

**КОНЦЕПЦІЯ
РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ
В УКРАЇНІ**

Керівник проекту: С.В. Дзюба

Відповідальний редактор: А.І. Семенченко

Координатор проекту: О.І. Архипська

Концепція розвитку електронного урядування в Україні /

О.А. Баранов, М.С. Демкова, С.В. Дзюба, А.В. Єфанов, І.Б. Жилияєв, Е.Л. Клепець, Ю.Місников, О.Арво, Т.В. Попова, І.А. Рубан, А.І. Семенченко, С.А. Чукут.

За ред. А.І. Семенченко, 2009р. – 16 с.

В Концепції визначено мета, основні цілі, завдання, функції та базові принципи, етапізація, передумови впровадження та розвитку електронного урядування в Україні, його особливості в умовах криз та в цілому державна політика в цій сфері. Запропоновано категорійно-понятійний апарат, механізми управління розвитком електронного урядування, надання державних послуг.

Київ – 2009



Концепція підготовлена за організаційної та фінансової підтримки Міжнародного фонду "Відродження"

ЗМІСТ

1. Загальні засади електронного урядування	3
1.1. Категорійно-понятійний апарат електронного урядування	3
1.2. Державна політика щодо впровадження електронного урядування	5
2. Підстави запровадження електронного урядування в Україні	5
3. Мета, основні цілі та завдання впровадження електронного урядування в Україні	6
4. Законодавче забезпечення розвитку електронного урядування	8
5. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.....	9
6. Електронна демократія	11
7. Етапи розвитку електронного урядування.....	12
8. Управління розвитком електронного урядування.....	14
9. Електронне урядування в умовах криз.....	15
10. Очікувані результати електронного урядування.....	16

1. Загальні засади електронного урядування

Електронне урядування передбачає перехід до вироблення та прийняття урядових рішень, які базуються виключно на безпаперових технологіях із одночасним забезпеченням ефективного залучення до цього процесу громадськості, реалізацію комплексного та індивідуалізованого підходу до надання державних послуг користувачам з одночасним усуненням їх від безпосереднього контакту з державними службовцями (деперсоніфікація). Воно має забезпечити радикальне підвищення якості урядових рішень із одночасним різким скороченням термінів їх розробки та прийняття і є одним з визначальних факторів адміністративної реформи, трансформаційних перетворень в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з користувачами та власними співробітниками.

Впровадження електронного урядування є складним процесом, що потребує принципових змін у технології підготовки та прийняття урядових рішень та значних матеріальних, інтелектуальних та фінансових ресурсів та вимагає вирішення комплексу, правових, організаційних і технологічних проблем.

Запропонована Концепція розвитку електронного урядування (Концепція) визначає основні поняття, базові принципи, мету, пріоритети, цілі, завдання, етапи, підстави запровадження електронного урядування в Україні на період до 2015 року, його особливості в умовах криз та в цілому державна політика в цій сфері, а також очікувані наслідки від його впровадження. Концепція є основою для подальшої розробки Стратегії розвитку електронного урядування в Україні, програмних документів з питань впровадження електронного урядування та проекту Закону України «Про розвиток електронного урядування».

Деперсоніфікація надання адміністративних послуг громадянам та бізнесу в електронному урядуванні спрямована на зменшення рівня корупції в органах державної влади і повинна бути врахована в національному антикорупційному законодавстві.

1.1. Категорійно-понятійний апарат електронного урядування

Електронна демократія - форма організації суспільства за якої громадяни та бізнес залучаються до процесу державного управління та державотворення, а також до місцевого самоуправління за допомогою інформаційних і комунікаційних технологій.

Електронне урядування - це форма організації державного управління, за якого відбувається активна взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування, з суспільством, людиною, бізнесом за допомогою інформаційно-комунікативних технологій.

Електронний парламент – це законодавчий орган, який набуває більшої ефективності, прозорості, доступності та звітності завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям.

Електронні державні послуги - державні послуги, які надаються в електронному вигляді органами державної влади та органами місцевого самоврядування людині та громадянину, фізичним та юридичним особам.

Інформаційне середовище електронного урядування - сукупність інформаційних ресурсів та технічних і програмних засобів зберігання, обробки і передачі інформації.

Індекс готовності електронного уряду - сукупність показників (індикаторів), що характеризують стан інформаційного середовища електронного уряду та рівня забезпечення доступу до електронного урядування, головним чином технологічна інфраструктура й комп'ютерна компетентність, з метою визначення того, як країна використовує можливості ІКТ для розвитку людини та громадянина, суспільства, держави та бізнесу.

Інформаційне суспільство - орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на розвиток суспільства, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися і обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині у повній мірі реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному і особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Портал е-урядування (Єдиний веб-портал органів виконавчої влади) - центральна частина електронної інформаційної системи е-урядування, призначена

для інтеграції веб-сайтів (веб-сторінок) центральних та місцевих органів виконавчої влади, доступу до інформації та надання електронних державних послуг через мережу Інтернет.

1.2. Державна політика щодо впровадження електронного урядування

Реалізація державної політики електронного урядування передбачає:

- цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суспільства, громадянина та людини, бізнесу;
- формування та реалізацію державної політики впровадження електронного урядування як невід'ємної складової державної політики розвитку України та суттєвого прискорення позитивних соціально-економічних перетворень;
- зміну принципів державного управління, структури та функцій органів державної влади та органів місцевого самоврядування і їх взаємодію між собою, суспільством, громадянином та людиною, та бізнесом;
- підвищення ефективності інформатизації адміністративних процесів в органах державної влади та місцевого самоврядування;
- створення інформаційної інфраструктури електронного урядування;
- забезпечення навчання державних службовців, громадян, представників бізнесу ІКТ застосуванню технології електронного урядування;
- створення системи мотивації розвитку електронного урядування та використання його можливостей.

Державна політика електронного урядування сприяє формуванню таких прогресивних відносин влади, суспільства, громадянина та людини, бізнесу як партнерство та підвищення ефективності діяльності всіх суб'єктів електронного урядування. Крім того, електронне урядування наразі є одним з основних засобів для здійснення та досягнення вищої мети державної політики розбудови в Україні інформаційного суспільства.

2. Підстави запровадження електронного урядування в Україні

Незважаючи на прийнятий Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007- 2015 роки» складність реалізації

державної політики обумовлена відсутністю в Україні Концепції, Стратегії та Програми як розвитку інформаційного суспільства в цілому, так і електронного урядування зокрема.

Всупереч позитивній динаміці розвитку електронних інформаційних ресурсів в Україні невирішеними хронічними проблемами залишаються недосконала технологія підготовки та прийняття урядових рішень, яка суттєво знижує їх ефективність, відомчий підхід до їх створення, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу тощо. Це значно погіршує умови надання інтегрованих державних послуг в дистанційному режимі за допомогою ІКТ.

Не сформовано єдину інфраструктуру міжвідомчого обміну даними в електронній формі, тому відомості в державних інформаційно-аналітичних системах недоступні іншим органам державної влади та органам місцевого самоврядування для їх використання. Використання нестандартизованих форматів даних, протоколів обміну і відсутність єдиних класифікаторів, довідників, а також доступу до них обмежують можливість застосування автоматизованих засобів пошуку та аналітичної обробки інформації. Проблеми, що перешкоджають впровадженню елементів е-урядування у діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, носять комплексний міжвідомчий характер і не можуть бути вирішені на рівні окремих органів влади.

Розвиток е-урядування потребує побудови гнучких систем, вимагає проведення скоординованих організаційно-технологічних заходів і погодження дій органів державної влади та органів місцевого самоврядування в рамках єдиної державної політики.

3. Мета, основні цілі та завдання впровадження електронного урядування в Україні

Метою впровадження е-урядування в Україні є розвиток електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості електронних державних послуг, відкритості та прозорості влади для людини та громадянина, громадських організацій, бізнесу. При цьому мова йде не про інформатизацію

наявної системи державного управління, а про використання можливостей ІКТ для задоволення потреб людини та громадянина, що передбачає:

- підвищення якості та доступності державних послуг для людини та громадянина, спрощення процедур та скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості адміністративних та управлінських процесів, забезпечення контролю за результативністю діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування з одночасним забезпеченням належного рівня інформаційної безпеки;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини і громадянина та інститутів громадянського суспільства у процесах підготовки та експертизи проектів рішень, що приймаються на всіх рівнях державного управління.

Стратегічні завдання щодо розвитку електронного урядування необхідно визначити відповідно до тих переваг, які надають ці технології у розвитку суспільства та держави:

- забезпечення прав людини і громадянина на віддалений доступ до всіх видів відкритої державної інформації, що має індивідуальну та суспільну значимість;
- залучення людини і громадянина до участі у державних справах;
- подальше вдосконалення технологій державного управління;
- подолання інформаційної нерівності;
- організація надання послуг юридичним та фізичним особам в інтегрованому вигляді дистанційно - через Інтернет та інші засоби;
- перебудова відносин органів державної влади та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином;
- сприяння розвитку економіки;
- системоутворююче законодавче забезпечення.

Організаційні та технологічні основи електронного урядування повинні забезпечувати:

- розвиток і широке впровадження засобів забезпечення віддаленого доступу до інформації про діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- надання електронних державних послуг з використанням центрів (пунктів) надання послуг на основі єдиної інфраструктури міжвідомчої автоматизованої інформаційної взаємодії та взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування з фізичними та юридичними особами;
- створення системи міжвідомчого електронного документообігу та у відносинах «громадяни-влада» й «бізнес-влада»;
- впровадження відомчих інформаційних систем планування і звітності та створення єдиної системи контролю результатів діяльності органів виконавчої влади;
- формування нормативно-правової бази, що регламентує порядок і процедури збору, зберігання та надання відомостей, що містяться в державних інформаційних системах, а також контролю за використанням державних інформаційних систем.

4. Законодавче забезпечення розвитку електронного урядування

Ефективне впровадження технологій електронного урядування можливо забезпечити тільки в рамках реформування на сучасних засадах всієї системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Аналіз стану законодавства, що регулює суспільні відносини, застосування технологій електронного урядування, свідчить про його фрагментарність і неповноту, наявність дублювання і суперечності нормативно-правових актів у цій сфері.

Електронне урядування не є механічним поєднанням інформаційно-комунікаційних технологій з публічним адмініструванням. Це - нова філософія державного управління, тому для реального втілення цієї ідеї в життя необхідне розроблення відповідної законодавчої бази. Необхідно здійснити відповідну адаптацію нормативної бази, що регламентує діловодство в органах державної влади та органах місцевого самоврядування, до особливостей, обумовлених наданням електронних державних послуг. Потребує свого вирішення питання визначення правового статусу електронних інформаційних ресурсів, які розміщуються в комп'ютерних мережах органами державної влади та органами

місцевого самоврядування як для міжвідомчого, так і для загальнодоступного використання.

Основні проблеми лежать у площині правової регламентації надання електронних державних послуг фізичним та юридичним особам. Необхідно чітко законодавчо визначити загальні умови надання таких послуг, а також прописати особливості надання комплексних електронних державних послуг, які потребують об'єднання зусиль декількох органів влади, упорядкувати, регламентувати і стандартизувати цей процес. Особливу увагу необхідно приділити забезпеченню законодавчих гарантій надання таких послуг.

Вкрай важливою законодавчо нерегульованою залишається проблема передавання та довгострокового зберігання електронних документів в державному архіві, музеях, бібліотеках, підтримки їх в актуалізованому стані та забезпечення зручного доступу до них.

5. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій

Одним із завдань електронного урядування є вдосконалення процедури надання та отримання електронних державних послуг шляхом використання ІКТ. Використання ІКТ потребує удосконалення процедури надання електронних державних послуг, що сприятиме підвищенню їх якості.

Організація взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в процесі надання електронних державних послуг повинна базуватись на широких можливостях мережі Інтернет. Переведення взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями та громадянами в електронний вигляд дозволить скоротити час надання державної послуги та знизити витрати, пов'язані з особистим зверненням людини та громадянина до цих органів.

Найбільший ефект від надання послуг в електронному вигляді може бути отриманий у випадку, коли надання цих послуг вимагатиме звернення до різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування або їхньої взаємодії між собою, за рахунок інтеграції відомчих інформаційних систем, що підтримують

відповідні процеси, та автоматизації процедур інформаційного обміну між ними. Це дозволить втілити в життя принцип «єдиного вікна», за яким звернення до інших органів влади буде здійснювати той, до якого звернулись за послугою.

Надання електронних державних послуг базується на створенні спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів інформаційного обслуговування населення (call-центри), порталів надання електронних державних послуг, які працюють за принципом «єдиного вікна».

Центри надання зазначених послуг створюватимуться для забезпечення надання цілого комплексу взаємозалежних державних послуг (прийом пропозицій, заяв, скарг, видача довідок тощо) органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Такі центри надання послуг необхідно розташовувати у першу чергу у приміщеннях обласних, міських й районних адміністрацій. Для забезпечення доступності електронних державних послуг в місцях, де відсутні центри надання послуг, пропонується використати відділення Українського державного підприємства поштового зв'язку «Укрпошта».

Ефективним механізмом надання електронних державних послуг найбільш соціально незахищеним верстам населення є використання систем на базі смарт-технологій. Можливість реалізації на основі смарт-технологій різноманітних платіжних і неплатіжних додатків дозволяє побудувати ефективні схеми персоналізованого розподілу та обліку використання адресної соціальної допомоги.

Зростання кількості людей та громадян, які користуються електронним цифровим підписом, дозволить застосувати нові механізми їх взаємодії з органами державної влади та органами місцевого самоврядування. Кожна людина та громадянин отримуватиме можливість надавати та отримувати електронні документи, що мають юридичну силу, у тому числі і при зверненні до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Разом з цим необхідно визнати, що готовність органів влади до спілкування з громадянами в електронному вигляді є дуже низькою.

Для забезпечення науково-методичної, технологічної, консультативної, навчально-методичної та просвітницької підтримки органів виконавчої влади,

органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій з питань впровадження та застосування технологій е-урядування передбачається створити Українській Центр підтримки електронного урядування.

6. Електронна демократія

Суть електронної демократії полягає у використанні ІКТ з метою посилення демократичних процесів в умовах існування представницької демократії. Мета електронної демократії полягає у створенні фундаменту для участі людини та громадянина у прийнятті державних рішень, посилення впливу на формування і реалізацію державної політики, вирішення питань місцевого значення, посилення прозорості та підзвітності органів влади громадянам.

Електронна демократія є інструментом захисту людиною та громадянином своїх інтересів і визначення форм співробітництва з державою за допомогою технологій електронного урядування. В Україні електронна демократія повинна забезпечуватися можливістю кожної людини та громадянина через ІКТ брати участь у формуванні та реалізації державної і місцевої політики.

Вивчення громадської думки посилюється шляхом проведення, за допомогою електронних засобів, всього комплексу статистичних досліджень.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування повинні створити належні умови для проведення своїх засідань у режимі on-line, в яких представники громадськості змогли б брати участь. Порядок доступу та участі представників громадськості у засіданнях органів державної влади та органів місцевого самоврядування регулюється регламентами відповідних органів.

Для громадськості необхідно забезпечити можливість подавання органам державної влади та органам місцевого самоврядування в електронному вигляді пропозиції щодо поліпшення їхньої діяльності, а також врегулювання суспільних відносин, умов життя усіх верств населення, розвитку держави і суспільства в цілому.

Організація Об'єднаних Націй та Міжпарламентський Союз визначили пріоритетні завдання для міжнародного і міжпарламентського співтовариства на період 2010-2020 років, спрямованими на їх мобілізацію у створенні національних і

міжнародних стратегій з розвитку інформаційного суспільства, а також широке використання законодавчими органами в усьому світі ІКТ для реалізації законодавчих, наглядових та представницьких функцій.

Створення електронного парламенту забезпечить повну автоматизацію законотворчого процесу, інформаційну взаємодію Верховної Ради України з іншими органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадянами та юридичними особами за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій із застосуванням новітніх стандартів доступу до інформаційних ресурсів парламенту. Це буде сприяти:

- зростанню довіри громадськості до парламенту та залученню громадян (виборців) до його роботи;
- більш гнучко реагувати парламенту на проблеми своїх виборців;
- забезпеченню ефективної роботи парламенту, його прозорості, відкритості та підзвітності громадянам;
- гарантуванню безпеки інформаційних ресурсів парламенту і конфіденційності інформації про особу;
- налагодженню діалогу між парламентом, народними депутатами України та громадянами;
- поліпшенню механізмів звітності парламенту, народних депутатів України перед виборцями;
- забезпеченню повного доступу громадян до інформації про роботу парламенту;
- участі у глобальному інформаційному суспільстві.

Впровадження електронного парламенту в Україні потребує розробки таких ІКТ-стратегій як: взаємодії Парламенту з громадянами; інформування громадян; надання різнопланових каналів для отримання і поширення інформації.

7. Етапи розвитку електронного урядування

Безперервний процес створення, впровадження та розвитку складних соціальних систем, до яких відноситься електронне урядування, передбачає представлення його послідовністю етапів (етапізацію), кожен з яких характеризується специфічною метою, сукупністю критеріїв її досягнення, завдань,

часовими рамками, задіяними ресурсами, об'єднаними кінцевою метою системи й умовами збереження її цілісності. Розвиток електронного урядування повинен складатись із чотирьох основних етапів.

Виконання першого етапу пов'язано в основному з:

- формуванням необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази, у тому числі єдиних стандартів, протоколів та регламентів взаємодії суб'єктів електронного урядування, законодавчим визначенням електронних державних послуг тощо;
- створенням Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів та веб-сайтів (веб-сторінок) органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема спеціальних сайтів для підтримки on-line операцій як для центральних, так і для місцевих органів державної влади;
- започаткуванням надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування інформаційних та консультаційних послуг фізичним та юридичним особам з використанням мережі Інтернет, поглибленої інформатизації суспільства, держави та бізнесу.

Другий етап - розвиток послуг електронного урядування. Він повинен спрямовуватись на розвиток різноманітних електронних державних послуг, що охоплюють всі сфери життєдіяльності людей та громадян, організацій та функціонування державних органів, а також на проведення повномасштабного реінжинірингу адміністративних процесів. Повинно відбутися освоєння технологій інтерактивної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами та представниками бізнесу. За цієї умови з'явиться можливість двосторонніх комунікацій та здійснення деяких операцій в режимі реального часу. На даному етапі буде створено Український центр підтримки електронного урядування та реалізовані державні електронні послуги в інтерактивному режимі.

На третьому етапі передбачається тиражування та впровадження в широку практику діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування типових технологічних рішень, створення об'єднаних порталів міністерств, відомств, служб тощо, через які можна здійснювати відповідні транзакції.

Можливість здійснення основних видів транзакцій в електронній формі завершує перехід на документальне електронно-інформаційне середовище взаємодії.

Четвертий етап - розбудова електронного урядування. Буде створена єдина електронна система органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також Єдиний веб-портал електронного урядування як єдина точка доступу до всіх видів послуг для громадян та організацій, що буде репрезентувати весь комплекс електронних державних послуг і забезпечує доступ до них за технологією «єдиного вікна», виходячи з потреб і функціональних аспектів, а не з існуючої структури органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

8. Управління розвитком електронного урядування

На розвиток електронного урядування впливають процеси управління та самоуправління. Держава має бути основним суб'єктом у формуванні та реалізації державної політики електронного урядування. В Україні створення інфраструктурної складової електронного урядування, насамперед, розвиток Інтернет, комп'ютеризація життєдіяльності громадян та бізнесу тощо здійснюється в основному завдяки процесам самоуправління. Задля забезпечення ефективного управління розвитком електронного урядування необхідно:

- визначити кінцеві та проміжні цілі, яких необхідно досягти в ході впровадження електронного урядування, та критерії їх досягнення;
- сформулювати концепцію, стратегію та програму електронного урядування, що базуються на реальних ресурсах країни;
- здійснити необхідне нормативно-правовий, організаційно-технічний, науково-методичний, інформаційно - аналітичний супровід впровадження електронного урядування;
- створити організаційну систему управління;
- створити систему підготовки кадрів для органів державної влади та органів місцевого самоврядування у сфері електронного урядування.

9. Електронне урядування в умовах криз

Державне управління, у тому числі, таке, що базується на застосуванні електронного урядування, внаслідок загальносвітової тенденції до зростання рівня непередбачуваності та небезпеки, кількості та масштабів відомих загроз, виникнення нових загроз та ускладнення їх взаємодії, повинно базуватись не тільки на традиційних підходах, зорієнтованих на нормальні умови функціонування та розвитку суспільства та держави, але й обов'язково включати в свою структуру механізми, методи, моделі, алгоритми тощо державного управління в умовах криз (кризового стану, надзвичайних ситуацій та стану особливого періоду). Ця складова державного управління характеризується жорсткою централізацією, посиленням силових методів управління, низкою обмежень конституційних прав та свобод людини і громадянина на визначений час в інтересах національної безпеки. За таких умов електронне урядування трансформується в електронне управління.

Електронне урядування в умовах криз повинно враховувати:

- законодавчо визначені обмеження прав і свобод людини і громадянина та бізнесу на доступ до інформації, насамперед, з використанням мережі Інтернет, і в цілому зменшення рівня демократичності, прозорості та відкритості органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також можливостей людини і громадянина та бізнесу брати участь у формуванні політико-адміністративних рішень на час дії антикризового управління;
- недостатність інформації, часу та ресурсів для прийняття раціональних рішень;
- необхідність застосування так званих «воєнних методів» управління та системи інформаційно-аналітичних центрів з питань антикризового управління;
- підвищення вимог до захисту інформації при її зборі, збереженні, передаванні, обробці тощо в інформаційно-комунікаційних системах;
- особливості функціонування системи державного управління в умовах ведення кібервійн та загрозі кібертероризму, можливість зовнішнього відключення Інтернет.

На законодавчому рівні повинні бути чітко визначені:

- режими функціонування електронного урядування;
- обмеження на електронне урядування для кожного з його режимів;

- критерії переходу електронного урядування з одного режиму на інший режим тощо.

10. Очікувані результати електронного урядування

Впровадження е-урядування в Україні повинно забезпечити якісно новий рівень управління державою та суспільством в цілому, зміцнить довіру до держави та її політики, вдосконалить взаємодію між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, бізнесом, громадянами та державними службовцями.

Якісно побудована система електронного урядування має позитивно впливати на загальний хід та наслідки проведення подальших радикальних перетворень в українському суспільстві, насамперед, соціальної і економічної реформи, розбудови соціальної держави з впливовими інституціями громадянського суспільства, особливо з тих питань, де велике значення мають методи та форми взаємодії органів державного управління та органів місцевого самоврядування з людиною та громадянином, громадськими організаціями. Подальше здійснення політики розбудови системи електронного урядування прямо залежить від політико-правового становища суспільства, фінансово-економічних можливостей держави. Зазначені фактори здатні внести суттєві корективи в процес електронного урядування, у темпи проведення реформаторських заходів.