

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ**

Кафедра інформаційної політики

*Методичні рекомендації
для самостійної роботи з теми:*

”Електронне урядування”

Укладач: Чукут С.А.

Київ НАДУ 2007

ВСТУП

Мета розділу

розкрити сутність електронного уряду, методи та принципи його організації, проаналізувати досвід створення електронного уряду в зарубіжних країнах, зокрема в США, Великобританії, Європейському Союзі, детально вивчити основні етапи побудови електронного уряду в Україні.

Після вивчення розділу слухачі повинні:

- оволодіти знаннями щодо сутності та значення основних етапів розвитку та впровадження електронного уряду в Україні та світі,
- набути вміння орієнтуватися в різноманітних проблемах формування електронного уряду України,
- вміти застосовувати отримані знання в практиці державотворення в Україні.

Зміст

1. Сутність електронного уряду, методи та принципи його організації
2. Досвід створення електронного уряду в зарубіжних країнах
3. Впровадження електронного урядування в Україні.

Основні поняття розділу

електронний уряд, державні (адміністративні) послуги, інформаційні послуги, інформаційні послуги загального призначення

Висновки до розділу

- Е-уряд – це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе: і безпосередньо послуги, які надає держава (тобто органи державної влади та місцевого самоврядування) своїм громадянам; та інтерактивну взаємодію між ними, зокрема завдяки підтримці й впровадженню системи зворотнього зв'язку (громадянин→ уряд→ громадянин та навпаки) за допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій.
- Процес впровадження електронного уряду має три основних етапи: довідковий, надання послуг, цифрова демократія.
- Лідерами щодо впровадження електронного уряду в світі є країни Європейського Союзу (зокрема Великобританія) та США.
- В Україні розпочато впровадження електронного урядування, пройдено вже перший етап його становлення і розпочався другий – процес формування електронних (насамперед інформаційних) послуг та розробляється методика їх надання.

СУТНІСТЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ, МЕТОДИ ТА ПРИНЦИПИ ЙОГО ОРГАНІЗАЦІЇ

[Інформаційна політика. Навч. посіб. – К.: В-во «Знання», 2006. - С.397-404]

Питання електронного уряду з кожним роком набуває все більшої ваги. Збільшується кількість країн, які починають усвідомлювати переваги електронного уряду. Так, Канада, США, країни Європейського Союзу вже розпочали активно запроваджувати його складові. Не є винятком і наша країна. Однак, на відміну від тих, хто вже пройшов правове і нормативне забезпечення цього процесу, визначився з тим, яке саме суспільство хоче будувати, в Україні всі ці питання є відкритими.

Слід відзначити, що стосовно самого поняття “електронний уряд” (е-уряд) ведуться заповзяті дискусії.¹ Так, одні дослідники вважають, що е-уряд – це уряд який має власний електронний портал; інші – уряд, який активно взаємодіє з громадянами за допомогою мережі Інтернет, третя точка зору стосується того, що під е-урядом – розглядається вся сфера послуг, яка надається державою та відповідними її органами своїм громадянам.

Зокрема, російський дослідник М.Вершинін, е-уряд визначає як систему інтерактивної взаємодії держави і громадян за допомогою Інтернету, нову модель державного управління, яка перебудовує традиційні відносини громадян і владних структур.

На противагу від нього А. Кошкін, під електронним урядом розглядає мережну інформаційно-комунікаційну інфраструктуру, яка підтримує процес виконання федеральними органами виконавчої влади своїх функцій у суспільстві.

На нашу думку, *електронний уряд* – це не просто система надання державою та її органами послуг (у тому числі й відповідної інформації) громадянам на основі їх активної взаємодії за допомогою нових інформаційних і комунікаційних технологій, а й передусім модернізація самого процесу державного управління згідно нових умов суспільного розвитку.

Як зазначається в одноіменному проекті ОЕСД*, поняття “е-уряду” – фокусується на використанні нових інформаційних і комунікативних технологій урядом, які застосовуються до повного спектру управлінських функцій.² Зокрема, програмний потенціал, який закладено в Інтернет і відповідних технологіях, може стати потенціалом для трансформації структур і операцій уряду. Відправною точкою проекту “е-уряд” є переконаність у тому, що е-уряд потенційно виступає основним джерелом адаптації кращих управлінських практик.

Метою цього проекту ОЕСД є ідентифікація стратегій і рішень е-уряду для досягнення ефективного управління в інформаційному столітті.

¹ До речі – це ж стосується і самого поняття електронний уряд: «електронне урядування», «електронне управління», «електронна держава» - це лише не повний перелік термінів, які використовуються дослідниками і державними діячами у даному контексті.

* ОЕСД - Організація економічного співробітництва і розвитку

² E-government: analys framework and methodology. Public Management Service. Public Management Committee. PUMA(2001)16/ANN/REV1

Передбачається розглянути весь спектр управлінської діяльності, включаючи такі функції як надання послуг, вироблення політики, регуляція, а також внутрішні фактори, такі як адміністративні структури, управлінські (адміністративні) процеси і управлінські здібності.

Хоча найбільш активний період розробки цього проекту припадає на 2002-2003 рр., проте слід відзначити, що ключовим фактором його на відміну від інших робіт з е-уряду є акцентування уваги на довгостроковій програмі й побудові її на основі обговорень щодо кращого управління і модернізації державного управління у період 2005 – 2010 рр. Це зумовлено неминучим впливом інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ) та їх запровадженням у державне управління протягом наступних 2-4 років. Цей проект ставить за мету відповісти на питання, що трапиться після цього.

Вплив е-уряду повинен мати доступ на обох рівнях – на рівні урядів і на рівні стейкхолдерів (зацікавлених кіл). Наприклад, вплив і на послуги відповідних агенцій, і на користувачів послуг. Однак, проект не має на меті проаналізувати вплив інформаційних і комунікаційних технологій на такі сфери суспільного життя як медицина і освіта. Проект концентрує свою увагу на впливі е-уряду на національному рівні, проте увага буде також приділятися і відносинам між національним й іншими рівнями настільки, наскільки вони перехрещуються при виробленні національної політики. Отже, ключовою рисою цього проекту є його довготерміновий ракурс.

Специфічні теми його оцінки мають підпорядковуватися розв'язанню трьох етапів окреслених завдань:

1. можливі майбутні моделі/ урегулювання;
2. відповідні практики і підходи;
3. як досягнути довготермінові ефективні управлінські моделі та якими є їх напрямки.

Критерії побудови електронного уряду мають відповідати управлінським пріоритетам 21 століття, яким притаманна:

- ⇒ *легітимність;*
- ⇒ *роль законів;*
- ⇒ *прозорість, відповідальність і чесність;*

Цей аспект набуває сьогодні все більшої ваги, тому трохи зупинимося на його розкритті. Прозорість сприяє ефективному управлінню завдяки відкритому процесу прийняття рішень на основі публічного спостереження і покращання рівня контролю громадян щодо звітів управлінських (владних) інститутів. Ефективна влада вимагає етичної поведінки і енергійної боротьби з корупцією. Чесність є передумовою для вироблення ефективної влади, яка заслуговує на довіру. Ефективні владні інститути відповідають перед своїми громадянами. Відповідальність передбачає звітність і зворотні механізми.

- ⇒ *ефективність;*
- ⇒ *узгодженість;*
- ⇒ *адаптація;*
- ⇒ *партнерство і консультації.*

Методологія формування електронного уряду зумовлена його широтою і різноманітністю. Аналіз її можна сфокусувати на чотирьох основних групах:

1. Передбачення, проектування, здатність до реагування:

Як може е-уряд зробити уряд більш чутким?

1) Визначення чіткого, потенційного соціального і відповідного технологічного контексту для реалізації е-уряду, включаючи аналіз відповідних питань.

2) Визначення принципів, стратегій, механізмів і потенційних взаємних компромісів і ризиків використання е-уряду з метою збільшення участі громадян у політичних процесах.

3) Визначення принципів, стратегій, механізмів і потенційних взаємних компромісів і ризиків використання е-уряду щодо максимізації відповідних намірів і надання послуг.

4) Визначення потенційних змін щодо ролі і легітимності державного управління, і відносин зі зацікавленими колами в результаті реалізації е-уряду.

2. Реформування державного управління:

Які реформи зроблять е-уряд можливим?

5) Визначення потенційних структурних процесів і поведінки, культурних реформ державного управління, які роблять можливим е-уряд, включаючи потенціал ефективної дієвості.

6) Визначення необхідних стратегій і механізмів допомоги і підтримки реформування результативного е-уряду, включаючи сфери змін в менеджменті, управлінських та інших вмій та компетентного управління.

3. Стратегічна реалізація е-уряду:

Які вимоги щодо роботи е-уряду?

7) Визначення ефективних послідовних підходів до керівництва, координації і політики щодо реалізації е-уряду, включаючи розгляд підходів централізації/децентралізації.

8) Визначення ефективного інвестування і фінансових моделей для е-уряду, включаючи розгляд моделей для координації застосування інформаційних і комунікаційних технологій.

9) Визначення відповідного приватного/публічного сектору моделей співробітництва щодо реалізації е-уряду.

10) Визначення управлінських та інших вмій необхідних для реалізації е-уряду, і політики їх забезпечення.

4. Вимірювання і оцінка:

Як зробити ці міри впливовими?

11) Оцінка робочої програми і ключових індикаторів (показників) для е-уряду, під кутом відповідальності уряду, впливу державного управління, і реалізації е-уряду, включаючи контрольні вимірювання прогресу, якості, користі та вартості (витрачених коштів), ефективності.

Процес формування та впровадження електронного уряду складається з **трьох основних етапів:**

- *перший* – на цьому етапі держава формулює свою стратегію та тактику щодо е-уряду, закладає підвалини для його подальшого запровадження. Відкриваються вебсайти органів державної влади, на яких розміщується

довідкова інформація про основні напрямки діяльності цих органів, вирішуються питання щодо технічного і програмного забезпечення їх роботи (тобто вебсайтів), розпочинається робота серед громадян щодо роз'яснення мети створення е-уряду та навчання їх використовувати можливості е-уряду для задоволення своїх потреб;

- *другий* – відбувається подальша інтеграція вебсайтів окремих органів влади у єдиний портал, на вебсторінках органів державної влади починають впроваджувати елементи інтерактивної взаємодії, передусім формується набір послуг, які громадянин може отримувати електронним чином, тобто в режимі он-лайн (спрощення бюрократичних процедур – розміщення форм, бланків, замовлень, які передбачають можливість їх заповнення і відправки та не потребують присутності громадянина), удосконалюється навігація портала (користувач може легко перейти з вебсторінки одного органу державної влади чи місцевого самоврядування на іншу, тобто відбувається як горизонтальна навігація (на рівні органів влади одного підпорядкування), так і вертикальна (наприклад, від центральних органів влади до місцевих органів), окрім того закладається можливість зворотного зв'язку (подання заяв, звернень, скарг, запитів тощо, які поки що не потребують обов'язкової відповіді органу державної влади у режимі он-лайн), розвивається мережа громадських пунктів доступу до Інтернету;
- *третій* – це переведення спілкування між громадянином і органами державної влади переважно в режим он-лайн, якнайповніше надання електронних послуг (24 години на добу, 7 днів на тиждень), активна реалізація зворотного зв'язку (відповідальність органів державної влади та місцевого самоврядування за надання відповідей на звернення громадян у режимі он-лайн), розвиток цифрової демократії (можливість інтерактивного двостороннього спілкування, участь громадян в обговоренні законопроектів, проектів постанов, рішень органів державної влади, обговорення кандидатів на ті чи інші керівні посади в органах влади та місцевого самоврядування тощо).

Виділяються такі *принципи організації електронного уряду*³:

- ✓ Орієнтація на громадян. Громадяни (платники податків), як власники уряду, а не лише споживачі його послуг, визначають політику і напрямок розвитку проекту.
- ✓ Зручність і простота використання. Всі електронні додатки, які застосовуються в е-уряді, мають на меті полегшити користування системою для громадян, збільшивши швидкість обслуговування запитів і скоротивши години чекання.
- ✓ Бізнес-трансформація. Все програмне забезпечення, архітектура й інфраструктура, а також політика електронного уряду спрямовані на те, щоб додати урядовій системі ефективність бізнес-моделі, з її відповідною низкою цінностей.

³ Вершинин М. "Електронное правительство" в XXI веке. <http://www.pr-news.spb.ru/publicat/>

✓ Вартість і складність. Вони мають бути зведені до мінімуму, щоб робота із системою не викликала ускладнень як у приватних, так і в корпоративних користувачів.

✓ Обслуговування. Ефективність роботи електронного уряду повинна проявлятися в його здатності швидко і з найменшими витратами обслужити найбільшу кількість громадян, при цьому забезпечуючи найвищу якість послуг.

✓ Відповідність. Електронні додатки мають цілковито відповідати загальній архітектурі систем безпеки, ідентифікації, електронних платежів, а також загальному дизайну користувальницького інтерфейсу системи.

✓ Масштабність рішень. Додатки повинні забезпечувати взаємодію між різними структурами й органами, які складають систему, і повну взаємну сумісність.

✓ Виконання. Додатки мають відповідати меті удосконалення транзакцій шляхом скорочення тривалості й складності обслуговування і прикладених зусиль.

✓ Звітність. Додатки повинні збільшувати точність даних і можливість їх архівування, а також аудита транзакцій.

✓ Швидкість втілення. Термін доопрацювання й впровадження додатків має складати від трьох до дев'яти місяців.

✓ Готовність до дії. Урядові органи повинні виявляти готовність приєднатися до системи й адаптувати відповідно до неї свою роботу. Враховуючи, що це пов'язано з певними ризиками, ці органи мають керуватися розумними прикладами і здоровим глуздом, а також бути упевненими в успіху й корисності проекту.

Аналіз зарубіжного досвіду формування електронного уряду дає змогу відокремити деякі **принципові положення**⁴:

- зосередженість на дійсних потребах громадян і бізнесу (підхід “від життя”);
- використання передових методів і рішень, співробітництво і партнерство з високотехнологічним бізнесом і промисловістю;
- оптимізація процедур взаємин держави, громадян і бізнесу, відпрацювання механізмів цифрової демократії;
- порівняння з приватним сектором якості послуг;
- урахування специфіки потреб різних соціальних верств і груп населення; зосередження уваги на найбільш хворобливих темах суспільства;
- надання державних послуг через різні канали, включаючи цифрове ТБ, мобільні телефони; розвиток мережі центрів виклику і центрів суспільного доступу;
- підтримка проектів відомств і місцевих органів влади, здійснення координації і вироблення стандартів, які дозволяють створювати вертикально і горизонтально інтегровані державні мережні ресурси;
- ефективне вирішення питань захисту мереж і інформації;
- реалізацію механізмів, що забезпечують захист прав особистості;

⁴ Кошкин А.Н. Проект "электронного правительства": мировой опыт и российские перспективы. <http://www.e-government.ru/pub/>

- оптимізація структури державного апарата і всієї системи державного управління, навчання державних службовців новим формам роботи; удосконалення управлінської культури; створення системи стимулів і мотивації;
- визначення реальних і доступних для громадян інформаційних показників ефективності функціонування державного апарату і державних служб.

Таким чином, **e-уряд** – це адаптація державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає в себе: і безпосередньо послуги, які надає держава (тобто органи державної влади та місцевого самоврядування) своїм громадянам; і інтерактивну взаємодію між ними, зокрема завдяки підтримці та впровадженню системи зворотнього зв'язку (громадянин → уряд → громадянин та навпаки) за допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій.

Доречним тут буде навести слова Альфреда Хіршмана: “Чим більше люди і влада обізнані про діяльність і потреби один одного, тим вищий рівень взаємної довіри.”

ДОСВІД СТВОРЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ В ЗАРУБІЖНИХ КРАЇНАХ

Таблиця. Перелік адміністративних послуг і ступінь їх використання в середньому по Європейському Союзі⁵

Сфера надання адміністративної послуги	Ступінь використання послуги, %
ПОСЛУГИ ДЛЯ ГРОМАДЯН	
1. Пошук роботи	81
2. Оплата податку на прибуток	74
3. Соціальний захист	43
4. Повідомлення про зміну адреси	40
5. Персональні документи	40
6. Пошук в каталогах публічних бібліотек	38
7. Подання документів у вищі навчальні заклади	37
8. Реєстрація автомобілей	33
9. Реєстрація актів громадянського стану	31
10. Подання заяв у поліцію	29
11. Отримання дозволу на будівництво	27
12. Надання медичних послуг	7
У цілому по групі	40
ПОСЛУГИ ДЛЯ БІЗНЕСУ	
1. Оплата податків на додану вартість	68
2. Оплата корпоративних податків	62
3. Реєстрація нових компаній	58
4. Подання митних декларацій	57
5. Передання інформації в статистичні органи	56
6. Соціальні відрахування роботодавців	50
7. Суспільне і адміністративне забезпечення	44
8. Охорона оточуючого середовища	29
У цілому по групі	53

⁵ станом на 2001 рік

“Електронна Європа” –

ініціатива Європейської Комісії спрямована на прискорення трансформації Європейського промислового суспільства в інформаційне. Європейці зацікавлені в покращенні та полегшенні доступу до інформації державних органів. Це забезпечить прозорість діяльності органів державної влади, а також гарантуватиме доцільність прийнятих Європейським Союзом рішень. Необхідно здійснити великий обсяг роботи, для того щоб забезпечити громадянам доступ до веб-сайтів урядів окремих держав і європейських інститутів, забезпечивши їх зручними засобами для пошуку і виявлення необхідної інформації.

Обмеження доступу до основних статистичних і ділових даних гальмує розвиток бізнесу загалом, а також приватного сектору вторинних послуг, які спрямовані на інформування суспільства зокрема. Тому необхідно полегшити одержання державної інформації, що в свою чергу стимулюватиме розвиток нових секторів послуг, які ґрунтуються на відкритих джерелах інформації.

Потенційний ефект після вирішення цього завдання важко переоцінити:

- уряди стануть ближчими до простих громадян;
- з'явиться можливість скоротити видатки на утримання урядових службовців;
- будуть створені додаткові робочі місця для провайдерів вторинних послуг;
- буде створений загальноєвропейський інформаційний ринок державної інформації.

Використання он-лайнних урядових служб активно розвивається в Європейському Союзі (див.табл.2). Близько 25% користувачів Інтернет використовують доступ до урядових вебсайтів. Хоча, слід зазначити, що більшість цих взаємодій (інтерацій) є пасивними – тобто відбувається пошук інформації і перекачування відповідних програм. Лише 10% користувачів Інтернет використовують публічні веб-сайти для подання відповідних форм. Рівень інтерактивності серед Держав-Членів різний. Так, Голандія, Фінляндія, Швеція та Данія мають рівень майже удвічі більший за середній. Про низький ступінь інтерактивності локальних урядів свідчать данні досліджень Євробарометра (весна 2000 р.), котрі показали, що серед 56% місцевих влад (адміністрацій), які мають веб-сайти, лише 28% мали електронну версію офіційних форм і лише 8% громадян відіслали ці форми назад через електронну пошту. Таким чином, ця робота знаходиться лише в стадії свої розробки, а також свідчить більше про екстенсивну інформацію, яку дійсно можуть отримати з урядових вебсайтів користувачі. В подальшому ці показники мають розвиватися відповідно до прогресу контрольних вимірювань (еталонного тестування) щодо основних онлайнних публічних служб. Дотепер, зусилля були сфокусовані на фіксації чітких визначень.

Таблиця. Використання Інтернет установами Європейського Союзу

Країна	Користувачі Інтернет	Доступ до Інтернет в установах	Установи, представлені в Інтернет	Використання інтранету
--------	----------------------	--------------------------------	-----------------------------------	------------------------

Рік	1999	2001	1999	2001	1999	2001	1999	2001
Європейський Союз*	35	49	66	82	41	61	31	52
Данія	49	60	84	93	56	76	57	71
Фінляндія	55	65	90	97	66	84	41	59
Франція	46	55	47	70	28	51	26	50
Німеччина	33	47	67	84	47	69	31	49
Ірландія	36	61	76	87	46	64	28	26
Італія	23	42	56	74	23	42	18	38
Голландія	51	63	70	86	42	64	37	61
Іспанія	21	37	66	83	42	62	32	50
Великобританія	41	57	80	91	53	72	35	59
Швеція	58	68	84	92	54	72	56	68

Таблиця. Урядові онлайн – електронний доступ до публічних служб

Важливі публічні дані онлайн, включаючи інформацію офіційну, адміністративну, культурну, транспортну та про оточуюче середовище.	Група цифрових публічних даних анонсованих в Комісії на використання у публічному секторі інформації (адаптована у жовтні 2001 року), також пов'язана з питаннями доступу. Вони будуть відслідковуватися і відповідно спрямовуватися. IDA* працює з порталами країн-членів та порталами установ ес адміністрацій (управлінь).
Держави-члени мають забезпечувати генералізований електронний доступ до основних базових публічних служб	Більшість країн-членів ґрунтуються на кількісних завданнях. Розвиток відслідковується через надання 20 основних послуг для громадян і бізнесу, визначених робочою групою з е-уряду і адаптованих завдяки Раді Внутрішнього Попиту, у березні 2001 року. Дослідження розпочалося у серпні, перші результати були представлені на конференції, присвяченій е-Уряду у листопаді 2001

* Розглядаються десять країн Європейського Союзу - Німеччина, Фінляндія, Франція, Ірландія, Італія, Голандія, Данія, Іспанія, Великобританія, Швеція

* IDA – взаємообмін даними між адміністраціями

	р.
Спрощені онлайніві процедури для бізнесу	Спрощення адміністративних процедур для бізнесу адресувалося в Плані дій сприянню підприємництву та конкурентності ("BEST Action Plan"). Перший звіт щодо впровадження цього плану, засвідчив те, що багато країн знищують бюрократизм, але ці явища реєструються все ще в надто багатьох європейських країнах, а також охоплюють собою й інші частини світу.

Таблиця. Звернення громадян ЄС до державних адміністрацій за допомогою Інтернет

Яким чином Ви контактуєте з державними адміністраціями через Інтернет?⁶	Червень 2001 р.	Листопад 2001 р.	Червень 2002 р.
Пошук адміністративної інформації	33%	35%	37%
Посилання їм листа через е-пошту	18%	20%	23%
Заповнення форм чи виконання процедур за допомогою он-лайн	20%	22%	27%
Іншим чином	1%	1%	2%
Ніколи не контактую з публічними службами через Інтернет	55%	54%	49%

⁶ FLASH EB N°125 «Internet and the public at large » - Report. Realised by EOS Gallup Europe upon request of the European Commission (Directorate General «Information Society») Survey organised and managed by Directorate General «Press and Communication» (Opinion Polls, Press Reviews, Europe Direct). May / June 2002 – P. 44.

План дій “е-Європа 2005”

Затверджений на Севільському самміті у червні 2002 року.

Мета: створення інклюзивного* суспільства. На відміну від Плану дій 2002 року увага фокусується і концентрується на ефективному доступі, використанні й готової спроможності Інтернет.

У центрі плану дій поставлені **користувачі**. На всіх рівнях і в усіх заходах акцентується **е-охоплення** (іншими словами е-включення), включаючи е-доступність для людей з спеціальними потребами. Е-охоплення означає те, що ключові послуги повинні бути доступні не лише через персональний комп'ютер, але також і через інтерактивне цифрове телебачення, третю генерацію мобільних телефонів і кабельних мереж. Новий план дій має фокусуватися на широко поширеній присутності та використанні широкополосних мереж всюди у Європейському Союзі та безпеці мереж й інформації, е-уряді, е-навчанні, е-здоров'ї та е-бізнесі. Зусилля е-Європи спрямовані не на створення нових інститутів чи законів. А на породження координації та спільних цілей для політичних дій (акцій), які вже мають місце в багатьох різноманітних контекстах

Національна компетенція: кожна країна ЄС має ексклюзивні права вирішувати як система її шкіл та публічних послуг працює. Вони, зрозуміло, мають намагатися навчитися більше від інших країн завдяки узгодженням спільних цілей та обміном інформації щодо прогресу у напрямку їх досягнення. Цей підхід можна визначити як “відкритий метод координації”. Регіональні чи локальні діячі часто відповідають за дії на місцях.

Компетенція ЄС: Європейські закони можуть бути зроблені по способу такі як вільна торгівля речами. Деякі з цих законів є адаптованими відповідно до нових технологій. Бюджет ЄС фінансує програми, які сприяють розвитку менш розвиненим регіонам, дослідженням, навчальним обмінам тощо. Деякі з цих грошей є переспрямовані на сприяння використання Інтернету.

Інститути Європейського Союзу і національне державне управління повинні сприяти підтримці використання інформаційних технологій у розвитку ефективних служб для Європейських громадян і бізнесу.

Е-уряд є ключовим компонентом Плану дій 2005 - це означає масове залучення уряду он-лайн, отримання значної економії при цьому. Публічний сектор може стати каталізатором як для простої інформації, так і для споживачів в потребах пропускних спроможностей мереж передавати цю інформацію до громадян. Сьогодні публічний сектор є просто великим тримачем і виробником змісту (контенту) у Європі, таким чином він виступає величезним потенціалом для використання публічного сектору інформації для доповнення різноманітних послуг.

План дій також акцентує увагу на перенесення в е-уряд “допоміжних офісів” (the back offices). Мета цього полягає в посиленні ефективності роботи допоміжних офісів в центральних, регіональних та локальних урядів, як це вважається першим необхідним кроком у напрямку до впровадження ділерських офісів (the front office) для надання послуг громадянам.

До кінця 2003 року Комісія буде просувати програму “можливостей взаємодії мереж” – залучаючи спільні технічні специфікатори, з впевненістю, що

* з англ. *inclusive* – включати

національні е-урядові послуги зможуть бути доступні для громадян і бізнесу через Європейський Союз;

До кінця 2004 року, уряди ЄС упевнені, що 20 основних послуг будуть повністю доступні он-лайн, інтерактивно. Це має включати гарантію доступу для громадян з спеціальними потребами;

До кінця 2005 року, країни-члени ЄС мають здійснювати важливу частину своїх публічних поставок електронним чином.

Згідно четвертого моніторингового дослідження Cap Gemini Ernst & Young (CGE&Y), проведеного в жовтні 2003 р. за замовленням Європейської Комісії, розвиток послуг електронного уряду для громадян у європейських країнах як і раніше відстає від послуг для бізнесу⁷. Як відзначалося вже раніше, заходи щодо моніторингу й оцінки є невід'ємними складовими Планів дій „е-Європа 2002” та „е-Європа 2005”. Індикатори прогресу членів ЄС щодо досягнення цілей цих Планів дій згруповані по наступних напрямках: доступ і використання громадянами Інтернету, доступ і використання ІКТ підприємствами, вартість доступу в Інтернет, електронний уряд, е-освіта й охорона здоров'я, онлайніві покупка і продаж, готовність електронного бізнесу.

Як вже відзначалося, у сфері електронного уряду регулярно відслідковується й оцінюється онлайнівна доступність 20 послуг (12 для громадян і 8 для бізнесу). Якщо у плані „е-Європа 2002” основним індикатором була частка базових державних послуг, доступних онлайн, то у наступному плані „е-Європа 2005” індикатор був переглянтий, і тепер він формулюється так: кількість державних послуг, цілком доступних онлайн. Усі послуги розділені на чотири категорії:

- 1) послуги, за допомогою яких держава одержує фінансові ресурси від громадян і бізнесу (в основному це сплата податків, внески в системі соціального страхування)
- 2) реєстраційні послуги
- 3) послуги, що надаються громадянам і бізнесові на основі сплачених податків і внесків
- 4) дозволи і ліцензії

Розрізняються чотири рівні розвитку онлайнівної доступності: 1) онлайнівна доступність інформації про послугу, 2) одніобічна онлайнівна взаємодія (онлайнівні форми), 3) двостороння онлайнівна взаємодія (онлайнівне подання форми), 4) повний цикл одержання послуги доступний онлайн.

У 2003 році було додано ще один вимір: 1) послуга не доступна цілком онлайн, 2) послуга цілком доступна онлайн. 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 онлайн, збільшилася практично у всіх країнах. У середньому, ріст склав 7% і дорівнює 67% (у 2002 р. - 60%, а в 2001 р. - 45%). Лідером є Швеція (87% послуг доступні онлайн), 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, ріст склав 10%, а в Австрії 27%. 45% послуг цілком доступні онлайн (тобто, досягли максимально можливого рівня онлайнівної доступності), у порівнянні з 35% у 2002 році і 20% у

⁷ див.Електронний уряд (<http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/category>)

2001. Данія є лідером: 72% усіх державних послуг цілком доступні онлайн. В Австрії 68%, а у Швеції 67%.

Найбільший прогрес досягнутий серед послуг, за допомогою яких держава одержує фінансові ресурси від громадян і бізнесу. Розвиток послуг електронного уряду для громадян відстає від послуг для бізнесу: у середньому 79% послуг для бізнесу доступні онлайн (а 63% - цілком доступні), у той час як ті ж показники для громадян дорівнюють 58% і 32%.

“Електронна Європа Плюс” – програма спільних зусиль формування інформаційного суспільства в Європі.

Європейський Союз буде інформаційне суспільство разом з іншими державами, які прагнуть вступити до нього. Свідченням цього стала Програма “Електронна Європа Плюс” (підготовлена країнами-кандидатами разом з Європейською Комісією і була запропонована 11-12 травня 2000 року на Європейській конференції міністрів у Варшаві “Інформаційне суспільство – прискорення розвитку європейської інтеграції”), в ній визначалися основні напрями і зусилля країн-кандидатів у члени Європейського Союзу. У лютому 2001 року Спільний План дій був прийнятий країнами-кандидатами, зокрема Кіпром, Мальтою, Туреччиною та іншими.

Ця програма стала підтвердженням того, що країни-кандидати мають сильні, міцні переконання щодо вступу у Європейський Союз, який передбачає використання всього потенціалу можливостей Інформаційного суспільства і в подальшому допоможе уникнути появи і розвитку цифрової нерівності між країнами Європейського Союзу. Впровадження інформаційного суспільства на рівні лише одної держави – не вистачить для розвитку всіх. Модернізація економіки, зміни в бізнес-процесах, функціонуванні уряду, і зміни відношень між громадянами, бізнесом, і урядами вимагають відповідної політики, яка б ґрунтувалася на широкому підході визнання потенціалу цього розвитку, особливо для країн-кандидатів, їх економіки і появі благополуччя та нових можливостей для їх громадян. Відповідно до умов охоплення і обміну інформації не лише серед країн-кандидатів, але також і з країнами-членами Європейського Союзу, діють мають концентруватися навколо трьох основних цілей, тих самих які визначені програмою “Електронна Європа” і є спільними для країн Європейського Союзу і мають бути адаптовані для моніторингу та проведення відповідних контрольних (еталонних) тестувань прогресу (руху у цьому напрямку).

Однак, для досягнення узгодження і реалізації цих дій, не лише на рівні окремої країни, а й на рівні – Спільноти, необхідно, щоб результатом цього стало охоплення всіх. З цією метою до Програми країн-кандидатів було включено додаткову мету - фундаментальну побудову основ (стандартних блоків) інформаційного суспільства. Країни-кандидати визнали, що часу на досягнення зазначених цілей не багато. Вирішення цієї проблеми вимагає термінових невідкладних дій і саме тому Програма “Електронна Європа Плюс” має фокусуватися на спільній ключовій даті – 2003 році, завдяки якій можливо буде поєднати цілі “Електронної Європи Плюс”, а також відповідної програми Європейського Союзу. В наслідок цього заплановано, що перший звіт буде представлений у лютому-березні 2002 року, а проміжний звіт буде поданий до розгляду в кінці 2002 року. Фінальний звіт очікується у кінці 2003 року.

Програма “Електронна Європа Плюс” та відповідний План Дій були представлені Головами Держав і Урядів країн-кандидатів у Гьотеборгу на Європейському Самміті 16 червня 2001 року, ґрунтувалися на мережному графіку розвитку (прискорення) реформ і модернізації економік країн-кандидатів. Запропонований План дій дозволить країнам-кандидатам працювати паралельно з державами-членами, а також активно співпрацювати з ними. Крім того, це дозволить країнам обмінюватися досвідом і кращою практикою, і таким чином сприятиме ефективній інтеграції Європи.

На відміну від Програми Електронна Європа – Електронна Європа+ має не три основних мети, а як вже відзначалося - чотири. Четверта мета визначена як “нульова” (тут мається на увазі те, що досягнення трьох наступних неможливе без її першочергової реалізації).

Отже, виділяються такі основні цілі та заходи цієї програми:

формування відповідних засад для становлення інформаційного суспільства, яке має базуватися на: прискоренні розвитку можливих комунікаційних послуг для всіх (передбачає прискорення і повну лібералізацію телекомунікаційного сектору як найшвидше); переміщенні та здійсненні асвіс, яке б відповідало Інформаційному Суспільству (ґрунтується на забезпеченні доступу до сучасних телекомунікаційних мереж і послуг для всіх громадян).

Дешевий, швидкий, безпечний Інтернет, який передбачає: дешевий і швидкий доступ до Інтернет; швидкий інтернет для дослідників та студентів; безпечні мережі та смарт-карти;

Інвестиції в людей і вміння: європейська молодь у цифровий вік; робота в економіці, заснованої на знаннях; участь для всіх в економіці, заснованій на знаннях;

Стимуляція використання Інтернет: розвинена е-комерція; урядові он-лайн: електронний доступ до публічних послуг; медицина в мережі Інтернет; європейський цифровий зміст (контент) для глобальних мереж; розумні транспортні системи, он-лайнове середовище.

Тут також слід відзначити, що у третьому напрямку з’являється новий елемент порівняно з аналогічною програмою Електронна Європа, а саме – он-лайнове середовище. Це, на нашу думку, пояснюється потребою в узгодженні та інтеграції мереж та доступу до них серед країн-кандидатів та відповідною загальноєвропейською мережею.

Електронний уряд Німеччини

Згідно даним Eurostat кількість людей у Німеччині що використовують:

- комп'ютер - 63 %;
- користування Інтернет-послугами серед населення - 54 %;
- користування Інтернет-послугами підприємствами - 95 %;
- використання виділеного зв'язку - 9 % домашніх господарств й 46 % підприємств;
- використання Інтернету людьми для того, щоб купувати/замовляти товари або послуги - 22 %;
- використання Інтернет населенням для взаємодії із суспільною владою: одержання інформації - 23 %, одержуючи форми - 12 %, повертаючи заповнені форми - 7 %;
- використання Інтернет підприємствами для взаємодії із суспільною владою: одержання інформації - 31 %, одержуючи форми - 28 %, повертаючи заповнені форми - 14 %.

Стратегія електронного уряду німецького Федерального уряду визначена в Bund Online 2005, що почата з 18 вересня 2000 Канцлером Герардом Шредером. Основна мета BundOnline полягає в тому, щоб до 2005 року зробити доступним діалоговими всі послуги федеральної адміністрації, які здатні до електронної поставки певних послуг.

BundOnline 2005 - головний елемент політики Федерального уряду для розвитку Інформаційного Суспільства Німеччини. Це призначено, щоб гарантувати, що громадяни, виробництво, наука так само як інші адміністративні одиниці, можуть використати послуги федеральної адміністрації більш просто, швидко й порівняно дешево. Це, як очікується, зробить більше задоволення громадянина політикою й адміністрацією й дозволить Німеччині зайняти більш високе положення.

BundOnline 2005 - також ключовий елемент політики Федерального уряду для адміністративної модернізації. Проекти е-уряду дійсно забезпечують головний стимул, щоб модернізувати ділові процеси державних служб. BundOnline 2005 буде в такий спосіб прагнути дозволяти спрощувати структури й процеси федеральної адміністрації.

BundOnline 2005 також забезпечує головний внесок у бюджетну консолідацію Федерації, дозволяючи зменшити експлуатаційні витрати, не жертвуючи роботою держави.

BundOnline 2005 бачить федеральну адміністрацію як сучасне, орієнтовне обслуговування підприємства. Центр перебуває при забезпеченні послуг, які беруть зовнішнього користувача (громадянин, види комерційної діяльності, академія або інші адміністративні одиниці) від початку до кінця. Цей підхід заміняє концепцію, часто використовувану в минулому окремих кроків (наприклад діалогова реєстрація, повідомлення електронною поштою, і т.д.) або проектує з технічним центром. Зусилля зосереджують на користувачах й їхніх потребах, а не винятково на застосуванні певної технології. Це підкреслює значне значення BundOnline 2005 щоб модернізувати адміністрацію. Це повинне також бути пристосоване на підставі прогресу, дії, що реконструюванні, які починаються на рівні процесу, і підтримуючи міри, що навчаються.

Федеральний Кабінет уповноважив Федеральне Міністерство внутрішніх справ вирішувати план виконання проекту відносно BundOnline ініціативи е-уряду 2005, з метою:

- установити список федеральних послуг, які повинні бути забезпечені діалогами, і визначити пріоритети й розклад;
- визначити потреба в політику здатності до взаємодії, технічних стандартах й організаційних вимогах для діалогових федеральних послуг;
- визначити центральні компоненти, які повинні бути розвинені, щоб використатися цілою федеральною адміністрацією;
- визначити фінансування, необхідне для виконання BundOnline 2005;
- визначити механізми координації, необхідні щоб здійснити план успішно;
- визначити законні вимоги для виконання BundOnline 2005 і планує підготовку адекватних законних робіт.

Початковий BundOnline план виконання був представлений у грудні 2001. Цей план виконання обновляється щороку у формі річного звіту Федеральним Міністерством внутрішніх справ до Федерального Кабінету.

У той час як BundOnline ініціатива 2005 забезпечує структуру політики для розвитку е-уряду у федеральній адміністрації, е-уряд не може бути представлено тільки на тім федеральному рівні. Гарний е-уряд вимагає всебічної інтеграції й оптимізації адміністративних процесів на всіх адміністративних рівнях.

Електронний уряд містить у собі 16 об'єднаних держав, більш ніж 300 районів і набагато більше чим 13 000 муніципалітетів у Німеччині. Організації й муніципалітети використовують більш ніж 7 000 веб-сайтів, які ледь об'єднані; послідовні електронні процеси між федеральним урядом, об'єднаними державами й муніципалітетами - усе ще виключення, а не правило; і фрагментовані суспільні інвестиції в електронному уряді не використовуються оптимально.

Щоб уникати цих ризиків і сприяти належній координації й співробітництву між федеральним урядом, об'єднаними державами й місцевою владою, Deutschland стратегія для федерального електронного уряду була винайдена в 2003. Спочатку запропоноване Федеральним Міністром Інтер'ера Отто Шилай у березні 2003, суспільство було погоджено Федеральним Канцлером Герардом Шредером й урядом глав держав 26 червня 2003. Місцеві влади беруть участь в угоді через їхні представницькі асоціації.

Deutschland-діалогова стратегія забезпечує структуру для співробітництва між всіма шарами адміністрації. Товариство базується на наступних п'ятьох пріоритетах:

- розвиток об'єднаних електронних послуг для громадян й організацій комерційної діяльності: найважливіший взаємний рівень адміністративні послуги буде зроблений доступним діалоговим громадянам і бізнесу. Наступні послуги: реєструють питання (комерційні реєстратори, Федеральний Центральний Злочинний Регістр), реєстратори громадян і цивільних реєстраторів статусу, офіційна статистика, реєстратори транспортного засобу, Федеральний Акт Допомоги Утворення, і безробіття, і соціальна допомога добробуту буде розцінена як проекти моделі пріоритету;
- взаємозв'язок через Інтернет: доступ до послуг електронного уряду буде збільшений, здійснюючи необхідну здатність до взаємодії через Інтернет;

- розвиток загальних інфраструктур: об'єднані інфраструктури електронного уряду будуть установлені й розвинені, щоб полегшити обмін даними й уникати паралельних подій;
- розвиток загальних стандартів: федеральний уряд, державні уряди й муніципалітети створять об'єднані стандарти так само як дані й оброблять моделі для електронного уряду;
- досвід і передача знання: передача рішень електронного уряду між федеральним урядом, державними урядами й муніципалітетами буде поліпшена, ноу-хау буде збільшено, і паралельних подій будуть уникати.

Deutschland-діалогова стратегія залучає сили федералізму: З одного боку, деякі партнери беруть лідерство зі зразковими рішеннями. Інші партнери повинні покористуватися із цього, у якому вони будуть використати ці події зі скоординованим підходом і без центральної бюрократії. З іншого боку, що підходять проекти будуть виконані в співробітництві. Федеральний уряд, державні уряди й муніципалітети розв'яють об'єднану ділову модель. Ця модель буде використатися, щоб запропонувати застосування електронного уряду, розвинені федеральним урядом, державними урядами й муніципалітетами до іншої регіональної й місцевої влади для їхнього використання.

Політична координація виконання Deutschland-діалогів виконана Робочою Групою Держсекретарів для електронного уряду у федеральному уряді й урядам Миру, у яких національні асоціації місцевої влади також беруть участь, і який повідомляє щорічно главам уряду.

У цей час немає ніякої волі інформації в законодавстві в Німеччині. У межах Європейського союзу, тільки Німеччина, Кіпр, Мальта й Люксембург у цей час випробовують недолік в FOI законодавстві. Пропозиції про німецький FOI законі були оголошені вже 1998, але були блоковані кілька разів через політичні розбіжності в межах правлячої коаліції. Однак, 17 грудня 2004 німецький Парламент закінчив перше читання нового FOI закону. Запропонований закон забезпечив би публіку загальним правом на доступ інформація Федерального уряду. Текст проекту заявляє, що кожна людина може запросити офіційні документи, не маючи необхідності “демонструвати юридичний інтерес” в інформації. Пропозиція, що також містить “пункт Інтернету”, що змусив би Урядові органи робити безліч заяв привселюдно доступними діалогами, говорить, що інформація повинна бути забезпечена прохачеві “без затримки”. Однак, у випадку складних запитів повинен застосовуватися двомісячний строк.

У цей час у Німеччині немає ніякої центральної інфраструктури електронної ідентифікації. Однак, електронний проект посвідчення особи був запущений, і першовідкривачі електронних карт послуг були уведені в 2002. Німецьке електронне посвідчення особи включає електронний підпис і біометричні ідентифікатори, збережені на карті чипа. У березні 2005 Федеральний уряд представив звичайну 'eCard' стратегію, націлену на забезпечення загальної стратегічної структури для різних електронних проектів карт, у цей час розвивають у Німеччині, типу карти страхування е-здоров'я, Е-посвідчення-особистості, і карти роботи. Ніякі детальні плани або розклади не були все-таки обнародовані щодо введення електронних посвідчень особи.

Проблеми впровадження електронного уряду в Канаді

„Урядова програма Government On-Line може перетворитися в надзвичайно дорогу і мало використовувану ініціативу, якщо ключові проблеми не будуть вирішені” - зазначила у своїй доповіді генеральний Аудитор Канади Шейла Фрейзер [Office of the Auditor General of Canada, OAG]. На її думку, Канада користується високою репутацією у світі завдяки програмі Government On-Line. Однак уже майже чотири роки із шестирічного терміну проекту, а деякі найбільш складні завдання залишаються невирішеними.

Одним із таких проблемних завдань є розробка, введення в експлуатацію і використання так званого проекту Secure Channel (вартістю 358 млн.євро), інфраструктури, що є ключовою для канадського електронного уряду. Проект націлений на надання громадянам і бізнесові безпечного, ефективного й економічного доступу до послуг держави, включаючи авторизацію і реєстрацію користувачів.

Перші користувачі інфраструктури серед відомств зіштовхнулися з необхідністю дотримуватися сумісності своїх додатків зі складними вимогами по безпеці Secure Channel. Деякі потенційні відомчі користувачі бояться, що вартість використання проекту буде занадто високою.

Крім того, уряд дотепер не розробив вимоги, згідно з якими департаменти зобов'язувалися б використовувати Secure Channel при запуску нових онлайн-послуг. Деякі департаменти продовжують використовувати інші рішення для безпечної передачі даних по Інтернету. Через існуючі правові норми, що регулюють передачу даних між департаментами, бізнес і громадяни повинні кілька разів виконувати процедуру авторизації і реєстрації, що може привести до зникнення зацікавленості використання е-уряду у масового користувача. Тобто, при контакті з кожним органом державної влади громадяни зобов'язані заново проходити через авторизацію.

Доповідь також відзначає, що здійснення деяких компонентів проекту Secure Channel відстає від графіка від 2 до 6 місяців. До того ж, багато департаментів розробили лише самі загальні плани по трансформації послуг, ігноруючи питання набору персоналу, інтеграції систем, перетворення організаційних процесів і маркетингу онлайн-послуг.

Доповідь пропонує наступні рішення виявлених проблем:

- остаточно затвердити бізнес план проекту;
- вирішити проблеми довгострокового фінансування проекту;
- стимулювати використання Secure Channel департаментами, бізнесом і громадянами;
- ужити заходів щодо вирішення проблем з нормативно-правовим забезпеченням проекту, зокрема, з неможливістю передачі персональних даних між департаментами.

Показово, що представники уряду погодилися з висновками Аудитора і заявили про уживання відповідних заходів.

<http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish>

Доповідь Генерального Аудитора Канади: <http://www.oag.-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/>

ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

“Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади”

Постанова Кабінету Міністрів України
(від 29 серпня 2002 р. № 1302, Київ)
(витяг)

Встановлює чіткі вимоги щодо змістовного наповнення вебсторінок органів влади, а також створення урядового порталу з метою забезпечення формування і реалізації стабільної та зрозумілої громадянам економічної і соціальної політики держави.

З цією метою були визначені завдання поміж відповідальними центральними органам державної влади, а саме:

- Секретаріат Кабінету Міністрів України разом з Державним комітетом зв'язку та інформатизації, Службою безпеки, Міністерством економіки та Міністерством фінансів мав забезпечити до кінця 2002 року створення та впровадження першої черги Єдиного веб-порталу Кабінету Міністрів України (Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади) як центральної частини електронної інформаційної системи “Електронний Уряд”.
- Державний комітет телебачення і радіомовлення разом з Державним комітетом зв'язку та інформатизації мав затвердити Порядок інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади.
- Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації мали забезпечити інформаційне наповнення Єдиного веб-порталу відповідно до зазначеного Порядку.
- Державний комітет зв'язку та інформатизації щороку під час формування завдань (проектів) Національної програми інформатизації має передбачати фінансування завдань (проектів), спрямованих на розвиток мережі Інтернет в Україні.
- Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації:
 - для аналізу і висвітлення власної діяльності мали утворити робочі групи під головуванням керівників (заступників керівників) відповідних органів із залученням до їх роботи працівників соціологічних та аналітичних служб;

- визначити, а у разі потреби утворити в межах затвердженої штатної чисельності структурні підрозділи для вирішення питань розвитку інформатизації у відповідній галузі (сфері) або регіоні, а також здійснення заходів, передбачених відповідним Указом Президента України (№683) та Постановою КМ України (№3), інших рішень і доручень Кабінету Міністрів України з питань інформатизації.
- Державний комітет зв'язку та інформатизації разом з Державним комітетом телебачення і радіомовлення мав розробити у тримісячний термін, затвердити та розмістити на власних веб-сайтах у мережі Інтернет порядок функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади, в якому, зокрема, передбачити вимоги щодо структури та оформлення веб-сайтів, оперативності та форми подання інформації державною та іншими мовами.
- Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації повинні були забезпечити:
 - функціонування власних веб-сайтів з дотриманням вимог зазначеного порядку;
 - обов'язкове розміщення на власних веб-сторінках та опублікування у друкованих засобах масової інформації суспільно важливих нормативно-правових актів, а також вичерпної інформації про перелік та умови отримання громадянами послуг, які надаються відповідними органами, форми і зразки документів, стан виконання програм і планів, архівної та іншої інформації;
 - оперативне оприлюднення інформації про власну діяльність;
 - систематичне розміщення на веб-сторінках відкритої статистичної інформації про події в економічній, соціальній, культурній та інших сферах життя, забезпечення доступу до неопублікованих статистичних даних, які не підпадають під дію обмежень, установлених законодавством;
 - недопущення обмеження права на отримання відкритої інформації, необгрунтованої відмови в її наданні, а також запровадження плати за надання інформації в розмірах і випадках, не передбачених законодавством;
 - проведення не рідше ніж один раз на квартал прес-конференцій, у тому числі через мережу Інтернет, а також регулярне оприлюднення відповідей на запитання громадян у засобах масової інформації.

Також був доповнений підпункт "а" пункту 14 розділу VI Тимчасового регламенту Кабінету Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 5 червня 2000 р. № 915 (Офіційний вісник України, 2000 р., № 24, ст. 994), після абзацу п'ятого абзацом таким змістом: "у разі розроблення проекту, що має загальнодержавне значення і стосується життєвих інтересів усіх верств населення, організовує його публічне обговорення шляхом опублікування у друкованих засобах масової інформації і розміщення на власному веб-сайті".

Таблиця. Перелік показників, за якими подається інформація міністерством, іншим *центральним органом виконавчої влади*, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією *щодо організаційних та технічних аспектів функціонування власних веб-сайтів*

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	Значення показника
1. Адреса веб-сайту та електронної пошти* ⁸	
2. Посада, прізвище, ім'я та по батькові, номер телефону і адреса електронної пошти особи, відповідальної за веб-сайт (із числа керівників органу виконавчої влади)*	
3. Структурний підрозділ, відповідальний за підтримку та організацію інформаційного наповнення веб-сайту*	
4. Мови, якими, крім державної, подається інформація на веб-сайті*	
5. Орієнтовна чисельність оригінальних відвідувачів веб-сайту за місяць*	
6. Кількість зареєстрованих звернень електронною поштою	
7. Витрати на створення і підтримку веб-сайту	
8. Організація - розробник веб-сайту*	
9. Організація - провайдер послуг Інтернет*	
10. Місце розташування веб-сайту (на власному сервері чи на сервері провайдера)*	
11. Вид лінії зв'язку з провайдером (комутована чи виділена)*	
12. Пропускна здатність лінії зв'язку з провайдером*	

Таблиця. Перелік показників, за якими подається інформація про хід виконання завдань міністерством, іншим *центральним органом виконавчої влади* *щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів*

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	1	2	3
1. Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності*			
2. Структура органу*			
3. Прізвища, імена та по батькові керівників*			
4. Місцезнаходження центрального апарату міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади, урядових органів державного управління, утворених у його складі, територіальних органів (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайту та електронної пошти)*			
5. Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*			
6. Нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції			

⁸ Подається один раз на рік (у жовтні) та у разі зміни відомостей

* Дані щодо обсягу інформації та періодичності її оновлення не подаються

органу			
7. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)			
8. Перелік та умови отримання громадянами послуг, що надаються органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення			
9. Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом*			
10. Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу*			
11. Цільові програми у відповідній галузі (сфері), регіоні			
12. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти			
13. Показники діяльності органу, у тому числі статистична інформація			
14. Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері			
16. Інші рубрики (перелічити)			

1 - Наявність інформації в рубриці (+/-)

2 - Обсяг розміщеної текстової інформації (в аркушах формату А4)

3 - Періодичність оновлення інформації в рубриці

Таблиця. Перелік показників, за якими подається інформація Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією **щодо інформаційного наповнення власних веб-сайтів**

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	1	2	3
1. Основні завдання та нормативно-правові засади діяльності*			
2. Структура органу*			
3. Прізвища, імена та по батькові керівників*			
4. Місцезнаходження органу, його управлінь, відділів та інших структурних підрозділів, міністерств і комітетів Автономної Республіки Крим (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси електронної пошти та веб-сайтів обласних, районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій)*			
5. Основні функції структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*			
6. Перелік та умови отримання громадянами послуг, які повинні надаватися органом, форми і зразки документів, правила їх заповнення			
7. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)			
8. Розпорядок роботи органу та час прийому громадян керівництвом*			
9. Виконання бюджету відповідного рівня			
10. Показники розрахунків за спожиті енергоносії			
11. Відомості про сплату місцевих податків і зборів, внесені комунальні платежі, тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня			

12. Установи і заклади соціальної сфери*			
13. Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу*			
14. Цільові програми у відповідній сфері			
15. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти			
16. Поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері			
17. Відомості про вакансії*			
18. Перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи			
19. Порядок оскарження рішень, прийнятих органом*			
20. Державні інформаційні ресурси з питань, що належать до компетенції органу, у тому числі статистична інформація			
21. Інші рубрики (перелічити)			

1 - Наявність інформації в рубриці (+/-)

2 - Обсяг розміщеної текстової інформації (в аркушах формату А4)

3 - Періодичність оновлення інформації в рубриці

Таблиця. Перелік показників, за якими подається інформація Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією, щодо подання на власних веб-сайтах інформації про районні, районні у м. Києві та Севастополі держадміністрації

Найменування (зміст) рубрики веб-сайту	1	2
1. Основні функції та нормативно-правові засади діяльності ⁹		
2. Структура органу*		
3. Місцезнаходження органу і підпорядкованих йому управлінь, відділів та інших структурних підрозділів (поштові адреси, номери телефонів, факсів)*		
4. Основні завдання структурних підрозділів, прізвища, імена та по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників*		
5. Нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу		
6. Порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері, зразки документів та інших матеріалів, необхідних для реєстрації та отримання відповідної ліцензії (розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, їх розмір тощо)		
7. Розпорядок роботи керівництва та працівників органу *		
8. Відомості про виконання бюджету відповідного рівня		
9. Показники виплати заробітної плати, грошового забезпечення, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат		
10. Показники розрахунків за енергоносії		

⁹ Дані щодо кількості районів та періодичності оновлення інформації не подаються.

11. Відомості про сплату місцевих податків і зборів, комунальні платежі, діючі тарифи та пільги окремим групам платників, розрахунки юридичних і фізичних осіб з бюджетом відповідного рівня		
12. Установи і заклади соціальної сфери*		
13. Відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти		
14. Перелік комунальних підприємств, правоохоронних органів, лікувальних, оздоровчих, дошкільних та загальноосвітніх навчальних закладів, які знаходяться на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, із зазначенням адреси, номерів телефонів, розпорядку роботи		

1 – Кількість районів, щодо яких розміщена інформація(загальна кількість районів)

2 - Періодичність оновлення інформації в рубриці

Таблиця. Перелік показників, за якими подається інформація міністерством, іншим центральним органом виконавчої влади, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласною, Київською та Севастопольською міською держадміністрацією *щодо задоволення звернень громадян та проведення прес-конференцій*

Найменування показника	Кількість	Тематична спрямованість
1. Задоволені звернення громадян щодо надання відкритої інформації		
2. Відмова у наданні громадянам інформації*		
3. Стягнення плати за надання громадянам інформації*		
4. Проведення прес-конференцій, усього у тому числі з використанням мережі Інтернет		
5. Оприлюднення відповідей на запитання громадян у засобах масової інформації		

* У разі наявності таких випадків надається детальна інформація.

**«Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи
«Електронний Уряд»**

Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208

(витяг)

Одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій.

Єдиний веб-портал органів виконавчої влади є центральною частиною електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", призначеною для інтеграції веб-сайтів, електронних інформаційних систем та ресурсів органів виконавчої влади і надання інформаційних та інших послуг з використанням мережі Інтернет.

Були затверджені також заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» (див.табл.12). Державний комітет зв'язку та інформатизації має проводити моніторинг здійснення затверджених цією постановою заходів та інформувати Кабінет Міністрів України про його результати щороку до 31 березня і 30 вересня.

Таблиця. Заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"

Захід	Термін виконання	Відповідальні виконавці
1. Забезпечувати координацію діяльності органів виконавчої влади, пов'язаної із створенням та інтеграцією електронних інформаційних систем і ресурсів в Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та наданням інформаційних та інших послуг через електронну інформаційну систему "Електронний Уряд"	постійно	Держкомзв'язку, Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів України
2. Передбачити в проектах державного бюджету кошти на створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" у межах коштів, призначених для фінансування Національної програми інформатизації	2004 - 2005 роки	Держкомзв'язку, Мінфін, Мінекономіки, СБУ
3. Під час складання проекту державного бюджету передбачити кошти на виконання завдань, пов'язаних із створенням та впровадженням електронних інформаційних систем і ресурсів органів виконавчої влади, в межах видатків на утримання зазначених органів	щороку	центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
4. Забезпечити дотримання вимог щодо	2003 -	СБУ, Секретаріат

захисту інформації, доступної через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та інтегровані в нього веб-сайти, електронні інформаційні системи і ресурси органів виконавчої влади	2005 роки	Кабінету Міністрів України, Держкомзв'язку, центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
5. Забезпечувати надання громадянам і юридичним особам інформаційних послуг загального призначення через електронну інформаційну систему України, "Електронний Уряд"	постійно	Держкомінформ, Секретаріат Кабінету Міністрів центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
6. Забезпечити надання громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" інформаційних та інших послуг, які потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин і забезпечення цілісності та достовірності інформації (з використанням електронного цифрового підпису)	2005 рік	Держкомзв'язку, СБУ, центральні органи виконавчої влади, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації
7. Проаналізувати нормативно-правову базу функціонування та розвитку електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" і внести у разі потреби пропозиції щодо розроблення проектів нормативно-правових актів	квітень 2003 р.	Держкомзв'язку, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст
8. Розробити та затвердити перелік і порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд"	вересень 2003 р.	Держкомзв'язку, Держкомінформ, Мінекономіки, Мінфін, СБУ, Мін'юст, інші центральні органи виконавчої влади

ПОРЯДОК
надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної
інформаційної системи "Електронний Уряд"

Затверджено наказом Державного комітету
зв'язку та інформатизації України

15.08.2003 N 149

([z1065-03](#))

1. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" (далі - Порядок) визначає процедуру надання органами виконавчої влади інформаційних та інших послуг громадянам і юридичним особам з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд".

2. У Порядку поняття вживаються в такому значенні:

інформаційні та інші послуги (далі - інформаційні послуги) - це здійснення органами виконавчої влади у визначеній законом формі інформаційної діяльності з доведення інформаційної продукції в електронному вигляді до відома споживачів з метою задоволення їх інформаційних потреб у державних (адміністративних) послугах. При цьому "інші послуги" - це такі, що можуть з'явитись завдяки розвитку інформаційних технологій (застосування цифрового підпису, електронного документообігу та ін.);

державні (адміністративні) послуги - послуги, обов'язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, створеними ними установами та організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів. Надання цих послуг безпосередньо пов'язане з виконанням основних функцій та завдань органом влади; інформаційні послуги загального призначення – інформаційні послуги, надання яких не потребує ідентифікації суб'єктів правових відносин.

3. Інформаційні послуги, що мають надаватись з використанням електронної інформаційної системи "Електронний Уряд", визначені в Переліку інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" ([z1065-03](#)).

Можливість надання органом виконавчої влади певної послуги визначається готовністю цього органу влади надавати відповідну державну (адміністративну) послугу в електронній формі та потребою громадян і юридичних осіб у цій послугі.

4. Розрізняються чотири види електронного подання інформаційної послуги: інформування (надання безпосередньо інформації про державні (адміністративні) послуги);

одностороння взаємодія (забезпечена можливість користувачу отримати електронну форму документа);

двостороння взаємодія (забезпечена можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію);

проведення трансакцій (електронна реалізація можливостей прийняття рішень та їх доставка).

4.1. Інформування

На веб-сторінці розміщується повна інформація про послугу:
найменування послуги;
адміністративний орган, що надає послугу;
нормативні документи, що регулюють надання послуги;
консультаційні матеріали.

4.2. Одностороння взаємодія

На веб-сторінці розміщуються електронні форми документів, які необхідні для отримання відповідної послуги. Забезпечується можливість користувачам послуг отримати та надрукувати ці форми документів, надаються інструктивні матеріали щодо їх заповнення.

4.3. Двостороння взаємодія

Забезпечується приймання органом виконавчої влади заповнених форм документів в електронному вигляді для надання відповідних послуг.

4.4. Проведення трансакцій

Надання органами виконавчої влади інформаційних послуг, які згідно з Законом України "Про електронний цифровий підпис" ([852-15](#)) потребують ідентифікації суб'єктів правових відносин, здійснюється у відповідності до цього Закону.

5. Інформаційні послуги надаються через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та через веб-сайти органів виконавчої влади.

6. Надання інформаційних послуг через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади здійснюється через такі центральні тематичні блоки головної сторінки порталу:

Громадянам України;
Юридичним особам України;
Державним службовцям України;
Міжнародній спільноті.

7. Для надання інформаційних послуг через власний веб-сайт орган виконавчої влади створює на веб-сайті розділ "Каталог послуг".

Розділ "Каталог послуг" містить повний перелік державних (адміністративних) послуг, які надає орган виконавчої влади і які систематизовані за сферами їх надання - громадянам України, юридичним особам України, державним службовцям України, міжнародній спільноті.

Державні (адміністративні) послуги, які надаються в електронній формі (інформаційні послуги), у розділі "Каталог послуг" виділяються шляхом створення гіперпосилань на відповідну веб-сторінку, через яку здійснюється їх надання.

"Каталог послуг" може містити сервісну інформацію (адреси адміністративних структур, що надають послуги, дні та години приймання тощо).

8. Посилання на розділ "Каталог послуг" розміщуються у лівій зоні навігації веб-сайту. Посилання на цей розділ можуть також створюватись у вигляді чотирьох центральних тематичних блоків головної сторінки веб-сайту, як це реалізовано на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади.

9. Структура розділу "Каталог послуг" є складовою структури веб-сайту і має відповідати вимогам функціонування веб-сайту, які визначені такими нормативними актами:

постановою Кабінету Міністрів України від 04.01.2002 N 3([3-2002-п](#)) "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади";

Порядком інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядком функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади ([z1022-02](#)), затвердженими спільним наказом Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 25.11.2002 N 327/225 ([z1021-02](#)), зареєстрованими в Мін'юсті 29.12.2002 за номерами 1021/7309 та 1022/7310.

10. Рекомендована структура розділу "Каталог послуг":

Громадянам України

Державні (адміністративні послуги)

Інформаційні послуги

Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу

Довідкова інформація

Контактна інформація

Юридичним особам України

Державні (адміністративні послуги)

Інформаційні послуги

Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу

Довідкова інформація

Контактна інформація

Державним службовцям України

Державні (адміністративні послуги)

Інформаційні послуги

Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу

Довідкова інформація

Контактна інформація

Міжнародній спільноті

Державні (адміністративні послуги)

Інформаційні послуги

Підприємства, установи та організації, що належать до сфери управління органу

Довідкова інформація

Контактна інформація

11. Організація інформаційних матеріалів в розділі "Каталог послуг" має ієрархічну структуру, що передбачає розміщення даних на декількох рівнях у розділах веб-сайту (на веб-сторінках). На веб-сторінках можуть бути розташовані згруповані або окремі перехресні посилання на довільні рівні ієрархії, залежно від тематичного зв'язку між даними. Такий взаємозв'язок відповідає гіперструктурі веб-сайту і забезпечує максимальну прозорість його структури. Контроль за актуальністю гіперпосилань здійснюється програмно та візуально.

12. Вимоги щодо формування інформаційної структури розділу "Каталог послуг":

- повинна бути забезпечена можливість розширення складу та обсягу матеріалів кожної групи без суттєвих змін загальної структури групи;
- класифікація матеріалів повинна мати ієрархічну будову;
- ієрархічна підпорядкованість матеріалів різного рівня має відповідати рівню їх узагальнення та важливості;
- назви класифікаційних рівнів (рубрик) повинні бути зрозумілі широкому колу користувачів;
- розміщення матеріалів на окремих сторінках веб-сайту повинно забезпечувати ефективне їх використання, тобто одна сторінка може відповідати одній або декільком тематичним рубрикам, якщо це забезпечує її цілісність і зручність доступу до даних;
- повинна бути забезпечена однозначна відповідність між елементами меню та стартовими сторінками відповідних розділів.

13. Технічні вимоги щодо надання інформаційних послуг повинні відповідати вимогам функціонування веб-сайту органу виконавчої влади. Зокрема, це такі вимоги:

забезпечення більш швидкого та доступного надання інформаційних послуг для будь-якої категорії користувачів;

доступу до інформаційних послуг, що базується на використанні найбільш поширених Інтернет-броузерів, всі інші інтерфейси допускаються як доповнення до броузерних технологій;

надання якнайбільше інформації при виконанні якнайменшої кількості дій;

наявності комплексної системи захисту інформації, що створена відповідно до вимог та порядку, які визначено законодавством України в галузі захисту інформації.

14. Органами виконавчої влади на підставі Переліку інформаційних та інших послуг електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" ([z1065-03](#)) відповідно до компетенції визначається перелік та зміст інформації, що підлягає оприлюдненню, а також перелік та зміст інших послуг, що затверджуються власним наказом.

Одночасно розвиток та вдосконалення процедур надання інформаційних послуг здійснюється органами виконавчої влади з урахуванням рівня розвитку інформаційної інфраструктури і технологічних можливостей кожного із органів та потреб громадян і юридичних осіб.

ПЕРЕЛІК
інформаційних та інших послуг електронної
інформаційної системи "Електронний Уряд"

Затверджено наказом Державного комітету
зв'язку та інформатизації України
15.08.2003 № 149

Найменування інформаційних та інших послуг		
Громадянам України		
1 Соціальний захист 1.1 Соціальний захист пенсіонерів 1.2 Соціальний захист непрацездатних громадян 1.3 Соціальний захист ветеранів праці та інших громадян похилого віку, ветеранів війни, ветеранів військової служби і ветеранів органів внутрішніх справ 1.4 Система пільг 1.5 Державні субсидії	2 Правова допомога громадянам 2.1 Захист прав споживача 2.2 Соціально-трудові відносини 2.3 Захист прав приватної та інтелектуальної власності 2.4 Майнові відносини 2.5 Звернення громадян (Закон України "Про звернення громадян". Графік та порядок здійснення приймання громадян в органах виконавчої влади) 2.6 Судочинство 2.7 Нотаріат	3 Громадянство України 3.1 Набуття громадянства 3.2 Припинення громадянства
4 Свобода пересування та вільний вибір місця проживання 4.1 В'їзд 4.2 Виїзд 4.3 Пересування на території України 4.4 Реєстрація та облік фізичних осіб за місцем проживання/перебування	5 Правовий статус іноземців, осіб без громадянства 5.1 Імміграція 5.2 Біженці 5.3 Притулок	6 Робота 6.1 Біржа праці 6.2 Вакансії 6.3 Робота за сумісництвом 6.4 Працевлаштування 6.5 Права працюючих 6.6 Соціальне страхування 6.7 Профспілки 6.8 Робота за кордоном
7 Сім'я, дім, житло 7.1 Сімейне право 7.2 Діти 7.3 Державна допомога сім'ї 7.4 Комунальні платежі 7.5 Будівництво, ремонт, перепланування житла 7.6 Житлове	8 Здоров'я 8.1 Сімейна медицина 8.2 Безкоштовне медичне обслуговування 8.3 Медичне страхування 8.4 Профілактика захворювань 8.5 Санітарно-курортне лікування	9 Освіта 9.1 Освіта в кредит 9.2 Навчання у вищих навчальних закладах 9.3 Програми обміну 9.4 Програми розвитку освіти 9.5 Професійно-технічна освіта

кредитування 7.7 Послуги бюро технічної інвентаризації 7.8 Приватизація житла 7.9 Субсидії та пільги 7.10 Купівля/продаж нерухомості, землі 7.11 Оренда нерухомості, землі 7.12 Страхування майна	8.6 Лікування за кордоном	9.6 Працевлаштування випускників
 10 Молодь 10.1 Державні молодіжні програми 10.2 Молодіжне кредитування 10.3 Професійна орієнтація молоді	 11 Культура та духовність 11.1 Національні меншини, мовна політика 11.2 Інформаційна політика в Україні 11.3 Культурна спадщина 11.4 Релігії та релігійні організації	 12 Екологія 12.1 Використання ядерної енергії та радіаційна безпека 12.2 Чорнобиль 12.3 Захист населення і територій від надзвичайних ситуацій 12.4 Природокористування та охорона навколишнього середовища 12.5 Санітарний контроль
 13 Виїзд за кордон 13.1 Порядок оформлення 13.2 Реєстрація та облік фізичних осіб за місцем проживання/ перебування 13.3 Представництва України за кордоном	 14 Наука і технології 14.1 Наукова діяльність 14.2 Науково-технічний розвиток	 15 Права людини 15.1 Права людини 15.2 Права жінок 15.3 Права дітей
 16 Розвиток соціальної сфери села 16.1 Реформування земельних відносин 16.2 Розвиток ринкових відносин в агропромисловому комплексі 16.3 Програма розвитку села 16.4 Сільська молодь 16.5 Ресурси для розвитку соціальної інфраструктури села 16.6 Сфера зайнятості,	 17 Проблеми соціальної групи 17.1 Ув'язнені 17.2 Наркозалежні 17.3 Проституція	 18 Доходи 18.1 Оподаткування 18.2 Додаткові прибутки 18.3 Спадщина 18.4 Заробітна плата

створення умов для зростання доходів сільського населення 16.7 Поліпшення умов соціально-культурного обслуговування сільського населення 16.8 Житлово-комунальне і дорожнє господарство 16.9 Сфера платних послуг		
19 Спорт і туризм 19.1 Олімпійський рух 19.2 Програма розвитку туризму і спорту 19.3 Україна туристична	20 Зв'язок, телекомунікації та інформатика 20.1 Інформатизація 20.2 Зв'язок	

 Найменування інформаційних та інших послуг		
Міжнародній спільноті 	Юридичним особам України	Державним службовцям України
1 В'їзд до України 1.1 Посольства та консульства 1.2 Умови в'їзду 1.3 Митне регулювання 1.4 Зовнішня міграція 1.5 Міжнародні організації	1 Утворення підприємств 1.1 Реєстрація підприємств 1.2 Колективний договір 1.3 Власність і корпоративне управління	1 Правові засади 1.1 Правовий статус державного службовця 1.2 Соціальний захист державного службовця 1.3 Адміністративна реформа 1.4 Стажування за кордоном
2 Бізнес в Україні 2.1 Інвестування 2.2 Створення спільних підприємств 2.3 Торгівля 2.4 Науково-технічне співробітництво	2 Сертифікація і ліцензування 2.1 Види діяльності, що підлягають сертифікації та ліцензуванню 2.2 Ліцензування: порядок, документи 2.3 Сертифікація: порядок, документи 2.4 Стандарти	2 Кадрові питання 2.1 Вакансії, конкурси на заміщення вакантних посад 2.2 Кадровий резерв 2.3 Атестація 2.4 Відпустка 2.5 Відрядження
3 Україна на світовій арені 3.1 Зовнішня політика 3.2 Євроінтеграція 3.3 Єдиний інформаційний простір	3 Макроекономіка 3.1 Реальний сектор 3.2 Стратегічне планування 3.3 Державні програми розвитку 3.4 Державна закупівля	3 Діловодство 3.1 Регламенти діяльності державних установ 3.2 Форми, зразки документів, інструкції

	<p>4 Зовнішньоекономічна діяльність 4.1 Зовнішньоекономічна політика держави 4.2 Митне регулювання 4.3 Фінансове регулювання 4.4 Міжнародні угоди 4.5 Міжнародні організації</p>	
	<p>5 Інвестиційна діяльність 5.1 Внутрішні інвестиції 5.2 Зовнішні інвестиції 5.3 Державна інвестиційна політика 5.4 Вільні економічні зони 5.5 Інноваційна діяльність </p>	
	<p>6 Захист інтересів підприємств, регуляторна політика 6.1 Об'єднання підприємств і підприємців 6.2 Захист конкуренції 6.3 Корупція та боротьба з нею</p>	
	<p>7 Фінансовий ринок 7.1 Ринок банківських послуг 7.2 Послуги на фондових ринках</p>	

ЗАКОН УКРАЇНИ
«ПРО ЕЛЕКТРОННІ ДОКУМЕНТИ ТА ЕЛЕКТРОННИЙ
ДОКУМЕНТООБІГ»
(витяг)

Цей Закон встановлює основні організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Стаття 2. Сфера дії Закону

Дія цього Закону поширюється на відносини, що виникають у процесі створення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, оброблення, використання та знищення електронних документів.

Стаття 4. Державне регулювання електронного документообігу

Кабінет Міністрів України та інші органи виконавчої влади в межах повноважень, визначених законом, реалізують державну політику електронного документообігу.

Державне регулювання у сфері електронного документообігу спрямовано на:

реалізацію єдиної державної політики електронного документообігу;

забезпечення прав і законних інтересів суб'єктів електронного документообігу;

нормативно-правове забезпечення технології оброблення, створення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів.

Стаття 5. Електронний документ

Електронний документ – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Склад та порядок розміщення обов'язкових реквізитів електронних документів визначається законодавством. Електронний документ може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму. Візуальною формою подання електронного документа є відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.

Стаття 6. Електронний підпис

Електронний підпис є обов'язковим реквізитом електронного документа, який використовується для ідентифікації автора та/або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу. Накладанням електронного підпису завершується створення електронного документа. Відносини, пов'язані з використанням електронних цифрових підписів, регулюються законом. Використання інших видів електронних підписів в електронному документообігу здійснюється суб'єктами електронного документообігу на договірних засадах.

Стаття 7. Оригінал електронного документа

Оригіналом електронного документа вважається електронний примірник документа з обов'язковими реквізитами, у тому числі з електронним цифровим підписом автора. У разі надсилання електронного документа кільком адресатам або його зберігання на кількох електронних носіях інформації кожний з електронних примірників вважається оригіналом електронного документа.

Якщо автором створюються ідентичні за документарною інформацією та реквізитами електронний документ та документ на папері, кожен з документів є оригіналом і має однакову юридичну силу. Оригінал електронного документа повинен давати змогу довести його цілісність та справжність у порядку, визначеному законодавством; у визначених законодавством випадках може бути пред'явлений у візуальній формі відображення, в тому числі у паперовій копії.

Електронна копія електронного документа засвідчується у порядку, встановленому законом. Копією документа на папері для електронного документа є візуальне подання електронного документа на папері, яке засвідчене в порядку, встановленому законодавством.

Стаття 8. Правовий статус електронного документа та його копії

Юридична сила електронного документа не може бути заперечена виключно через те, що він має електронну форму.

Допустимість електронного документа як доказу не може заперечуватися виключно на підставі того, що він має електронну форму.

Електронний документ не може бути застосовано як оригінал:

- 1) свідоцтва про право на спадщину;
- 2) документа, який відповідно до законодавства може бути створений лише в одному оригінальному примірнику, крім випадків існування централізованого сховища оригіналів електронних документів;
- 3) в інших випадках, передбачених законом.

Нотаріальне посвідчення цивільно-правової угоди, укладеної шляхом створення електронного документа (електронних документів), здійснюється у порядку, встановленому законом.

Стаття 9. Електронний документообіг

Електронний документообіг (обіг електронних документів) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів. Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно з законодавством.

Стаття 10. Відправлення та передавання електронних документів

Відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів

інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або шляхом відправлення електронних носіїв, на яких записано цей документ.

Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, датою і часом відправлення електронного документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано особою, яка його відправила. У разі відправлення електронного документа шляхом пересилання його на електронному носії, на якому записано цей документ, датою і часом відправлення вважаються дата і час здавання його для пересилання.

Вимоги підтвердження факту одержання документа, встановлені законодавством у випадках відправлення документів рекомендованим листом або передавання їх під розписку, не поширюються на електронні документи. У таких випадках підтвердження факту одержання електронних документів здійснюється згідно з вимогами цього Закону.

Стаття 11. Одержання електронних документів

Електронний документ вважається одержаним адресатом з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі від адресата про одержання цього електронного документа автора, якщо інше не передбачено законодавством або попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу.

Якщо попередньою домовленістю між суб'єктами електронного документообігу не визначено порядок підтвердження факту одержання електронного документа, таке підтвердження може бути здійснено в будь-якому порядку автоматизованим чи іншим способом в електронній формі або у формі документа на папері. Зазначене підтвердження повинно містити дані про факт і час одержання електронного документа та про відправника цього підтвердження.

У разі ненадходження до автора підтвердження про факт одержання цього електронного документа вважається, що електронний документ не одержано адресатом. Якщо автор і адресат у письмовій формі попередньо не домовилися про інше, електронний документ вважається відправленим автором та одержаним адресатом за їх місцезнаходженням (для фізичних осіб – місцем проживання), у тому числі якщо інформаційна, телекомунікаційна, інформаційно-телекомунікаційна система, за допомогою якої одержано документ, знаходиться в іншому місці. Місцезнаходження (місце проживання) сторін визначається відповідно до законодавства.

Стаття 12. Перевірка цілісності електронного документа

Перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису.

Стаття 13. Зберігання електронних документів та архіви електронних документів

Суб'єкти електронного документообігу повинні зберігати електронні документи на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях. Строк зберігання електронних документів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

У разі неможливості зберігання електронних документів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, суб'єкти електронного документообігу повинні вживати заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснювати їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні документи повинні зберігатися у вигляді копії документа на папері (у разі відсутності оригіналу цього документа на папері). При копіюванні електронного документа з електронного носія інформації обов'язково здійснюється перевірка цілісності даних на цьому носії.

При зберіганні електронних документів обов'язкове дотримання таких вимог:

- 1) інформація, що міститься в електронних документах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
- 2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного документа у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;
- 3) у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного документа, а також дату і час його відправлення чи одержання.

Суб'єкти електронного документообігу можуть забезпечувати дотримання вимог щодо збереження електронних документів шляхом використання послуг посередника, у тому числі архівної установи, якщо така установа дотримується вимог цієї статті. Створення архівів електронних документів, подання електронних документів до архівних установ України та їх зберігання в цих установах здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

Стаття 14. Організація електронного документообігу

Електронний документообіг здійснюється відповідно до законодавства України або на підставі договорів, що визначають взаємовідносини суб'єктів електронного документообігу. Використання електронного документа у цивільних відносинах здійснюється згідно із загальними вимогами вчинення правочинів, встановлених цивільним законодавством.

Стаття 15. Обіг електронних документів, що містять інформацію з обмеженим доступом

Суб'єкти електронного документообігу, які здійснюють його на договірних засадах, самостійно визначають режим доступу до електронних документів, що містять конфіденційну інформацію, та встановлюють для них систему (способи) захисту. В інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних системах, які забезпечують обмін електронними документами, що містять інформацію, яка є власністю держави, або інформацію з обмеженим доступом, повинен забезпечуватися захист цієї інформації відповідно до законодавства.

ЗАКОН УКРАЇНИ
ПРО ЕЛЕКТРОННИЙ ЦИФРОВИЙ ПІДПИС
(витяг)

Цей Закон визначає правовий статус електронного цифрового підпису та регулює відносини, що виникають при використанні електронного цифрового підпису.

Дія цього Закону не поширюється на відносини, що виникають під час використання інших видів електронного підпису, в тому числі переведеного у цифрову форму зображення власноручного підпису.

Якщо міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж ті, що передбачені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору.

Стаття 2. Суб'єкти правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису

Суб'єктами правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису є:

підписувач;

користувач;

центр сертифікації ключів;

акредитований центр сертифікації ключів;

центральний засвідчувальний орган;

засвідчувальний центр органу виконавчої влади або іншого державного органу (далі – засвідчувальний центр);

контролюючий орган.

Стаття 3. Правовий статус електронного цифрового підпису

Електронний цифровий підпис за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису (печатки) у разі, якщо:

електронний цифровий підпис підтверджено з використанням посиленого сертифіката ключа за допомогою надійних засобів цифрового підпису;

під час перевірки використовувався посилений сертифікат ключа, чинний на момент накладення електронного цифрового підпису;

особистий ключ підписувача відповідає відкритому ключу, зазначеному у сертифікаті.

Електронний підпис не може бути визнаний недійсним лише через те, що він має електронну форму або не ґрунтується на посиленому сертифікаті ключа.

Стаття 4. Призначення електронного цифрового підпису

Електронний цифровий підпис призначений для забезпечення діяльності фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється з використанням електронних документів.

Електронний цифровий підпис використовується фізичними та юридичними особами – суб'єктами електронного документообігу для ідентифікації підписувача та підтвердження цілісності даних в електронній формі.

Використання електронного цифрового підпису не змінює порядку підписання договорів та інших документів, встановленого законом для вчинення правочинів у письмовій формі.

Нотаріальні дії із засвідчення справжності електронного цифрового підпису на електронних документах вчиняються відповідно до порядку, встановленого законом.

Стаття 5. Особливості застосування електронного цифрового підпису

Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації державної форми власності для засвідчення чинності відкритого ключа використовують лише посилений сертифікат ключа.

Інші юридичні та фізичні особи можуть на договірних засадах засвідчувати чинність відкритого ключа сертифікатом ключа, сформованим центром сертифікації ключів, а також використовувати електронний цифровий підпис без сертифіката ключа.

Розподіл ризиків збитків, що можуть бути заподіяні підписувачам, користувачам та третім особам, які користуються електронними цифровими підписами без сертифіката ключа, визначається суб'єктами правових відносин у сфері послуг електронного цифрового підпису на договірних засадах.

Захист прав споживачів послуг електронного цифрового підпису, а також механізм реалізації захисту цих прав регулюються цим Законом та Законом України "Про захист прав споживачів".

У випадках, коли відповідно до законодавства необхідне засвідчення дійсності підпису на документах та відповідності копій документів оригіналам печаткою, на електронний документ накладається ще один електронний цифровий підпис юридичної особи, спеціально призначений для таких цілей.

Порядок застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності визначається Кабінетом Міністрів України.

Порядок застосування цифрового підпису в банківській діяльності визначається Національним банком України.

Стаття 6. Вимоги до сертифіката ключа

Сертифікат ключа містить такі обов'язкові дані:

найменування та реквізити центру сертифікації ключів (центрального засвідчувального органу, засвідчувального центру);

зазначення, що сертифікат виданий в Україні;

унікальний реєстраційний номер сертифіката ключа;

основні дані (реквізити) підписувача – власника особистого ключа;

дату і час початку та закінчення строку чинності сертифіката;
відкритий ключ;
найменування криптографічного алгоритму, що використовується власником особистого ключа;
інформацію про обмеження використання підпису.

Посилений сертифікат ключа, крім обов'язкових даних, які містяться в сертифікаті ключа, повинен мати ознаку посиленого сертифіката ключа.

Інші дані можуть вноситися у посилений сертифікат ключа на вимогу його власника.

Стаття 7. Права та обов'язки підписувача

Підписувач має право:

вимагати скасування, блокування або поновлення свого сертифіката ключа;
оскаржити дії чи бездіяльність центру сертифікації ключів у судовому порядку.

Підписувач зобов'язаний:

зберігати особистий ключ у таємниці;
надавати центру сертифікації ключів дані згідно з вимогами статті 6 цього Закону для засвідчення чинності відкритого ключа;
своєчасно надавати центру сертифікації ключів інформацію про зміну даних, відображених у сертифікаті ключа.

Стаття 8. Центр сертифікації ключів

Центром сертифікації ключів може бути юридична особа незалежно від форми власності або фізична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності, що надає послуги електронного цифрового підпису та засвідчила свій відкритий ключ у центральному засвідчувальному органі або засвідчувальному центрі з дотриманням вимог статті 6 цього Закону.

Обслуговування фізичних та юридичних осіб здійснюється центром сертифікації ключів на договірних засадах.

Центр сертифікації ключів має право:

надавати послуги електронного цифрового підпису та обслуговувати сертифікати ключів;

отримувати та перевіряти інформацію, необхідну для реєстрації підписувача і формування сертифіката ключа безпосередньо у юридичної або фізичної особи чи у її уповноваженого представника.

Центр сертифікації ключів зобов'язаний:

забезпечувати захист інформації в автоматизованих системах відповідно до законодавства;

забезпечувати захист персональних даних, отриманих від підписувача, згідно з законодавством;

встановлювати під час формування сертифіката ключа належність відкритого ключа та відповідного особистого ключа підписувачу;

своєчасно скасовувати, блокувати та поновлювати сертифікати ключів у випадках, передбачених цим Законом;

своєчасно попереджувати підписувача та додавати в сертифікат відкритого ключа підписувача інформацію про обмеження використання електронного цифрового підпису, які встановлюються для забезпечення можливості відшкодування збитків сторін у разі заподіяння шкоди з боку центру сертифікації ключів;

перевіряти законність звернень про скасування, блокування та поновлення сертифікатів ключів та зберігати документи, на підставі яких були скасовані, заблоковані та поновлені сертифікати ключів;

цілодобово приймати заяви про скасування, блокування та поновлення сертифікатів ключів;

вести електронний перелік чинних, скасованих і заблокованих сертифікатів ключів;

забезпечувати цілодобово доступ користувачів до сертифікатів ключів та відповідних електронних переліків сертифікатів через загальнодоступні телекомунікаційні канали;

забезпечувати зберігання сформованих сертифікатів ключів протягом строку, передбаченого законодавством для зберігання відповідних документів на папері;

надавати консультації з питань, пов'язаних з електронним цифровим підписом.

Зберігання особистих ключів підписувачів та ознайомлення з ними в центрі сертифікації ключів забороняються.

Стаття 9. Акредитований центр сертифікації ключів

Центр сертифікації ключів, акредитований в установленому порядку, є акредитованим центром сертифікації ключів.

Акредитований центр сертифікації ключів має право:

надавати послуги електронного цифрового підпису та обслуговувати виключно посилені сертифікати ключів;

отримувати та перевіряти інформацію, необхідну для реєстрації підписувача і формування посиленого сертифіката ключа, безпосередньо у юридичної або фізичної особи чи її представника.

Акредитований центр сертифікації ключів має виконувати усі зобов'язання та вимоги, встановлені законодавством для центру сертифікації ключів, та додатково зобов'язаний використовувати для надання послуг електронного цифрового підпису надійні засоби електронного цифрового підпису.

Порядок акредитації та вимоги, яким повинен відповідати акредитований центр сертифікації ключів, встановлюються Кабінетом Міністрів України.

Стаття 10. Засвідчувальний центр

Кабінет Міністрів України за необхідності визначає засвідчувальний центр центрального органу виконавчої влади для забезпечення реєстрації, засвідчення чинності відкритих ключів та акредитації групи центрів сертифікації ключів, які надають послуги електронного цифрового підпису цьому органу і підпорядкованим йому підприємствам, установам та організаціям.

Інші державні органи за необхідності, за погодженням з Кабінетом Міністрів України, визначають свої засвідчувальні центри, призначені для виконання функцій, зазначених у частині першій цієї статті.

Засвідчувальний центр по відношенню до групи центрів сертифікації ключів, зазначених у частині першій цієї статті, має ті ж функції і повноваження, що й центральний засвідчувальний орган стосовно центрів сертифікації ключів.

Засвідчувальний центр відповідає вимогам, встановленим законодавством для акредитованого центру сертифікації ключів.

Засвідчувальний центр реєструється, засвідчує свій відкритий ключ і акредитується у центральному засвідчувальному органі.

Положення про засвідчувальний центр центрального органу виконавчої влади затверджується Кабінетом Міністрів України.

Стаття 11. Центральний засвідчувальний орган

Центральний засвідчувальний орган визначається Кабінетом Міністрів України.

Центральний засвідчувальний орган:

формує і видає посилені сертифікати ключів засвідчувальним центрам та центрам сертифікації ключів з дотриманням вимог статті 6 цього Закону;

блокує, скасовує та поновлює посилені сертифікати ключів засвідчувальних центрів та центрів сертифікації ключів у випадках, передбачених цим Законом;

веде електронні реєстри чинних, блокованих та скасованих посилених сертифікатів ключів засвідчувальних центрів та центрів сертифікації ключів;

веде акредитацію центрів сертифікації ключів, отримує та перевіряє інформацію, необхідну для їх акредитації;

забезпечує цілодобово доступ засвідчувальних центрів та центрів сертифікації ключів до посилених сертифікатів ключів та відповідних електронних реєстрів через загальнодоступні телекомунікаційні канали;

зберігає посилені сертифікати ключів засвідчувальних центрів та центрів сертифікації ключів;

надає засвідчувальним центрам та центрам сертифікації ключів консультації з питань, пов'язаних з використанням електронного цифрового підпису.

Центральний засвідчувальний орган відповідає вимогам, встановленим законодавством для акредитованого центру сертифікації ключів.

Положення про центральний засвідчувальний орган затверджується Кабінетом Міністрів України.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Указ Президента України «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» від 17 травня 2001 року № 325/2001.
2. Указ Президента України "Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні" від 31 липня 2000 р. №928.
3. Указ Президента України “Про деякі заходи щодо захисту державних інформаційних ресурсів у мережах передачі даних” (від 24 вересня 2001 року №891/2001 (891/2001).
4. Указ Президента «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України “Про заходи щодо вдосконалення державної інформаційної політики та забезпечення інформаційної безпеки України”(від 31 жовтня 2001 року).
5. Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» (м. Київ, 01 серпня 2002 року, №683/2002).
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади».
7. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади” (від 29 серпня 2002 р. № 1302, Київ).
8. Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” від 24 лютого 2003 року № 208.
9. Програма “Електронна Україна” (проект) http://www.stc.gov.ua/_info/
10. Перелік завдань щодо розвитку мережі Інтернет в Україні. Державний комітет зв'язку та інформатизації України. http://www.stc.gov.ua/_info/ippd/1.html
11. Вершинин М. "Электронное правительство" в XXI веке. <http://www.pr-news.spb.ru/publicat/>.
12. Глобальная инициатива по преодолению информационного неравенства. (ООН) <http://www.e-government.ru/pub/pravo/985430332.html>
13. Граждане как партнеры. Руководство ОЭСР по информированию, консультациям и активному участию общества в разработке политического курса / М.Гремберг / Пер. с англ. – М.: Издательство “Весь мир”, 2002. – 120 с.
14. Декларация о европейской политике в области новых информационных технологий (Будапешт, 6 - 7 мая 1999 года) <http://www.telecom-media.com.ua/dosie/>
15. Дрожжинов В., Штрик А. ИТ как приводной ремень повышения эффективности госуправления в США <http://www.pcweek.ru>
16. Дрожжинов В., Штрик А. Электронное правительство информационного общества <http://www.pcweek.ru/year2000/n15/cp1251/strategy/index.htm>
17. Інформаційна політика. Навч. посібник. (автори – Чукут С.А., Почепцов Г.Г.) – К.: В-во «Знання», 2006. – 397 – 556.
18. Концепция федеральной целевой программы "Развитие информатизации в России на период до 2010 года" <http://www.iis.ru/library/isp2010/isp2010.ru.html>

19. Концепция движения Москвы в информационное общество <http://www.iis.ru/moscow/infosoc/concept.ru.html>
20. Кошкин А.Н. Проект "электронного правительства": мировой опыт и российские перспективы. Государство и "информационная революция" //«Проблемы преодоления “цифровой неуровности” у Росії і країнах СНД». Матеріали міжнародного семінару. - Москва. – 2000. – 156 с.
21. Модернизация правительства Англии. 1999. <http://www.e-gorod.ru/e-project/whitepaper/>.
22. Окинавская Хартия Глобального Информационного Общества (G8) <http://www.iis.ru/events/okinawa/charter.ru.html>
23. Организация Объединенных Наций. Отчет экспертной группы по информационным и телекоммуникационным технологиям (Нью-Йорк, 17-20 апреля 2000) <http://eidos.ru/news/oon.htm>
24. Отчет Генеральному секретарю ООН группы советников по информационным технологиям <http://www.e-government.ru/pub/pravo/985429989.html>
25. Стратегия развития информационного сообщества Санкт-Петербурга <http://onwin.wplus.net/infodev/strat5.html>
26. Федеральная целевая программа "Электронная Россия на 2002-1010 годы." <http://www.hse.ru/~erussia/default.htm>
27. Avi Alcalay, John Clark, Ruth From. The role of state and local governments in the United States in shaping the Networks of the National Information Infrastructure <http://www.ksg.harvard.edu/~itbspp/proj6/g6.htm>
28. Commission Communication 'Strengthening international co-operation in the global information society' for an early analysis. 8 Conclusions of 'Information society - Accelerating European Integration', Ministerial Conference, Warsaw, 11-12May 2000.
29. E-citizen, e-business, e-government. A strategic framework for public service in the Information Age. <http://www.dti.gov.uk/>
30. eEurope - impacts and priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm, 23-24 March 2001.
31. e-Government Applications: From Policy to Practice. http://europa.eu.int/information_society/europe/egovconf/indexen.
32. E-government: analys framework and methodology. Public Management Service. Public Management Committee. PUMA(2001)16/ANN/REV1
33. FLASH EB N°125 «Internet and the public at large » - Report. Realised by EOS Gallup Europe upon request of the European Commission (Directorate General «Information Society») Survey organised and managed by Directorate General «Press and Communication» (Opinion Polls, Press Reviews, Europe Direct). May / June 2002 – 56p.
34. Just numbers. Numbers on Internet use, electronic commerce, IT and related figures for the European Community.January 2001. By Christopher Hobley. Published by the European Commission’ s Electronic Commerce Team. (Information Society Directorate General). – 66 p.
35. Our Competitive Future http://www.dti.gov.uk/cii/elec/elec_com