

УДК 35.075:004

С. А. Чукут,

д. н. з держ. упр., професор, в.о. завідувача кафедри теорії та практики управління, Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського", м. Київ

В. А. Полярна,

студентка 6 курсу факультету соціології і права, Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського", м. Київ

## КРАЩІ ЄВРОПЕЙСЬКІ ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: ДОСВІД ДАНІЇ

S. Chukut,

Acting Head, Professor, Department of Theory and Practice of Management, National technical university of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic institute"

V. Polyarna,

student of faculty sociology and law, National technical university of Ukraine "Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic institute"

### THE BEST EUROPEAN PRACTICES OF IMPLEMENTATION OF E-GOVERNANCE: EXPERIENCE OF DENMARK

*У статті досліджено особливості впровадження та основні стадії розвитку електронного урядування в Королівстві Данія. Проаналізовано сучасний стан та визначено перспективи е-урядування в цій країні. Досліджено основні урядові програми, зокрема "Програма формування Електронного Уряду на 2002—2007 роки" та "Об'єднана громадська цифрова стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011—2016 рр.", а також основні нормативно-правові акти з питань електронного урядування. Розкрито три основних напрями впровадження електронного урядування в Данії: перехід до електронного документообігу; електронний добробут і налагодження електронної співпраці між громадянами, органами державної влади на всіх рівнях та органами місцевого самоврядування. Розглянуто механізми онлайн участі громадськості в прийнятті урядових рішень. У висновках відзначено відповідність досвіду розвитку електронного урядування Данії сучасним світовим тенденціям та надано рекомендації щодо можливості застосування досвіду е-урядування Данії для України.*

*Summary. In the article the features of implementation and basic stages of development of electronic governance are investigational in Kingdom Denmark. The modern consisting and certainly e-governance prospects is analyzed of this country. Investigational main governmental programs, in particular "Program of setting up Electronic Government on 2002—2007" and public digital strategy is "Incorporated: digital way to future prosperity 2011-2016 years", and also basic normatively legal acts on questions an electronic governance. It is exposed three basic directions of introduction of electronic governance in Denmark: passing is to electronic flow of documents; electronic welfare and adjusting of electronic collaboration is between citizens, public authorities on all levels and organs of local self-government. Mechanisms are considered on-line of participation of public in acceptance of governmental decisions. In conclusions accordance of experience of development of electronic governance of Denmark modern world tendencies is marked and it is given recommendation in relation to possibility of application of experience of e-governance of Denmark for Ukraine.*

*Ключові слова: електронне урядування, електронна демократія, електронний уряд, електронні послуги, електронна співпраця, електронна участь.*

*Key words: electronic governance, electronic democracy, electronic government, electronic services, electronic collaboration, electronic participation.*

#### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

У століття високих технологій, в умовах глобалізації та розбудови інформаційного суспільства постає питання оперативного та вільного доступу населення до інфор-

мації та відкритого діалогу між громадськістю та державою. Активна участь громадян у процесі прийняття рішень є центральним і невід'ємним елементом ефективного державного управління. Органи державної влади і

громадяни потребують налагодженого двостороннього зв'язку, отриманні необхідної інформації, проведення консультацій та спільного прийняття рішень. Електронне урядування є невід'ємним елементом сучасного демократичного суспільства та ефективної урядової діяльності за допомогою застосування інформаційних технологій.

Це пояснюється тим, що електронне урядування забезпечує прозорість роботи державного апарату, убезпечує громадян і бізнес від свавілля чиновників, а отже, запобігає корупції. Однією з найважливіших складових електронного урядування є електронна демократія, яка виступає інструментом розвитку демократії, розглядається як реальний шлях до просування та сприяння демократичним процесам у сучасному суспільстві.

Можна з упевненістю стверджувати, що технології електронного урядування позитивно впливають на імідж держави. Це проявляється у тому, що органи влади не намагаються приховати інформацію та фінансові потоки від населення, урядові програми, рішення та закони знаходяться під контролем громадськості. Оптимальне досягнення цих завдань можливе лише завдяки впровадженню електронного урядування. Особливо цікавим є досвід розвитку електронного урядування в країнах Європейського Союзу. Більшість європейських країн створили власну ефективну систему надання та поширення електронних послуг, враховуючи як окремі економічні показники, так і за рівнем електронної готовності та обізнаності громадян. Тому для України, що обрала шлях до європейської інтеграції та демократичного розвитку, досвід країн Європейського Союзу є надзвичайно корисним, у тому числі й досвід Данії, яка за короткий термін змогла побудувати тісну взаємодію держави й населення, держави й бізнесу.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналізуючи праці вітчизняних та зарубіжних науковців, зокрема Дубова Д.В., Дзюби С.В., Семенченка А.І., Кліфта С., Боунса М. та ін., можна дійти висновку, що наразі розвитку електронного урядування приділяється достатньо багато уваги. Важливими також є дослідження, в яких аналізуються кращі практики впровадження електронного урядування в зарубіжних країнах. Так, слід відзначити напрацювання з аналізу найкращого зарубіжного досвіду, де розкриваються питання історії становлення, концептуального, нормативно-правового забезпечення розвитку електронного урядування, ступенів зрілості надання електронних послуг та інструментів електронної демократії в країнах-лідерах з впровадження електронного урядування [1; 2].

Окремо слід також зазначити важливу роль фахівців ООН щодо визначення індексів розвитку електронного урядування в світі. Кожні два роки підрозділ публічного управління та управління розвитком Департаменту Економічних та Соціальних зв'язків (UNDESA) Організації Об'єднаних Націй публікує Звіти з е-урядування, де здійснено моніторинг (серед 193 країн світу) і стану розвитку електронного урядування в Данії. У рейтингу позиції країн розподіляються на основі отриманого ними загального індексу. Він, у свою чергу, складається з трьох критеріїв, що характеризують стан: веб-присутності органів державної влади (онлайн-послуг); телекомунікаційної інфраструктури; людського капіталу.

До найбільш повних і ґрунтовних зарубіжних досліджень щодо стану та розвитку електронного уряду-

**Таблиця 1. Індекси розвитку е-урядування Данії**

Індекси	2010 рік	2012 рік	2014 рік	2016 рік
Е-послуги	0.2288	0.8562	0.6614	0.7754
Телекомунікаційна інфраструктура	0.2306	0.8615	0.8740	0.8247
Людський капітал	0.3278	0.9489	0.9132	0.9530
Загальний рейтинг	0.7872	0.8889	0.8162	0.8510
Місце	7	4	16	9

вання в Данії, можна віднести праці Birgit Jager & Karl Lofgren [3]. Окрім того, до аналізу досвіду впровадження електронного урядування в цій країні долучалися такі дослідники, як: Fountain (2001); Eifert & Puschel (2004); Pedersen, J.S.; Ejersbo, N. & Greve, C. (2008); Jensen L. & Kahler H. (2006), Johansson, S.

### МЕТА СТАТТІ

Метою статті є аналіз кращих європейських практик впровадження електронного урядування на прикладі Данії та можливість їх використання в Україні.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Електронне урядування розглядається сьогодні як концепція реформування публічного демократичного управління, оскільки за допомогою використання нових інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється ефективне перетворення європейських публічних адміністрацій та поліпшення радикальним чином їхньої роботи зі своїми клієнтами як з громадянами, підприємствами, так і з іншими публічними адміністраціями [4]. Досвід Данії з впровадження електронного урядування вибрано для нашого аналізу не випадково. Ця європейська країна протягом останнього десятиріччя є беззаперечним лідером з розвитку е-урядування, входячи переважно в десятку країн з найвищим індексом розвитку е-урядування (табл. 1) [5—7]. Хоча згідно Звіту ООН за 2014 рік у Данії спостерігалось гальмування процесів впровадження е-урядування — вона опустилася на 16 сходинку рейтингу, однак, завдяки ефективній політиці уряду Данії та відповідних центральних та місцевих органів влади, у 2016 році — країна посіла 9 місце за індексом розвитку електронного урядування серед 193 країн світу.

Слід відзначити, що управління впровадженням електронного урядування в Данії здійснюється за досить складною схемою, залучені різні міністерства та департаменти, кожен з яких виконує свою функцію. Нижче наведена схема системи органів, відповідальних за розвиток електронного урядування (рис. 1).

Керівний комітет для спільної урядової співпраці (STS) складається як з центрального, так і місцевих урядів, виконує важливу роль у координації процесу цифровізації (застосування ІКТ в усіх сферах) у державному секторі.

Місцевий Уряд Данії (LGDK) — це об'єднання органів місцевої влади на національному рівні. Воно представляє місцеву владу в Керівному комітеті для міжурядової співпраці, доносить актуальну інформацію від центрального уряду до місцевого.

Регіони Данії — національна асоціація рад округів представлені в STS наряду з Місцевим Урядом Данії. 98 муніципалітетів і п'ять регіонів — відповідають за вирішення переважної більшості завдань щодо надання послуг громадянам, таких як: соціальні послуги, догляд за дітьми, догляд за літніми людьми, охорона здоров'я, пра-

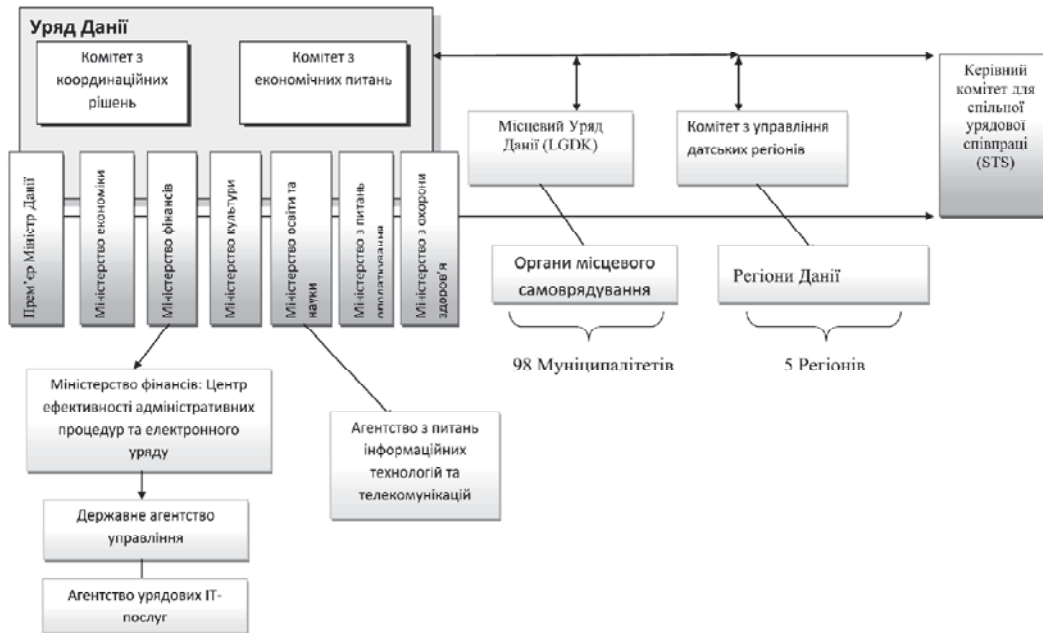


Рис. 1. Інституційне забезпечення розвитку е-урядування в Данії

целаштування, послуги в області оподаткування, культура, охорона навколишнього середовища. Муніципальні та регіональні органи здійснюють конкретні плани дій, що були раніше озвучені на міждержавному та відомчому рівнях, відповідно до загальної національної стратегії електронного урядування.

Міністерство фінансів, за допомогою декількох інших міністерств, відповідає за координацію цих щорічних домовленостей між урядом та, відповідно, Данією і Данськими регіонами і, окрім того, стежить за угодами стосовно електронного урядування та споріднених проєктів.

Успіхи Данії щодо розвитку електронного урядування пояснюються завдяки виваженості та чіткої спланованості кроків центрального та місцевого урядів на цьому шляху.

Слід особливо відзначити, що з самого початку розвиток електронного урядування фокусувався на основних "данських цінностях" — демократії, соціальної включеності та прозорості. У червні 2001 року на засіданні центрального уряду Данії було проголошено наміри щодо розвитку електронного урядування. Вже 10 листопада 2001 року була затверджена "Програма формування електронного уряду на 2002—2007 роки". У лютому 2003 року вперше був запущений веб-портал електронного уряду Данії. На початковому етапі він містив лише матеріали про державні послуги інформаційно-довідкового характеру.

У період з 2004—2007 роки була сформована інфраструктура електронного уряду. Створено базові компоненти: веб-портал і шлюз електронного уряду, платіжний шлюз електронного уряду, електронний міжвідомчий документообіг, інфраструктура відкритих ключів, єдине транспортне середовище державних органів, національні реєстри ідентифікаційних номерів, реалізовані електронні державні послуги.

У 2008 році на порталі з'явилися перші транзакційні послуги, які передбачають можливість проведення онлайн-платежів. Так, у першу чергу була реалізована онлайн оплата податків, державних зборів, мита та штрафів за порушення правил дорожнього руху, в 2009 році — оплата послуг житлово-комунального господарства.

Протягом 2010 року на веб-порталі було запущено низку інших соціальних державних послуг, серед яких послуги, Міністерства охорони здоров'я, Міністерства внутрішніх справ та Міністерства освіти. Крім того, було створено мобільний додаток для отримання найпростіших послуг таких, як адресна довідка, постановка в чергу в дитячий садок і оплата податків. З метою спрощення процедури навчання населення роботі з порталом була розроблена мультимедійна навчальна програма.

Для збільшення взаємодії між громадянами і урядом був реалізований сервіс обговорення проєктів електронних послуг. А також для обговорення були запропоновані нові закони. Сервіси взаємодії громадян з урядом були виведені в окремий блок "Громадяни та уряд". У ньому, крім обговорення проєктів послуг і законів, виведені такі сервіси: інтернет-конференції, електронні звернення громадян до державних органів, запис на прийом до міністрів, інтернет-блоги перших керівників, контакти державних органів та їх представників.

У квітні 2010 року відбувся запуск послуги по запису електронного цифрового підпису на чіпи посвідчень особи нового зразка з метою збільшення безпеки зберігання та використання електронного цифрового підпису. З початку року були запущені послуги з реєстрації юридичних осіб та підприємців. У пілотному режимі відбувся запуск електронних послуг з видачі паспортів, посвідчень особи, водійських прав, а також по реєстрації населення за місцем проживання. Крім цього, було запущено безліч допоміжних сервісів для юридичних осіб та за тематикою земельних відносин [8].

Одним з основних та пріоритетних напрямів уряду Данії є затверджена з 20 червня 2011 р. стратегія розвитку, яка зосередилася на впровадженні простих та ефективних послуг у режимі онлайн.

Поточна данська стратегія електронного урядування, опублікована у серпні 2011 р., має назву "Об'єднана громадська цифрова стратегія: цифровий шлях до майбутнього процвітання 2011—2015 рр." [8]. Головною метою стратегії є зробити так, щоб до 2016 р. цифрове самообслуговування було запроваджене як звичайна процедура взаємодії громадськості з державним сектором.

Ця нова об'єднана цифрова стратегія зосереджується на використанні цифрових засобів урядом, муніципалітетами та округами з метою оновити громадський сектор та зробити його продуктивнішим. Стратегія має три головні напрями, кожен з яких поширюється на різні сфери та цільові групи:

**Напряма 1:** Кінець паперовим формам та листуванню. До 2016 р. все листування громадян з владою має бути переведене в електронний формат.

Паперові форми будуть скасовані, щоб громадяни могли обслуговувати себе онлайн. Станом на 2014 р., у всіх громадян має бути електронна поштова скринька, на яку їм надходитимуть листи від влади. Для окремих громадян стане легше вести свої справи в електронному вигляді, коли їм буде зручно, а не лише в робочий час. Водночас з цим, мають бути впроваджені служби підтримки для тих, кому буде важко користуватися електронними рішеннями.

Для підприємств, вся актуальна комунікація стала повністю електронною наприкінці 2012 р. Це означає, що компанії мусять звітувати владі в електронному вигляді у період: наприкінці року — або на початку наступного [8, с. 4—5].

**Напряма 2:** Новий електронний добробут. До 2016 р., оцифрування та технології добробуту мають бути використані послідовно задля модернізації та раціоналізації основних галузей добробуту — освіти та охорони здоров'я. В освіті перевага надається всебічному використанню інформаційних технологій в школах. Сума інвестицій, щоб привести школи у "цифрове майбутнє", сягають 1,5 млрд данських крон. Також, за допомогою технологій добробуту, передбачалося перенесення лікування хронічно хворих з лікарень до їхніх осель, залучаючи пацієнтів до власного лікування. Таким чином, інформаційні технології використовуються в сфері охорони здоров'я задля полегшення справ в лікарнях [8, с. 5—7].

**Напряма 3:** Ближча електронна суспільна співпраця. Спільні електронні рішення, що їх висувала держава, регіони та муніципалітети, мають втілюватися разом. Вони складають підґрунтя для зусиль влади з оцифрування. Кожному державному органу чи закладу не слід розробляти власні системи, натомість же краще переймати досвід та технології в галузях, де вже знайдені гарні загальні рішення. Це можливо лише за умови ефективного координування заходів з оцифрування між державною, регіональною та муніципальною владою та закладами. Таким чином, є потреба у злагодженій роботі громадськості в таких сферах:

- просування загальної електронної інфраструктури, достатньо захищеної та сильної, щоб охоплювати всі майбутні потреби;

- ефективний обмін надійними вихідними даними між адміністраторами;

- прийняття закону, що братиме до уваги та культивуватиме можливості в електронному суспільстві [8].

Окремої уваги, заслуговує розроблена спільними зусиллями Данського уряду, місцевими урядами та Данськими регіонами "Стратегія електронного добробуту на 2013—2020 рр." для загального державного сектору [9]. Метою стратегії є збільшення через конкретні ініціативи використання інформаційно-комунікаційних технологій, а також технологій добробуту у наданні державних послуг, зокрема в таких галузях, як охорона здоров'я, догляд за літніми людьми, соціальні послуги та освіта. Також стратегія має забезпечити безперервне набуття дер-

жавним сектором нових знань в області цифрових технологій. Стратегія, зокрема включає план випробовування перспективних технологій з метою визначити, чи вигідно буде їх використовувати в Данії.

Таким чином, розвиток електронного урядування в Данії передбачає цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів центральної влади та органів місцевого самоврядування. Державна політика у сфері розвитку електронного урядування Данії базується на таких нормативно-правових актах:

Закон про обов'язкове електронне самообслуговування. Данський уряд поставив за мету до кінця 2015 р. 80% письмового спілкування між громадянами та державним сектором перевести в електронний вигляд. Цей процес йде повним ходом і є законодавчо підкріпленим. Як частина реалізації об'єднаної стратегії електронного урядування 2011—2015 (центрального уряду, регіонального уряду та місцевого уряду), данський уряд у червні 2012 р. прийняв першу частину закону про обов'язкове електронне самообслуговування, що робить обов'язковим перший комплект цифрових рішень [10]. Як частина реалізації об'єднаної стратегії електронного урядування 2011—2015 рр., данський уряд ухвалив Закон про електронну пошту у червні 2012 р. Згідно із законом, громадяни та підприємства мусять мати електронні поштові скриньки для отримання від влади електронних повідомлень, листів, документів, тощо, замість звичайних паперових листів традиційною поштою. Закон також встановлює, що повідомлення, надіслані електронною поштою мають такий же статус і значимість, як паперові листи, повідомлення, документи, тощо. Закон стосується усіх громадян віком від 15 років, незалежно від професії. Закон набув чинності 1 листопада 2014 р. для громадян, у той час як для підприємств вступив у силу з 1 листопада 2013 р.

Закон стосовно захисту та обробки персональних даних. Ефективне впровадження електронного урядування не можливе без належного захисту персональних даних. Саме тому у 2000 році в Данії був прийнятий "Закон стосовно захисту та обробки персональних даних". Цей закон вступив у дію 1 липня 2000 року з метою виконання Директиви 95/46/ЄС про захист особистих даних та їхній вільний обіг, дозволяючи людям отримувати доступ до своїх записів, що є в наявності у державних установ та приватних організацій. Забезпечує дотримання Закону, в який було внесено зміни в 2007 р., Datatilsynet (Агентство Захисту Даних). До інших законів, що регулюють обробку особистої інформації державним сектором, належать "Закон про державне управління" 1985 р., "Закон про публічність і свободу інформації" 1985 р., "Закон про відкритість публічного реєстру" 1992 р. "Закон про державний реєстр" 2000 року. Ці закони встановлюють основні принципи захисту інформації і визначають, які дані мають бути доступні широкому загалу, а які мають лишатися засекреченими [11].

Закон про мережі та сервіси електронного зв'язку, прийнятий у 2014 році, має важливе значення для функціонування та наповнення різноманітних баз даних та інформаційних ресурсів [12]. Згідно з цим законом, початальники електронних мереж та послуг мають сповіщати в компетентні органи електронного урядування про випадки витоків інформації, які мають значні наслідки для надання послуг чи стосуються інформації щодо ідентифікації особи. Ця правова вимога частково здійснює Директиви 2009/140/ЄС і 2009/136/ЄС. До закону декілька разів вносилися поправки і поправки було об'єднано в Закон про поправки 2014 року.

Закон про маркетингові практики — у червні 2003 році в нього було внесено поправку задля виконання Директиви "Про приватність та електронні комунікації" 2002/58/ЄС. Ця поправка спричинила зміни в правовому регулюванні спаму. Так, згідно з Директивою, люди, котрі надали свої адреси представникам бізнесу, можуть бути заспамлені рекламою "схожих сервісів", що раніше не було дозволено Данським законодавством. Поправки було об'єднано у Закон "Про об'єднані маркетингові практики" (2013) [13].

Закон про електронний підпис — особливо важливий нормативно-правовий акт для розвитку електронного урядування в Данії. Цей закон набув чинності в жовтні 2000 року, реалізуючи Директиву Європейського Союзу "Суспільні основи для електронних підписів" (1999/93/ЄС). Данський уряд запровадив офіційний цифровий підпис (NemID), завдяки чому всі громадяни отримують безкоштовний електронний підпис на основі програмного забезпечення (OCES — публічний сертифікат для електронних послуг), убезпечуючи тим самим більшість операцій державного та приватного сектора [14].

Закон про електронні комунікаційні мережі та послуги. Цей закон набув чинності 25 травня 2011 року (замінюючи попередній Закон про умови конкуренції та інтереси споживачів на ринку телекомунікацій 2000/2003 рр.). Він розроблений на основі директив Європейського Союзу про електронні комунікації, а саме: Директиви 2002/21/ЄС ("Базова" директива), 2002/20/ЄС (Директива про авторизацію), 2002/19/ЄС (Директива про доступ та взаємозв'язок), 2002/22/ЄС (Директива "Універсальний сервіс та права користувача") і 2002/58/ЄС (Директива про електронну приватність) [15].

Закон про електронні закупівлі, прийнятий 16 вересня 2004 р., містить у своєму додатку Директиву ЄС 2004/17/ЄС, що координує процедури закупівель суб'єктів, що діють у водному, енергетичному, транспортному та телекомунікаційному секторах. Данія вирішила надати доступ всім новим процедурам закупівель, тільки з одними обмеженнями: електронні аукціони не можуть використовуватися щодо контрактів про громадські роботи — головним чином для того, щоб уникнути ризику фрагментації будівельного процесу [16].

## ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Данія — це країна, яка пройшла довгий та клопіткий шлях у створенні містка довіри між урядом та громадянами. Наразі можна сказати, що данці цілком задоволені існуючим станом розвитку електронного урядування.

Державні веб-портали користуються незмінним попитом, про що свідчать щорічні статистичні спостереження. Переважна більшість громадян вважають, що на урядових сайтах міститься достовірна інформація, якій можна повністю довіряти, на відміну від інформації на приватних сайтах. При цьому населення вважає відвідування сайтів уряду корисним і безпечним. За останніми даними Європейської комісії, 80,8% громадян і 89% підприємств Данії взаємодіють із державними органами за допомогою Інтернет-порталів, що є достатньо високим показником у світі. Все це результат багаторічної спільної, командної роботи держави і суспільства над удосконаленням системи державного управління та побудови партнерських відносин між громадянами, бізнесом і урядом.

В Україні, що обрала шлях до європейської інтеграції та демократичного розвитку, становлення електронного урядування є досить нагальним питанням, особливо в умовах децентралізації влади, залучення громадськості до процесу управління державними справами та задля покращення діалогу між державою та її громадянами. Досвід Данії у сфері е-урядування є важливим для України, оскільки він дає змогу уникнути багатьох помилок, спростити процес модернізації, виокремити кращі шляхи розвитку. Безсумнівно, не всі практики можуть бути адаптовані до українських реалій через низку причин, серед яких високий рівень бюрократії, неспроможність влади до прийняття важливих для країни рішень. Також гальмують процес значна корумпованість, порівняно з європейськими державами, відмінність у законодавстві, місцями технічна неспроможність та подекуди некваліфіковані кадри.

Запозичуючи досвід Данського уряду, українській владі потрібно навчитися безперервно реагувати на потреби користувачів, через спеціальні консультативні центри та комунікативні групи, користуватися послугами приватного сектора, у якого вже є досвід у реалізації інформаційно-телекомунікаційних рішень. Уряд України має встановити прямий діалог з громадянами. Окрім того, при впровадженні електронного урядування в Україні слід враховувати те, що наразі наша країна перебуває в стані мережевої війни з Росією. Тому кожен крок щодо подальшого впровадження електронного урядування має бути максимально виваженим і вивіреним з точки зору оптимального поєднання з одного боку, безпеки, з іншого — захисту приватності [17]. Однак саме брак довіри до надійності захисту і збереження персональних даних, навіть у мирний час, стає суттєвою перпоною на шляху розвитку електронного урядування. Саме тому досвід Данії щодо зберігання та захисту персональних даних, а також надійної електронної ідентифікації особи, може бути доречним для вирішення цих проблем в Україні. Тому слід розставити першочергові акценти, а саме розробити механізми ідентифікації особистості, яка б відповідала сучасним світовим вимогам, на її основі — запровадити Національну систему ідентифікації.

### Література:

1. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. / За заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. — К., 2010. — 144 с.
2. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики / За заг. ред.: С.А. Чукут, О.В. Загвойської. — К.: НАДУ. — К., 2011. — 172 с.
3. Jager, B. and Lofgren, K. The history of the future: Changes in Danish e-government strategies 1994—2010. — 30 pp. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information\\_systems/egpa/docs/2010/ABS %20-%20Jaeger%20Lofgren.pdf](https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information_systems/egpa/docs/2010/ABS%20-%20Jaeger%20Lofgren.pdf)
4. Чукут С. Європейські виміри підготовки магістрів з електронного урядування для забезпечення сумісності е-послуг / С. Чукут, О. Загвойська // Вісн. держ. служби України. — 2009. — Т. 1. — С. 78—81.
5. United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/Complete-Survey.pdf>

6. United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)

7. United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

8. E-government strategy 2011—2015. The digital path to future welfare [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>

9. Denmark — Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/denmark-efficiente-governmentforsmarterpublicservicedelivery.htm>

10. Закон Данії "Про обов'язкове електронне самообслуговування та електронну пошту" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.forbrugerm-budsmanden.dk/Love-og-regulering/Retningslinjer-og-vejledninger/Markedsfoeringsloven/Spamvejledning>

11. Закон Данії "Про захист та обробку персональних даних" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=828>

12. Закон Данії "Про мережі та сервіси електронного зв'язку" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=161319>

13. Закон Данії "Про маркетингові практики" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-01-092/KAPITTEL\\_2#KAPITTEL\\_2](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-01-092/KAPITTEL_2#KAPITTEL_2)

14. Закон Данії "Про електронний підпис" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2001-06-15-81>

15. Закон Данії "Про електронні комунікаційні мережі та послуги" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=161319>

16. Закон Данії "Про електронні закупівлі" [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=175822>

17. Чукот С.А. Впровадження електронного урядування в умовах мережевої війни // Публічне управління та адміністрування: збірник наукових праць. — 2015. — № 1. — С. 159—162.

References:

1. Chukut, S.A. and Zahvojs'ka, O.V. (2010), Kraschi praktyku vprovadzhenia elektronnoho uriaduvannia: zarubizhnyj dosvid [Best practices in implementing electronic government: foreign experience], Kyiv, Ukraine, available at: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160) (Accessed 17 December 2016).

2. Chukut, S.A. and Zahvojs'ka, O.V. (2011), Instytutsiyni ta orhanizatsiyni zasady vprovadzhenia elektronnoho uryaduvannia: krashchi zarubizhni praktyky [Institutional and organizational basis for implementation of electronic governance: best foreign practices], NADU, Kyiv, Ukraine, available at: [http://ktpu.kpi.ua/?page\\_id=4160](http://ktpu.kpi.ua/?page_id=4160) (Accessed 17 December 2016).

3. Lager, B. and Lofgren, K. (2010), "The history of the future: Changes in Danish e-government strategies 1994—2010", Information Polity, vol. 15, pp. 253—269.

4. Chukut, S. and Zahvojs'ka, O. (2009), Yevropeys'ki vymiry pidhotovky mahistriv z elektronnoho uryaduvannia dlya zabezpechennia sumisnosti e-posluch [European dimensions of preparation of masters of e-governance to ensure the compatibility of e-services], Visn. derzh. sluzhby Ukrainy, vol. 1, pp. 78—81.

5. United Nations E-Government Survey 2012. "E-Government for the Future We Want" available at (2012): [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2012.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2012.pdf) (Accessed 17 December 2016).

6. United Nations E-Government Survey 2014. "E-Government for the Future We Want", available at (2014): [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (Accessed 17 December 2016).

7. United Nations E-Government Survey 2016. "E-Government in Support of Sustainable Development", available at (2016): <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016> (Accessed 17 December 2016).

8. The official site of Agency for Digitisation (2010), "E-government strategy 2011—2015. The digital path to future welfare", available at: <http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy> (Accessed 17 December 2016).

9. The Organisation of Economic Co-operation and Development (OECD) (2010), "Denmark — Efficient E-Government for Smarter Public Service Delivery", available at: <http://www.oecd.org/gov/public-innovation/denmark-efficiente-governmentforsmarterpublicservicedelivery.htm> (Accessed 17 December 2016).

10. The Danish act "On compulsory electronic self-service and e-mail" (2011): <http://www.forbrugerm-budsmanden.dk/Love-og-regulering/Retningslinjer-og-vejledninger/Markedsfoeringsloven/Spamvejledning> (Accessed 17 December 2016).

11. The Danish act "On the networks and services of electronic communications" (2011): <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=828> (Accessed 17 December 2016).

12. The Danish act "On the networks and services of electronic communications" (2011): <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=161319> (Accessed 17 December 2016).

13. The law of Denmark "About marketing practices" (2009): [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-01-092/KAPITTEL\\_2#KAPITTEL\\_2](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-01-092/KAPITTEL_2#KAPITTEL_2) (Accessed 17 December 2016).

14. The Danish act "On electronic signature" (2001): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2001-06-15-81> (Accessed 17 December 2016).

15. The Danish act "On electronic communication networks and services" (2008): <https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=161319> (Accessed 17 December 2016).

16. The Danish act "On e-procurement" (2009): <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=175822>

17. Chukut, S. A. (2015), Vprovadzhenia elektronnoho uriaduvannia v umovakh merezhevoi vijny [The Implementing of e-Governance under Network war.], Public management and administration: collection of scientific works. Kyiv, Ukraine. *Стаття надійшла до редакції 19.12.2016 р.*