

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

**ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
В США**

Виконав:
Студент V курсу, АМ-44м, ФСП,
Вознюк Олексій Миколайович

Керівник:
Проф., доктор наук з держ.управління
Чукут Світлана Анатоліївна

Київ – 2014

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ОСНОВНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В США.....	5
1.1 СТАН ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В США.....	5
1.2 ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА ЩОДО РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	8
1.3 ХАРАКТЕРИСТИКА УРЯДОВИХ ПОРТАЛІВ В США.....	16
РОЗДІЛ II. НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ І РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В США.....	20
2.1 СТАН РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОЇ ДЕМОКРАТІЇ В США.....	20
2.2 КРАЦІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В США.....	24
2.3 ПРОБЛЕМИ, ТЕНДЕНЦІЇ ТА ЗАГРОЗИ В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРИВАТНОСТІ.....	31
ВИСНОВКИ.....	32
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	33
ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ.....	34

ВСТУП

США є країною-лідером впровадження електронного урядування, в якій налагоджена єдина система різноманітних баз даних. Згідно із даними ООН «E-GovernmentSurvey 2014: E-GovernmentforthePeople»¹, на 2014 рік США має загальний індекс розвитку електронного урядування 0,8748 та займає 7 місце серед країн з питань впровадження основ електронного урядування. Якщо порівнювати з 2012 роком, то позиції США опустились на 2 сходинки.

Table 1.1. World e-government leaders (Very High EGDI) in 2014

Country	Region	2014 EGDI	2014 Rank	2012 Rank	Change in Rank (2012–2014)
Republic of Korea	Asia	0.9462	1	1	-
Australia	Oceania	0.9103	2	12	↑ 10
Singapore	Asia	0.9076	3	10	↑ 7
France	Europe	0.8938	4	6	↑ 2
Netherlands	Europe	0.8897	5	2	↓ 3
Japan	Asia	0.8874	6	18	↑ 12
United States of America	Americas	0.8748	7	5	↓ 2
United Kingdom	Europe	0.8695	8	3	↓ 5
New Zealand	Oceania	0.8644	9	13	↑ 4
Finland	Europe	0.8449	10	9	↓ 1
Canada	Americas	0.8418	11	11	-
Spain	Europe	0.8410	12	23	↑ 11
Norway	Europe	0.8357	13	8	↓ 5
Sweden	Europe	0.8225	14	7	↓ 7
Estonia	Europe	0.8180	15	20	↑ 5

Рисунок1 Звіт ООН «E-Government Survey 2012: E-Government for the People»

У США під електронним урядуванням розуміють державні комп'ютерні системи, призначені для взаємодії з населенням країни (громадянами США, а також іноземцями, наприклад туристами) і структурами, що не належать до уряду. Такими структурами можуть бути бізнес, громадські організації, регіональні і муніципальні органи влади та ін.

¹Сайт ООН http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGovComplete_Survey-2014.pdf
<http://unpan3.un.org/egovkb#.U63DRrEYdFU>

Одним з пріоритетних напрямів розвитку інформаційного суспільства в США є запровадження електронного урядування, що забезпечує населення всією необхідною інформацією. Слова, свого часу сказані президентом США Дж.Бушем, можуть і сьогодні слугувати девізом цієї ініціативи: “Я маю намір розширювати використання Інтернету для того, щоб дати можливість громадянам отримувати потрібну інформацію з Вашингтона тоді, коли вона їм необхідна, а не тоді, коли Вашингтон захоче її надати їм. Основна мета реформування повинна полягати не в тому, щоб просто надати інформацію людям, а в тому, щоб дати їм свободу в її використанні”. Зазначимо, що станом на 01.01.2011 р. у США доступ до мережі Інтернет мало 95 відсотків дорослого населення країни.

Розділ I. Основні засади впровадження електронного урядування в США

1.1 Стан та історія впровадження електронного урядування в США

Початок електронного уряду в США було покладено створенням веб-сайту Президента США в 1993 році. Типовий приклад систем електронного уряду - це подання в Мережі інформації про роботу державних структур і оплата податків через Інтернет [47].

Робоча група з електронного уряду, в яку увійшло понад 80 представників від 46 урядових агентств і бюро. Ця група розробила документ «Стратегія електронного уряду», спрямований на підвищення ефективності діяльності уряду. Робоча група дійшла висновку, що федеральний уряд може значно поліпшити ефективність обслуговування своїх користувачів в майбутній період від 18 до 24 місяців, зосередившись на виконанні 23 високопріоритетних владних ініціатив, (згодом, як двадцять четверта ініціатива по електронному уряду, була додана обробка платіжних відомостей). Усі пропоновані ініціативи дозволять заощадити кілька мільярдів доларів, зменшуючи операційну неефективність, скорочуючи витрати і надлишкові витрати, у тому числі і в підготовці зайвої кількості документів. Ці ініціативи забезпечать надання послуг громадянам у строки, що вимірюються в хвилинах чи годиннику, замість сьогоднішніх днів або тижнів [47].

Робоча група з електронного уряду ідентифікувала основні федеральні проблеми, які можуть знайти своє рішення в рамках концепції електронного уряду та електронного бізнесу. Проведений робочою групою аналіз показав, що головною перешкодою до створення електронного уряду, орієнтованого на громадянина є надмірність і перетин функцій і видів діяльності в різних урядових агентствах. Так, наприклад з 28 видів бізнес-функцій в середньому кожна функція виконується в 19 агентствах, а кожне агентство в середньому залучено до виконання 17 різних бізнес-функцій. Для громадян це

виливається в необхідність розробляти велике число дублюючих звітів, вимагаючи при цьому від них відвідування тисяч різних веб-сайтів і десятків центрів викликів для пошуку потрібної інформації та отримання необхідної послуги. Наприклад, при необхідності отримати субсидію для економічного розвитку потрібно заповнити понад 1000 різних форм у більш ніж 250 федеральних бюро і при цьому кожна форма містить велику кількість однакових даних.

Робоча група також ідентифікувала ключові бар'єри, які повинні бути усунені для успішної реалізації федерального електронного уряду. До числа основних бар'єрів відносяться бар'єри, пов'язані з культурою, архітектурою, довірою, ресурсами, а також з опором акціонерів [47].

Крім того, запропоновано дві ініціативи, які мають фундаментальне значення для успішної реалізації кожного з окремих проектів, що входять в загальну програму трансформації федерального уряду на електронний. Перша ініціатива e-Authentication спрямована на побудову та зміцнення довіри для того, щоб сприяти широкому розповсюдженню електронної взаємодії між суспільством і урядом і між урядами різних рівнів шляхом встановлення загального рішення факту «ідентичності». Ці рішення будуть спрямовані на аутентифікацію в сфері забезпечення безпеки, захисту власності і впровадження електронного підпису в усіх ініціативах розвитку електронного уряду. Друга ініціатива E-Government Architecture спрямована на те, щоб досягти дві основні мети. Одна мета полягає в розробці архітектури, яка повинна розглядатися як архітектура федерального підприємства і яка повинна використовуватися в кожній ініціативі «електронний уряд», являючи собою ядро стандартизованих моделей для формування конкретних технологічних рішень. Друга мета полягає в тому, щоб зібрати і проаналізувати різну інформацію про архітектуру та структуру бізнесу і даних, використовуваних федеральним урядом і на цій основі виробити нові пропозиції з розвитку ініціатив електронного уряду і скоротити існуючу надмірність. В першу чергу ці зусилля будуть

сконцентровані на чотирьох ключових областях, що включають національну безпеку, економічне стимулювання, соціальне обслуговування і внутрішню діяльність офісів [47].

Президентське бачення перетворення уряду на перше місце ставить необхідність реформування діяльності уряду, маючи на увазі сферу бізнесу і сферу обслуговування людей. Саме тому в основі реформування уряду лежать три наступних фундаментальних принципи:

- Орієнтуватися на громадян, а не на бюрократію;
- Забезпечувати конкретність і результативність своїх дій і програм;
- Використовувати ринкові механізми та активно підтримувати інновації через розвиток.

Електронний уряд є однією з владних ініціатив. Перед федеральним урядом стоїть завдання поліпшити і здешевити свої послуги шляхом створення орієнтованого на людей електронного уряду, який значно підвищить ефективність федерального уряду і збільшить його значущість для всіх громадян країни. Необхідність переходу до електронного уряду очевидна, оскільки уряд є одним з найбільш великим споживачів інформаційних технологій. Однак 45 млрд. доларів, які уряд США витратив на ІТ в 2002 році, не привели до порівнянної збільшення продуктивності в громадському секторі американської економіки. Це викликано 4 причини:

1) урядові установи зазвичай оцінюють свої ІТ з позиції їх використання для обслуговування власних потреб і не беруть до уваги потреби громадян;

2) у 90-і рр.. урядові установи використовували ІТ для автоматизації своїх робочих процесів (як друкарські машинки і калькулятори), а не для створення нових і більш ефективних рішень;

3) багато урядових установ сприймають ІТ як загрозу і часто йдуть на марнотратні і зайві інвестиції, для того щоб зберегти своє командне становище;

4) у більшості випадків урядові установи не забезпечують можливостей спільної роботи своїх ІТ-систем [4].

Наочний приклад тому - Департамент ветеранів, де нова онлайнова форма не здатна взаємодіяти з уже працюючими в офісах.

Адміністрація президента США, розробляючи стратегію електронного уряду, має намір підтримувати проекти, спрямовані на поліпшення спільної роботи урядових установ, у тому числі електронне постачання, електроннігранти, електронне регулювання, електронний підпис [4].

В даний час особлива увага федеральний уряд США приділяє:

- електронній торгівлі між державними організаціями та міністерствами, проведення електронних торгів на поставку товарів і послуг для задоволення державних потреб;
- забезпечення доступу населення до урядової та адміністративної інформації;
- використання смарт-карт, у тому числі у федеральному уряді;
- рішенням різного роду завдань, зокрема отримання офіційних документів через урядові веб-сайти, оплаті податків, надання статистичної інформації про роботу державного апарату населенню.

1.2 Державна політика щодо розвитку електронного урядування та нормативно-правове забезпечення

Ключовими рамковими документами є:

- **Стратегія «Електронного Уряду»** (E-Government Strategy. Implementing the President's Management Agenda for e-Government. Simplified Delivery of Services to Citizens. February 27, 2002)². У Стратегії викладаються цілі та принципи створення «електронного уряду», проблеми та бар'єри на шляху його побудови, описуються

²www.usa.gov/Topics/Includes/Reference/egov_strategy.pdf

принципи реалізації стратегії, а також наводиться опис 24 президентських ініціатив у галузі створення «електронного уряду».

- **Стратегія «Електронного уряду»** (E-Government Strategy. Implementing the President's Management Agenda For E-Government. April 2003)³. Документ містить короткий виклад основних положень попередньої стратегії, описує досягнення Федерального уряду в галузі створення «електронного уряду» за минулий 2002 рік, а також встановлює пріоритети і реперні точки на подальші роки. Додаток до документа містить докладний виклад досягнень по кожній з 24 президентських ініціатив, методи вимірювання прогресу, а також ключові опорні точки з подальшої їх реалізації. Крім того, у додатку міститься план дій щодо реалізації ініціатив, передбачених Законом про Електронному Уряді 2002 р (E-Government Act of 2002).

Комплекс заходів стратегії виходить з необхідності реалізації 24 владних ініціатив по чотирьох ключових напрямках:

1. **Окремі громадяни** (уряд-громадяни G2C): побудова зручного для використання єдиного «вікна доступу», щоб полегшити громадянам доступ до високоякісного урядового сервісу. Основні результати: використання Інтернет для надання таких послуг як пенсійне забезпечення, надання кредитів, навчальних та освітніх матеріалів. Ключові напрями бізнесу - соціальні послуги, рекреаційні та природні ресурси, субсидії і кредити, збір податків.
2. **Бізнес** (уряд-бізнес G2B): зменшення урядового тиску на бізнес за допомогою усунення необхідності надання надлишкових даних, і використання сучасних комунікацій для розвитку електронного бізнесу. Основні результати: зменшення накладних витрат на бізнес; ключові напрямки - регулювання, економічний розвиток, торгівля.

³www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/omb..

3. **Міжурядова взаємодія**(уряд-уряд G2G): організація прямої прозорії взаємодії урядів штатів і місцевої влади з федеральним урядом. Це дозволить отримати відчутну економію коштів при адмініструванні, а також сприятиме поліпшенню виконання програм підтримки за рахунок надходження точних та своєчасних даних. Основні результати: спільне використання інформації та інтеграція даних влади всіх рівнів; ключові напрями бізнесу - економічний розвиток, рекреаційні та природні ресурси, громадська безпека, поліпшення законодавств, управління готовністю до стихійних лих, субсидії та кредити.
4. **Підтримка внутрішньоурядової діяльності** (підвищення ефективності та продуктивності - Internal Efficiency and Effectiveness ІЕЕ), поліпшення використання сучасних технологій з тим, щоб зменшити витрати і покращити якість діяльності урядових агентств, в першу чергу, використовуючи передовий досвід у таких областях як управління ланцюгами постачання, фінансове управління, управління знаннями. Ефективність і продуктивність урядових агентств будуть серйозно поліпшуватися за рахунок виключення різних затримок, а також зростання задоволеності службовців та їх закріплення. Основні результати: адаптація накопиченого досвіду в урядовій діяльності (управління ланцюгами постачальників та ін.) Ключові напрями бізнесу - фінанси, людські ресурси, менеджмент, постачання, облік та інвентаризація.

Нормативними документами, що більш детально регламентують основні моменти побудови «електронного уряду» в США є:

- **Закон «Про електронний уряд» (E-Government Act of 2002)⁴.** Закон є основоположним законодавчим документом в області побудови «електронного уряду» в США.

В законі дається визначення терміна «електронний уряд»:

Електронний уряд означає використання урядом Інтернет - додатків та інших інформаційних технологій разом з процесами, які забезпечують впровадження цих технологій, з метою:

- поліпшити доступ до урядової інформації та надання урядових послуг суспільству і іншим урядовим установам;
- поліпшити урядові операції, включаючи підвищення ефективності, якості послуг, а також трансформацію уряду.

Закон визначає ключові сфери, в яких ведеться створення «електронного уряду»:

- електронні державні послуги;
- інформаційна безпека;
- затвердження фінансування;
- захист конфіденційної інформації та ефективність статистичного обліку;

- **Закон «Про свободу інформації» (The Freedom of Information Act)⁵ зі змінами та доповненнями 1996**

У 1996р. до Закону "Про свободу інформації" (Freedom of Information Act) були внесені поправки і доповнення, що визначили, що уряд зобов'язаний забезпечити права громадян на доступ із застосуванням сучасних технологій до всілякої інформації різних відомств, для поліпшення контролю за діяльністю уряду і відомств. При цьому на керівників відомств накладаються зобов'язання щодо відкриття доступу до конкретних ресурсів в

⁴www.archives.gov/about/laws/egov-act-section-207.html

⁵www.foia.gov

тому вигляді і в тих формах, які можуть бути найбільш затребувані заявниками. Так, керівник відомства зобов'язаний відкрити доступ до списку основних інформаційних ресурсів відомства, до інструкцій щодо отримання доступу до таких ресурсів і до опису пошукових систем, що використовуються відомством. Ці поправки заклали правову базу для забезпечення доступу до інформаційних ресурсів органів влади.

- **Закон «Про зниження паперового документообігу» (Paperwork Reduction Act of 1995)⁶.**

У 1995 році був прийнятий Закон «Про зниження паперового документообігу», в якому були заявлені наступні цілі:

1. максимальне зниження паперового навантаження на громадян, малий бізнес, освітні та некомерційні організації при укладенні договорів з Федеральним урядом, владою штатів, місцевою владою та іншими організаціями;
2. забезпечення максимальних вигод від отримання суспільством інформації від Федерального уряду;
3. підвищення якості федеральних інформаційних систем, спрямоване на більшу прозорість діяльності Федерального уряду;
4. зниження витрат Федерального уряду зі збирання, створення, поширення та використання інформації і, одночасно, забезпеченні захисту приватної та інших видів інформації;
5. надання суспільнозначимої інформації своєчасно, на рівних правах і в найбільш зручному вигляді.

- **Циркуляр А-130**, відповідно до положень Закону "Про зниження паперового документообігу", визначає повноваження Адміністративно-бюджетного управління в області:

⁶www.cms.gov/Regulations-and-Guidance/Legislation/Pape..

- Загальної політики з управління інформаційними ресурсами;
- Розповсюдження інформації;
- Управління записами;
- Захисту приватної інформації та безпеки;
- Інформаційних технологій.

Циркуляр також розвиває основні положення Закону "Про особисте інформації" (Privacy Act of 1974)⁷, Закону "Про позбавлення від паперового документообігу в урядових установах", Закону "Про комп'ютерну безпеку" та низки інших законодавчих актів.

Циркуляр починається з визначення основних понять, пов'язаних з управлінням інформаційними ресурсами.

Термін "урядова інформація" означає інформацію створену, збережену, оброблювану і поширювану Федеральним Урядом.

При цьому сам термін "інформація" визначається як будь-який спосіб представлення фактів, даних, думок будь-яким способом і в будь-якій формі, включаючи текстові, графічні, картографічні, усні або аудіовізуальні форми.

- **Закон «Про усунення паперового документообігу в урядових установах» (Government Paperwork Elimination Act of 1998)⁸.**

Цей закон був прийнятий в розвиток положень Закону «Про зниження паперового документообігу». Він наділяє Адміністративно-бюджетне управління повноваженнями щодо забезпечення підтримки, подання та розкриття інформації федеральними регулюючими органами в електронному вигляді замість паперового. Так, всі федеральні відомства в США до 21 жовтня 2003 повинні були забезпечити прийом інформації від громадян та укладання угод в електронному вигляді. Цей Закон спрямований на те, щоб забезпечити громадянам одноразовий (one-stop) доступ до всієї інформації і

⁷www.hhs.gov/foia/privacy/index.html

⁸www.doi.gov/archive/ocio/qpea/index.html

послуг, забезпечити більшу оперативність таких послуг і зробити діяльність урядових органів більш відкритою. Також закон заохочує використання різноманітних форм електронного доступу.

- **Закон Клінджера-Коена «Про реформу використання інформаційних технологій» (Information technology Management Reform Act of 1996)⁹**

Цей закон зобов'язав всі федеральні відомства встановити всебічно розвинений підхід для управління, придбання, використання та поширення інформаційних технологій. В якості основних напрямків діяльності в рамках даного закону можна виділити міжвідомчу координацію дій, здійснення та впровадження пілотних програм з використання інформаційних технологій, планування капітальних вкладень в інформаційні технології. Також закон визначив повноваження органів, відповідальних за проведення державної політики в галузі управління інформаційними технологіями.

Регламентуючі документи і керівництва:

- Практичне керівництво з розробки архітектури федерального підприємства Ради Керівників служб інформаційних систем. Версія 1.0 лютого 2001 (A Practical Guide to Federal Enterprise Architecture Chief Information Officer Council. Version 1.0, February 2001)¹⁰;
- Керівництво з розробки архітектури федерального підприємства Версія 1.1 Вересень, 1999 Розроблено Радою керівників інформаційних служб (Federal Enterprise Architecture Framework Version 1.1 September 1999 Developed by: The Chief Information Officers)¹¹;

⁹govinfo.library.unt.edu/npr/library/misc/itref.html

¹⁰www.gao.gov/bestpractices/bpeaguide.pdf

¹¹[www.hud.gov/offices/cio/ea/newea/resources/fedakch1\(2..](http://www.hud.gov/offices/cio/ea/newea/resources/fedakch1(2..)

- Керівництво по архітектурі підприємства електронного уряду (E-Gov Enterprise Architecture Guidance (Common Reference Model) Draft - Version 2.0 FEA Working Group July 25, 2002)¹²;

Перераховані стратегії, законодавчі акти, що регламентують документи і керівництва через особливості правової системи США мають в цілому рамковий характер.

Однак зазначені документи (зокрема, Стратегія «Електронного уряду» (E-Government Strategy. Implementing the President's Management Agenda For E-Government. April 2003) і Закон «Про електронний уряд» (E-Government Act of 2002)) охоплюють практично всі аспекти проблематики «електронного уряду» [1].

1.3 Характеристика Урядових порталів в США

Розробка урядового portalу США¹³ почалася 2000 року. У завдання побудови portalу входило об'єднання близько 20 тисяч існуючих державних інтернет-сайтів, загальна ж кількість представлених на ньому організацій повинно було скласти близько 30 тисяч. Технологічно портал повинен був об'єднати безліч сайтів на рівні інтеграції посилань, а також сформуванню власний механізм пошуку по безлічі баз даних та інформаційних ресурсів федеральних і місцевих органів влади. В даний час портал позиціонується як офіційний шлюз, через який здійснюється інтеграція зростаючої кількості он-лайн-представництв федеральних структур [2].

Портал США логічно організований за розділами взаємодії держави з громадянами, бізнесом, держслужбовцями: G2C, G2B, G2G. Кожен з розділів сегментований за типами життєвих ситуацій взаємодії для кожної з категорій контрагентів. Посилання з підрозділів ведуть на різні сайти та портали різних агентств і відомств США. На порталі існує єдиний перелік державних послуг і є функція моніторингу списку державних послуг, за

¹²<http://wenku.baidu.com/view/68b1713d0912a216147929dd...>

¹³<http://www.usa.gov/>

допомогою якої заявники можуть отримати інформацію про зміну списку державних послуг. Інформація про державні послуги представлена у вигляді рубрикатора життєвих ситуацій, алфавітного списку та результатів роботи пошукової машини при запиті послуг органів влади різного рівня (федеральний рівень, органи влади штатів, муніципалітети, органи самоврядування). Основні розділи: доходи і гранти (субсидії, кредити і фінанси, фонди, фінансова допомога), споживачі (споживчий кредит, борги, крадіжки, обслуговування), оборона (служба в армії), міжнародна економіка (представництва, торгівля, посольства, візи, імміграція), навколишнє середовище, енергетика, сільське господарство, сім'я і дім, охорона здоров'я, історія, мистецтво і культура, робота та освіта, фінанси і податки (бюджет, кредит, заощадження, пенсія), громадська безпека і закон, уряд, наука та технології, відпочинок і подорожі, голосування та вибори [3].



Рисунок 2 Перелік державних послуг на урядовому порталі США

Всього на порталі представлено 158 державних послуг, що становить за експертними оцінками до 60% федеральних послуг, 40% послуг місцевої влади [3].

Також на урядовому порталі є чат, де можна зареєструватись та задати питання котрі хвилюють, та отримати на них відповіді.

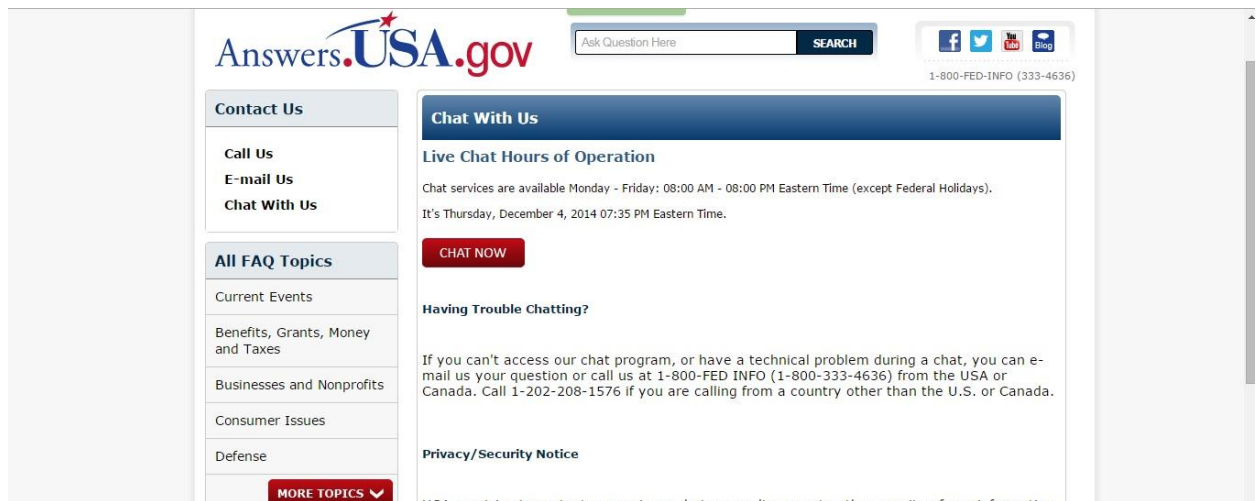


Рисунок 2.1 Чат на урядовому порталі США

На порталі є можливість обрати та безкоштовно завантажити книги, публікації та каталоги по різним категоріям (тварини, автомобілі, комп'ютери, освіта і т.п.)



Рисунок 2.2 Перелік книг на урядовому порталі США

На певному етапі розвитку електронного урядування в США міністерські сайти стають інтерактивними - з'являється різні онлайн-послуги. У США це, найчастіше, можливість сплати штрафу або продовження ліцензії через Інтернет, як правило, на сайтах урядів окремих штатів або муніципалітетів. Найбільш яскравим прикладом подібного сайту є створений

компанією IBM в штаті Арізона ще в 1996 р. сервер ServiceArizona¹⁴, на якому представлений набір послуг, що починався з перереєстрації автомобілів через Інтернет і розширився до замовлення номерних автомобільних знаків, заміни втрачених техпаспортів та ін. У 2000 р. через ServiceArizona здійснювалося приблизно 15% всіх операцій перереєстрації автомобілів в Арізоні [5].

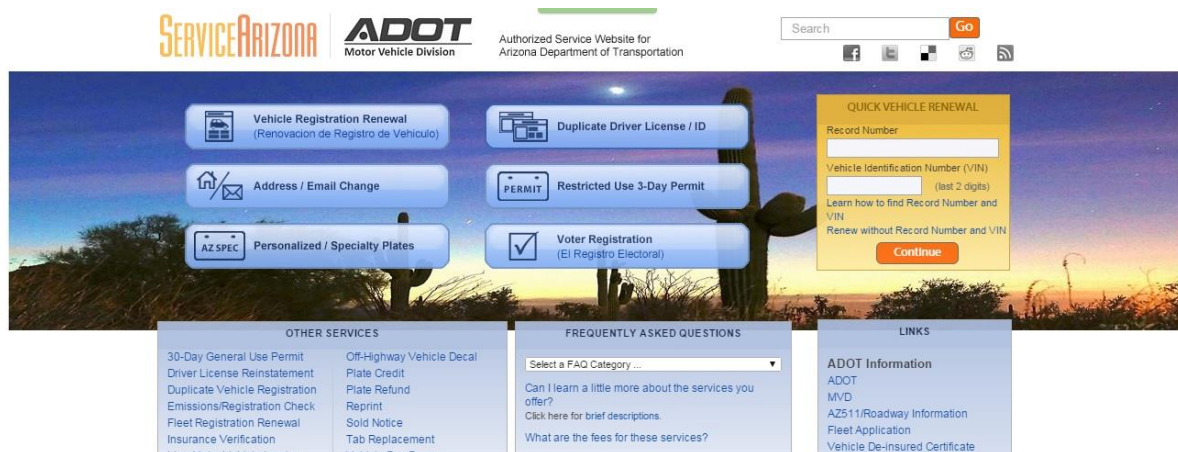


Рисунок 3 Урядовий портал

Інша система - Open Meeting була реалізована в рамках національної ініціативи по посиленню контролю над діяльністю з боку громадян. Вона дозволяє населенню подавати пропозиції та отримувати відгуки на них в інтерактивному режимі за електронною поштою. Однією з головних цілей створення системи було спрощення проведення опитувань та отримання коментарів з безлічі різноманітних джерел. За наявними даними, участь у роботі Open Meeting прийняли понад 3 тисяч чоловік, які висловили близько 1200 пропозицій. Дана система припускає виключно вільний обмін думками, проведення дебатів та винесення остаточних рішень.

¹⁴<http://servicearizona.com/>

Рисунок4Приклад системи OpenMeeting на техаському порталі
<http://www.sos.state.tx.us/open/>

Особливим різновидом урядових порталів є регіональні інформаційні портали, що поєднують широкий діапазон як державних послуг, так і послуг приватного сектору - робота з різними державними і муніципальними службами, об'єктами електронної торгівлі, інтернет-банкінгу, інтернет-освіти[6].

Розділ II. Надання електронних послуг і розвиток електронної демократії в США

2.1 Стан розвитку електронної демократії в США

Якщо розглядати стан розвитку електронного урядування в США, то, безперечно, дана країна є лідером, який на високому рівні впроваджує інформаційні технології у державне управління. Даний рух можна пояснити тісною співпрацею трьох основних ланок: уряду, ІКТ та населення, яке було готовим сприймати нововведення зі сторони влади та охоче освоювало технічні засоби.

Перед тим як розпочати аналіз стану електронної демократії в США, слід виокремити основні інструменти даного поняття. Так, виділяють наступні елементи: е-суд, е-петиція, е-форум, е-голосування, е-урядування та ряд інших. Розглянемо найбільш поширені елементи.

Е-петиції

В 2011 році в Штатах відкрився сервіс електронних петицій ***We the people***¹⁵. Громадяни США можуть створювати петиції, підписуватися під ними, і, на даний момент, якщо набирається 5000 голосів за 30 днів, питання зобов'язуються розглянути в Білому Домі. Також, якщо петиція набирає 150 підписів, вона потрапляє в загальний список. Варто відзначити, що на самому сайті розписані умови участі і як працює проект. Для реєстрації в системі необхідно вказати ім'я, прізвище, електронну адресу та поштовий індекс. Зрозумілі підказки на кожному етапі створення петиції. Показує схожі на вашу петиції, щоб не було повторів.



¹⁵<https://petitions.whitehouse.gov/>

Рисунок 5 Портал WeThePeople

Також на порталі можна переглянути петиції, котрі вже існують та збирають підписи.

The screenshot displays the WeThePeople petition portal interface. It features a grid of six petition cards, each with a title, a brief description, the number of signatures, and a 'FIND OUT MORE' button. The petitions are:

- Investigate the corruption in the Department of Children and Families nationwide. Fathers above Fosters (155 Signatures)
- Stop Yakama Nation Sacred Site Desecration (294 Signatures)
- We petition Obama Administration to consider revoking the citizenship of Ms. Eun Mi Shin who is praising N. Korea now. (205 Signatures)
- Mr. President Decline or Veto the Anabolic Steroid Act of 2014 (985 Signatures)
- Stop the attack on Pensions. (201 Signatures)
- Protect our privacy and please veto HR 4681, aka The Intelligence Authorization Act for Fiscal Year 2015. (4,657 Signatures)

On the right side, there is a sidebar with the following elements:

- Recent Petitions**: A list of recent petitions, including 'Investigate the corruption in the Department of Children and Families nationwide. Fathers above Fosters', 'Stop Yakama Nation Sacred Site Desecration', and 'We petition Obama Administration to consider revoking the citizenship of Ms. Eun Mi Shin who is praising N. Korea now.'
- Recent Responses**: A section for recent responses.
- History of Petitions**: A section for the history of petitions.
- Helpful Hints**: A section for helpful hints.
- CREATE A PETITION**: A prominent green button.
- BACK TO TOP**: A button with an upward arrow icon.

Рисунок 6 Перелік петицій на порталі WeThePeople

Е-голосування

На державному рівні е-голосування поставлено на високому рівні. Уряд США приділяє багато уваги участі громадян у е-голосуванні. Цей інструмент е-демократії спрямований на посилення демократичності й легітимності врядування через використання ІКТ для безпосереднього визначення волі виборців [7].

INTERNET VOTING 2012

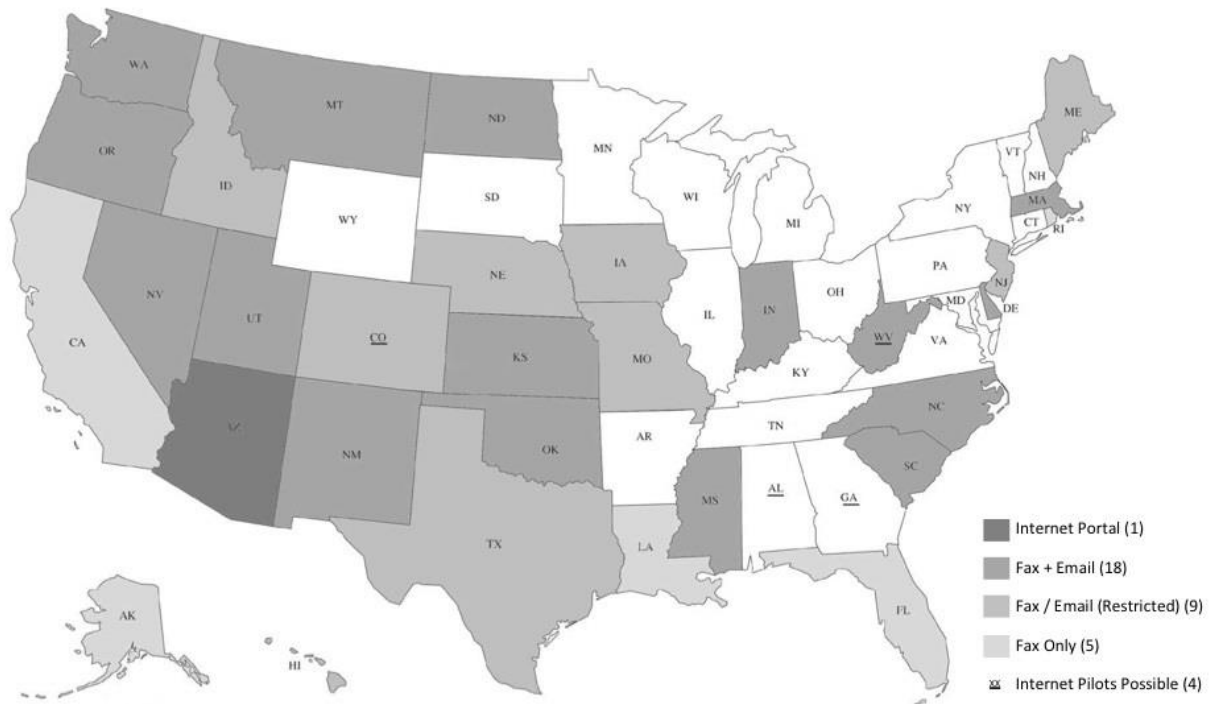


Рисунок 7 Карта електронного голосування станом на 2012 рік

Майже кожен штат має свій портал для Е-голосування. Але в даному розділі слід привернути увагу до порталу **VerifiedVoting**¹⁶. Портал є безпартійною некомерційною організацією, яка виступає за дотримання законодавства, що сприяє точності, прозорості та можливості перевірки виборів. Їх принципами є цілісність і міцність е-демократії, вони намагаються, щоб кожен голос громадянина США був зарахований. Головне завдання порталу полягає в забезпеченні того, щоб кошти для перевірки результатів виборів використовувались для зазначеної задалегідь мети. Портал також зосереджує увагу на надійності та безпеці систем голосування.

¹⁶<https://www.verifiedvoting.org>



Рисунок8 Портал Verified Voting

Е-суд

Е-суд є поширеним елементом електронної демократії в США, що спрямований на надання громадянам послуг у сфері правосуддя. Серед порталів, що мають подібні функції слід виділити **[e-Court.us](https://www.e-court.us)**¹⁷. Юридичний портал є незалежною групою досвідчених професіоналів, таких як юристів, адвокатів, юристів, суддів, викладачів університетів та т.п. Портал покликаний забезпечити грамотне, доступне і швидке правосуддя для всіх. Також портал володіє єдиною судовою системою всієї території Сполучених Штатів, щоб громадяни не розбиралися без необхідності в існуючих особливостях законодавчої системи кожного штату.



Рисунок9 Портал e-Court

¹⁷<https://www.e-court.us>

Слід зазначити, що в США існує окремий портал присвячений електронній демократії *e-Democracy*¹⁸. Місія portalу полягає в тому, щоб використовувати силу онлайн-інструментів для підтримки участі громадян в суспільному житті, зміцнення громади, і розбудови демократії. Вперше портал запрацював у штаті Мінесота, сьогодні ж портал має понад 50 форумів у 17 населених пунктах США. На додаток портал сприяє участі суспільства у Інтернеті по всьому світу.

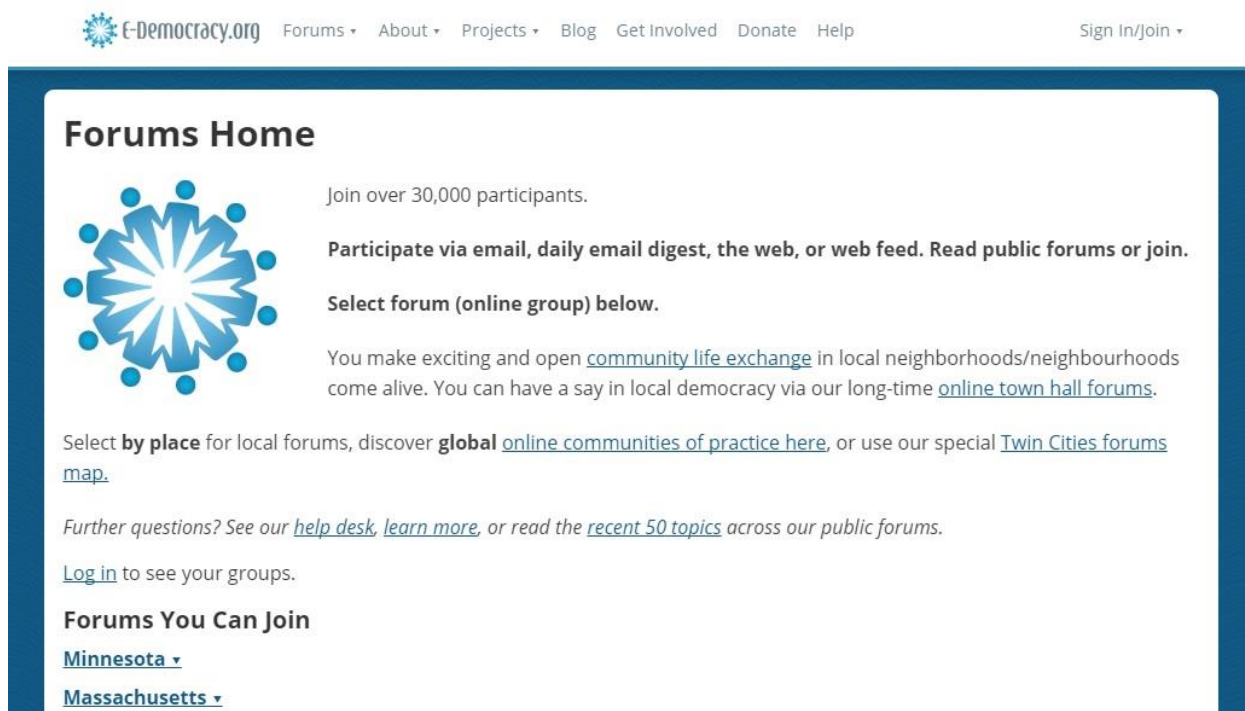


Рисунок 10 Портал e-Democracy.org

2.2 Кращі практики надання електронних послуг в США

Перехід на онлайнві послуги зручний як для уряду, так і для громадян. З розвитком цієї технології зникає потреба в особистих відвідинах, написанні паперових документів або в телефонному зв'язку з урядовими установами. Онлайнві послуги на урядових сайтах значно відрізняються одна від одної. До числа 10 найбільш поширених і доступних у США ввійшли такі послуги:

¹⁸<http://forums.e-democracy.org/>

- сплата податків;
- запит форм для заповнення та замовлення публікацій;
- подача скарг;
- реєстрація транспортних засобів;
- отримання мисливських та риболовецьких ліцензій;
- отримання різних свідоцтв;
- реєстрація участі на семінарах і конференціях;
- онлайнві відвідини магазинів[4].

Щодо зрілості послуг, то США лідирує у цьому напрямку, притому зі значним відривом. У країни є найвищі показники в цьому напрямку. Нині на комерційних сайтах, як правило, товари або послуги оплачуються за допомогою кредитних карт.

У сфері підвищення якості адміністративних послуг, які надаються органами влади в США, визначаються такі головні завдання:

1. Досягти такого рівня задоволення громадян послугами федерального уряду, який буде не меншим або навіть більшим, ніж стосовно послуг, що надаються споживачам у приватному секторі, за оцінкою Американського індексу задоволення клієнтів.

2. Забезпечити електронний доступ до урядової інформації.

3. Розробити систему, яка повинна створити для американських громадян можливість доступу до всієї урядової інформації й вирішувати всі важливі адміністративні питання за допомогою комп'ютера [6].

Кращі електронні послуги та сервіси, які стали переможцями конкурсу Best of the Web & Digital Government Achievement Awards¹⁹ - великого щорічного конкурсу досягнень у галузі електронного уряду [8].

Переможці конкурсу кращих електронних послуг і сервісів та номінації 2014 року:

¹⁹<http://www.govtech.com/cdg/digital-government-achievement/>

Видатний внесок у розвиток електронних сервісів і послуг серед міст:

- AustinInfrastructureManagement, Mapping, PlanningandCoordinationTool (ІММРАСТ)²⁰ – це внутрішня геоінформаційна система, яка дозволяє службам міста оперативно взаємодіяти з питань отримання різних дозволів - на будівництво, проведення водопроводів, з приводу інших великих інфраструктурних проектів.
- LouisvilleStatistics, ourImprovementJourney²¹ – великий проект по виміру КРІ діяльності міських служб та відомств. Поточні показники даються в порівнянні з планованими - скільки планували витратити і витратили в підсумку, скільки часу на це пішло і т.д.
- NYCTXT-2-Work²² – безкоштовний SMS-сервіс від влади міста, який дозволяє швидко знайти роботу і підробіток у сфері обслуговування.

Видатний внесок у розвиток електронних сервісів і послуг серед округів:

- OpenDataInitiativeandAlamedaCountyAppsChallenge (ACApps)²³ – портал відкритих даних округу Alameda на якому були створені перші корисні додатки - пошук парків і зон рекреації, пунктів громадського харчування, шкіл і т.д
- LosAngelesCountyAnnualReport²⁴ – звіт влади про виконану роботу у відеоформаті.

²⁰<http://www.austintexas.gov/news/city-earns-national-award-driving-digital-government>

²¹<http://beyondtransparency.org/chapters/part-4/beyond-transparency-louisvilles-strategic-use-of-data-to-drive-continuous-improvement/>

²²http://www.nyc.gov/html/hra/businesslink/html/contact/text_2_Work.shtml

²³<http://www.acgov.org/government/acdata/>

²⁴<http://www.lacountyannualreport.com/2013/>

- 1 to 1, OnePerson, OneDevice, MecklenburgCounty, N.C.²⁵– проект округу з постачання держслужбовців планшетними пристроями для роботи.

Видатний внесок у розвиток електронних сервісів і послуг серед штатів:

- CaliforniaIndustrialRelationsWorkers’ CompLienFeeCollectionSystem²⁶– електронний сервіс Департаменту трудових відносин Каліфорнії з пошуку судових позовів про компенсацію коштів працівникам. Може використовуватися при підготовці з слуханням у суді, перед наймом співробітників і т.д.
- NebraskaHandicapParkingPermitApplicationandManagementSystem²⁷– електронний сервіс Департаменту транспорту Небраски з видачі постійних і тимчасових дозволів для в'їзду на територію медичних установ - для пацієнтів і лікарів.
- Office of Oklahoma Governor Mary Fallin’s Appointments Suite of Services²⁸ – електронний сервіс залучення молодих спеціалістів на державну службу.

Видатний внесок у розвиток електронних сервісів і послуг серед федеральних відомств:

- EPA’sDeveloperCentral, U.S. EnvironmentalProtectionAgency²⁹– спеціальний розділ для розробників на офіційному сайті федерального агентства США з охорони навколишнього середовища.

²⁵<http://charmeck.org/mecklenburg/county/PI/News/NewsArchives/2013/Pages/1-To-1-Wins-Center-For-Digital-Government-Awards-County-Project.aspx>

²⁶<http://www.govtech.com/cdg/digital-government-achievement/Best-of-the-Web--Digital-Government-Achievement-Awards-2013.html>

²⁷http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=20130906005478

²⁸http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=20130911005328

Держава для бізнесу:

- CaliforniaBoardofEqualizationElectronicRegistrationProject³⁰ – розділ держпослуг для бізнесу, де можна отримати дозвіл, заплатити податки, оформити повернення з пільг і т.д.
- DelawareVeteransServicesDirectory³¹ – спеціальний розділ для ветеранів та колишніх військових, де вони можуть влаштуватися на роботу, оформити покупку або оренду нерухомості за пільговими цінами, отримати медичні та освітні послуги за спеціальною пільгою.
- HawaiiMaintainsSustainableFisherieswithElectronicFishingTripReporting³² – держпослуги для рибалок від влади Гавайських островів: ліцензії на вилов риби, реєстрація суден і навіть підписка на повідомлення про місцях найбільшого скупчення риб у поточний момент.

Держава для громадян – муніципальний рівень:

- Bexar County Clerk and District Clerk Federated Records Search³³ – система пошуку судової інформації округу Бехар.

²⁹http://books.google.com.ua/books?id=YrpEmGd_sKYC&pg=RA1-PA43&lpg=RA1-PA43&dq=EPA%E2%80%98s+Developer+Central,+U.S.+Environmental+Protection+Agency&source=bl&ots=2JylMa-fwJ&sig=hg4VKXgthP-2VQAPZtWhvMU-820&hl=ru&sa=X&ei=gLGBVPmhH8GpyQP0oYHoAg&ved=0CFEQ6AEwCQ#v=onepage&q=EPA%E2%80%98s%20Developer%20Central%2C%20U.S.%20Environmental%20Protection%20Agency&f=false

³⁰<http://www.tampagov.net/news/best-government-web-sites-named-erepublics-center-digital-government>

³¹<http://www.va.gov/directory/guide/state.asp?dnum=ALL&STATE=DE>

³²<http://www.businesswire.com/news/home/20130905005071/en/NIC-State-Partners-Honored-Excellence-eGovernment-Services#.VIGyPzGsV8E>

³³<http://www.tampagov.net/news/best-government-web-sites-named-erepublics-center-digital-government>

- Street Bump Network, Boston, Mass. – Мобільний додаток Бостона для вирішення міських проблем, працює за принципом «повідомте про проблему - ми її усунемо і відзвітуємо про це».
- CalWIN Consortium's Expanded Access Program — Portland Mobile Access for Citizens³⁴ – портал Каліфорнії, за допомогою якого можна дізнатися про всілякі пільги та бонуси, а також програмах підтримки для різних груп населення.

Держава для громадян – регіональний рівень:

- California Enhanced 9-1-1 Grant Project³⁵ – інформація про гранти та спеціальні програми для запобігання надзвичайних ситуацій.
- Getting Hitched in Hawaii Made Easy³⁶ – повністю електронний сервіс по реєстрації шлюбів і цивільних союзів на Гавайях.

Держава для громадян – федеральний рівень:

- Paying for College, U.S. Consumer Financial Protection Bureau³⁷ – спеціальний додаток для вибору оптимального способу оплати за навчання від Бюро по захисту фінансів - допомагає знайти програми підтримки, вибрати і оформити кредит, порівняти умови.

³⁴<http://protivkart.org/main/3702-puteshestvie-po-amerike-2-luchshie-elektronnye-uslugi-i-servisy.html>

³⁵<http://www.Irkimball.com/NewsArticle.aspx?NewsId=002168dd-7fce-4be0-b44d-919828db241e>

³⁶<http://books.google.com.ua/books?id=HrSXBAAQBAJ&pg=PT30&lpg=PT30&dq=%EF%82%A7%09Getting+Hitched+in+Hawaii+Made+Easy&source=bl&ots=ewd8qv2N2o&sig=BzAYjK5QI6vimNGcGPzopK7zKMM&hl=ru&sa=X&ei=8rKBVLCBA4q9ygPAyoDADg&ved=0CF0Q6AEwCA#v=onepage&q=%EF%82%A7%09Getting%20Hitched%20in%20Hawaii%20Made%20Easy&f=false>

³⁷<https://www.facebook.com/CFPB>

Держава для держави:

- ArkansasCentralizedElectronicNetworkofSexOffenderRegistries (CENSOR)³⁸ – база даних злочинців, які вчинили насильницькі дії сексуального характеру.

Відомчі системи:

- ArkansasStateJobsApplicantTrackingModule³⁹ – список поточних вакансій з переліком посадових обов'язків від влади Арканзасу.
- CaliforniaRailSafetyandSecurityInformationManagementSystem (RSSIMS)⁴⁰ – інформаційна система забезпечення безпеки на залізницях.
- California'sEmergencyCallTrackingSystem (ECaTS)⁴¹ – аналітична система для формування звітів по всіх невідкладним викликам в Каліфорнії [8].

2.3 Проблеми, тенденції та загрози в сфері захисту приватності

У США при створенні і діяльності електронного урядування значна увага надається захисту персональних даних і забезпеченню безпеки, що оцінюється за результатами виконання трьох вимог:

- заборона комерційного маркетингу серед відвідувачів сайтів (це вимога ще 2001 року виконувалася тільки на 12% сайтів);
- заборона на створення профілю відвідувачів (виконувалося на 10% сайтів);
- заборона використання персональної інформації без згоди відвідувача (виконувалося на 13%) [4].

³⁸http://www.kdqn.net/governor_beebe.htm

³⁹http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=20140122006034

⁴⁰<http://www.naylornetwork.com>

⁴¹<http://www.9-1-1magazine.com/Emergency-Call-Tracking-System>

Одночасно виконують усі ці вимоги лише 10% урядових сайтів. З погляду забезпечення безпеки роботи тільки 8% сайтів використовують програмне забезпечення для управління мережевим трафіком. Показник розвитку демократії оцінює взаємне зближення уряду і громадян. Разом з тим на сьогодні можна констатувати безперечні успіхи Адміністрації США в галузі побудови електронної демократії та електронного урядування: було реформовано всю політику і структуру державного управління інформаційними потоками і інформаційними технологіями, зокрема завдання створення електронної демократії та електронного урядування стало національним і одним із пріоритетних; владні повноваження з проведення політики створення електронної демократії та електронного урядування було максимально сконцентровано як на загальнофедеральному рівні, так і на рівні державних установ; створено систему персональної відповідальності за інформатизацію державних органів; політику і практику створення електронної демократії та електронного урядування було уніфіковано, вони стали прозорими і підзвітними [6].

ВИСНОВКИ

Аналізуючи досвід впровадження електронного урядування в США можна побачити багато переваг. Стан електронного урядування є доволі втішним. Нормативно-правовезабезпечення в США закріплює та розвиває рівень електронного урядування в США. Урядові портали розроблені та модернізовані для задоволення потреб громадян у використанні послуг. Для е-послуг взагалі проводиться конкурс де вибирають найкращих. Отже, США є одним з найвдаліших прикладів впровадження електронного урядування.

Згідно з даними соціологічного опитування, проведеного у США, щодо оцінки "корисності" е-врядування громадськістю громадськість відносить до переваг е-уряду такі його характеристики:

- краща підзвітність суспільству (36%);
- більша доступність інформації (23%);
- покращення результативності й ефективності витрачання коштів (21%);
- більш зручні послуги (13%).

Сьогодні існує ряд фундаментальних проблем, що гальмують реалізацію концепції електронного врядування. Наприклад, проблеми безпеки. Згідно з даними обстеження Taylor Nelson Sofres, проведеного в США, дві третини респондентів відчувають себе "небезпечно", передаючи персональну інформацію в режимі он-лайн. Аналіз захисту інформації, забезпечуваної урядовими сайтами, свідчить про те, що тільки 6% сайтів мають якісь способи захисту даних і лише 3% використовують політику захисту [4].

Список використаної літератури:

1. Gartner Group, Key Issues in e-Government Strategy and Management, Research Notes, Key Issues, 23 May 2000 / Цит. за: Jeffrey W. Seifert, G. Matthew Bonham, The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies.
2. Виробництво, надання і розподіл адміністративних послуг – головна місія влади, як суб'єкта ринкових відносин. Деякі аспекти практики підвищення якості адміністративних(державних) послуг у США, Великобританії та Канаді // Регуляторна стратегія: практика регулювання. – Режим доступу: // www.academia.org
3. Клімушин П. С. Особливості впровадження світового досвіду електронного урядування із застосуванням порталних технологій в систему національного державного управління / П. С. Клімушин // Державне будівництво [Електронне видання]. – 2010. – №1. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua>
4. Лопушинський І. П. Електронна демократія та електронне урядування: досвід США для України <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/putp/2011-2/doc/2/03.pdf>
5. Отчет о научно-исследовательской работе по теме: Создание комплекта проектов основных технических нормативных документов по взаимодействию среды с внешними системами и ИСАЭР. – М. : ЗАО РесЭко, 2004 г. – 412 с.
6. Серенок А. О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2010. – 312 с.
7. 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

Інформаційні ресурси:

1. <http://gov-gov.ru/?p=3606>
2. http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/EGov_Complete_Survey-2014.pdf
3. <http://unpan3.un.org/egovkb#.U63DRrEYdFU>
4. www.usa.gov/Topics/Includes/Reference/egov_strategy.pdf
5. www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/omb..
6. www.archives.gov/about/laws/egov-act-section-207.html
7. www.foia.gov
8. www.cms.gov/Regulations-and-Guidance/Legislation/Pape..
9. www.doi.gov/archive/ocio/gpea/index.html
10. govinfo.library.unt.edu/npr/library/misc/itref.html
11. www.gao.gov/bestpractices/bpeaguide.pdf
12. [www.hud.gov/offices/cio/ea/newea/resources/fedakch1\(2..](http://www.hud.gov/offices/cio/ea/newea/resources/fedakch1(2..)
13. <http://wenku.baidu.com/view/68b1713d0912a216147929dd...>
14. <http://www.stattionline.org.ua/pravo/62/8624-elektronna-demokratiya-v-suchasnomu-sviti-dosyagnennya-ta-problemi.html>
15. <http://www.govtech.com/cdg/digital-government-achievement/>
16. <http://www.austintexas.gov/news/city-earns-national-award-driving-digital-government>
17. <http://beyondtransparency.org/chapters/part-4/beyond-transparency-louisvilles-strategic-use-of-data-to-drive-continuous-improvement/>
18. http://www.nyc.gov/html/hra/businesslink/html/contact/text_2_Work.shtml
19. <http://www.acgov.org/government/acdata/>
20. <http://www.lacountyannualreport.com/2013/>
21. <http://charmbeck.org/mecklenburg/county/PI/News/NewsArchives/2013/Pages/1-To-1-Wins-Center-For-Digital-Government-Awards-County-Project.aspx>

22. <http://www.govtech.com/cdg/digital-government-achievement/Best-of-the-Web--Digital-Government-Achievement-Awards-2013.html>
23. http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=20130906005478
24. http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=20130911005328
25. http://books.google.com.ua/books?id=YrpEmGd_sKYC&pg=RA1-PA43&lpg=RA1-PA43&dq=EPA%E2%80%98s+Developer+Central,+U.S.+Environmental+Protection+Agency&source=bl&ots=2JylMa-fwJ&sig=hg4VKXgthP-2VQAPZtWhvMU-820&hl=ru&sa=X&ei=gLGBVPmhH8GpyQP0oYHoAg&ved=0CFEQ6AEwCQ#v=onepage&q=EPA%E2%80%98s%20Developer%20Central%20U.S.%20Environmental%20Protection%20Agency&f=false
26. <http://www.tampagov.net/news/best-government-web-sites-named-erepublics-center-digital-government>
27. <http://www.va.gov/directory/guide/state.asp?dnum=ALL&STATE=DE>
28. <http://www.businesswire.com/news/home/20130905005071/en/NIC-State-Partners-Honored-Excellence-eGovernment-Services#.VIGyPzGsV8E>
29. <http://www.tampagov.net/news/best-government-web-sites-named-erepublics-center-digital-government>
30. <http://protivkart.org/main/3702-puteshestvie-po-amerike-2-luchshie-elektronnye-uslugi-i-servisy.html>
31. <http://www.lrkimball.com/NewsArticle.aspx?NewsId=002168dd-7fce-4be0-b44d-919828db241e>
32. <http://books.google.com.ua/books?id=HrSXBAAAQBAJ&pg=PT30&lpg=PT30&dq=%EF%82%A7%09Getting+Hitched+in+Hawaii+Made+Easy&source=bl&ots=ewd8qv2N2o&sig=BzAYjK5QI6vimNGcGPzopK7zKMM&hl=ru&sa=X&ei=8rKBVLCBA4q9ygPAyoDADg&ved=0CF0Q>

6AEwCA#v=onepage&q=%EF%82%A7%09Getting%20Hitched%20in
%20Hawaii%20Made%20Easy&f=false

33. <https://www.facebook.com/CFPB>

34. http://www.kdqn.net/governor_beebe.htm

35. [http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=2014
0122006034](http://www.egov.com/Media/PR/Pages/ViewRelease.aspx?PR_ID=20140122006034)

36. [http://www.naylornetwork.com/cce-nwl/articles/index-
v2.asp?aid=157162&issueID=24419](http://www.naylornetwork.com/cce-nwl/articles/index-v2.asp?aid=157162&issueID=24419)

37. <http://www.9-1-1magazine.com/Emergency-Call-Tracking-System>

38. [http://pm.in.ua/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,3
9/Itemid,141/?mosmsg=%C2%FB+%EF%FB%F2%E0%E5%F2%E5%F
1%FC+%E7%E0%E9%F2%E8+%F1+%E7%E0%EF%F0%E5%F9%E5
%ED%ED%EE%E3%EE+%E4%EE%EC%E5%ED%E0.+%28www.go
ogle.com.ua%29](http://pm.in.ua/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,39/Itemid,141/?mosmsg=%C2%FB+%EF%FB%F2%E0%E5%F2%E5%F1%FC+%E7%E0%E9%F2%E8+%F1+%E7%E0%EF%F0%E5%F9%E5%ED%ED%EE%E3%EE+%E4%EE%EC%E5%ED%E0.+%28www.google.com.ua%29)

39. egov.inf.ua/library/Lists/List1/.../posib.doc

40. [http://bukvar.su/marketing/page,2,135479-Elektronnoe-pravitel-stvo-v-
SSHA.html](http://bukvar.su/marketing/page,2,135479-Elektronnoe-pravitel-stvo-v-SSHA.html)

41. <https://petitions.whitehouse.gov/>

42. <https://www.verifiedvoting.org>

43. <https://www.e-court.us>

44. <http://forums.e-democracy.org/>