

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІНФОРМАЦІЙНА БЕЗПЕКА

УДК: 681.3.01

О.М. Андрєєва

доктор політичних наук, доцент, професор кафедри міжнародної інформації Інституту міжнародних відносин Київського національного університету імені Тараса Шевченка

ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ КРАЇН СКАНДИНАВІЇ: СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТОК

У статті розглянуті питання створення й розвитку системи електронного урядування й електронного управління в Скандинавських країнах. Зроблено огляд практичних кроків інституціоналізації електронного уряду. Наведені результати, що характеризують рівень розвитку електронного урядування в країнах Скандинавії, а саме в Норвегії, Данії, Швеції та Фінляндії, також наведена характеристика й окреслено перспективи розвитку електронного уряду в скандинавських країнах і їх досвід для України.

Ключові слова: Данія, Норвегії, Швеція, Фінляндія, скандинавські країни, електронний уряд, електронне управління, нова модель публічного управління, ІКТ, урядові веб-сайти.

Зі стрімким зростанням розвитку інформаційно-комунікативних технологій у світі людству відкриваються все

нові й нові можливості з його пристосування до власних потреб. Однією з таких можливостей ще наприкінці ХХ ст. стала ідея трансформації державного апарату, що зумовлена, з одного боку, потребами суспільства у більшій відкритості та прозорості уряду, а з другого боку, власне, потребами й самого державного апарату у більшій гнучкості та прилаштованості до сучасних вимог часу.

Актуальність дослідження і полягає в аналізі генези становлення електронного уряду в країнах Скандинавії, їх шлях від ідеї до конкретної реалізації. За сучасних умов загальноєвропейський досвід, і зокрема скандинавський, буде дуже корисним для нашої держави саме з огляду на сучасний курс модернізації, що оголошений Президентом України.

Найголовнішим аргументом трансформації державного апарату за допомогою ІКТ, напевне, і є підвищення прозорості владних відносин як з громадянами і бізнес-структурами, так і всередині владної вертикалі саме завдяки трансформації зворотного зв'язку, що стає зручнішим, швидким і прозорим.

Метою цієї статті є дослідження сучасного стану електронного урядування Скандинавських країн, і на основі поставленої мети доцільно виконати такі дослідницькі завдання, а саме визначення умов і шляхів становлення електронного урядування країн Скандинавії та виокремлення перспективних напрямків розвитку для України.

Скандинавські країни цікаві передусім тим, що, не належачи до економічно високорозвинених великих держав, змогли завдяки використанню досягнень ІКТ значно посилити свої позиції у світовому господарстві. Нині Фінляндія, Швеція, Норвегія та Данія є світовими лідерами в галузі розбудови інформаційного суспільства. За індексами К-суспільства (суспільства, заснованого на знаннях), а також інтелектуальних активів ці країни впевнено входять до п'ятірки світових лідерів [1].

Згідно з доповіддю Всесвітнього економічного форуму, за рівнем розвитку робочої інфраструктури інформаційного

співтовариства і використання інформаційно-комунікаційної техніки Фінляндія посідає третє місце у світі, поступаючись лише Сінгапуру та Ісландії.

Існуюча у Фінляндії система інформаційного забезпечення є самостійною та однією з таких галузей, яка найдинамічніше розвивається, та досягнення в якій значно впливають на економіку всієї країни. За допомогою інформаційних технологій підприємствами здійснюються, зокрема, продаж власної та купівля необхідної продукції і послуг через використання інформаційних мереж; обмін інформацією електронними каналами зв'язку зі своїми філіями, партнерами, субконтракторами; пошук і залучення нових ділових партнерів; пошук і дослідження нових ринків збуту товарів і послуг; проведення моніторингу виробництва, транспортування, обліку та інвентаризації продукції.

Першою країною у світі, що прийняла Закон про електронні послуги, була Фінляндія (2001 р.). Закон містить положення про права, обов'язки та відповідальність органів державного управління та їх клієнтів у сфері електронних послуг, про ключові вимоги щодо електронної ідентифікації особи громадян. Органи влади і клієнти можуть скріплювати свої рішення електронним підписом. Офіційний веб-портал електронного урядування Фінляндії (www.om.fi), на якому зосереджено більшість електронних ресурсів країни, надає велику кількість спеціалізованих послуг: замовлення і запити (Агентство у справах споживачів); представлення юридичних документів (Міністерство юстиції); замовлення й оплата послуг, пов'язаних з довіллям (Національна рада лісового господарства); зворотний зв'язок з користувачами в площині їх інформування про національні проекти (МЗС, Відділ муніципалітетів); повідомлення про вакансії, робочі місця і можливості для здобуття освіти (Міністерство праці); повідомлення про зміну адреси (Центр перепису населення) служба "Віртуальна Фінляндія" (МЗС) та ін [2].

За результатами дослідження Європейської комісії, за індексом розвитку електронних послуг Фінляндія посідає третє місце в Європі, поступаючись тільки Швеції та Австрії. Основна частина організацій і компаній у Фінляндії має доступ до інформаційних мереж, за допомогою яких здійснюється запит і пошук інформації в режимі он-лайн, а також технологічний внутрішньофірмовий виробничий обмін даними з філіями та субконтракторами. Простежується високий ступінь упровадження в країні онлайн-технологій в обслуговуванні державними установами підприємств і громадян. Найвищий рівень упровадження даних технологій серед державних структур демонструють податкова і митна служби, а також інші установи, чия діяльність пов'язана з обліком і контролем отримання доходів. Значного розвитку у Фінляндії в роботі компаній у сфері виробництва і торгівлі набуває використання засобів електронної комерції.

За даними Державного статистичного центру, через інформаційну мережу робить покупки понад 30% населення країни, а загальний річний обсяг продажів через систему електронної комерції становить понад 800 млн. євро. Проте розвиток електронної комерції у Фінляндії, як і в інших Скандинавських країнах, пов'язаний із забезпеченням передачі конфіденційної інформації, стримується через низку причин. Основна з них є проблема захисту інформації та безпеки передачі даних. У цьому напрямку, крім технічних рішень, робляться кроки в межах удосконалення законодавчої бази, зокрема такої, яка регулює використання засобів електронної комерції, а також об'єднання зусиль країн з боротьби з правопорушеннями в цій галузі. Важливою подією у сфері забезпечення інформаційної безпеки у Фінляндії стало прийняття Закону про захист даних у телекомунікаційних мережах, що набув чинності 2004 р. Крім того, у країні діє фінське відділення міжнародної групи екстреного реагування CERT-FI, що надає населенню безкоштовну допомогу та консультації з питань протидії комп'ютерним вірусам і спробам

несанкціонованого доступу до інформаційних мереж. Подальшим розвитком електронної комерції є розробка та впровадження системи мобільного комерції – так звана трансформація електронної комерції до гаджетів і смартфонів. Ця система мобільної комерції дозволяє здійснювати покупки або отримувати різні послуги за допомогою мобільного телефону, планшета або портативного кишенькового комп'ютера [2].

За останні 10 років електронні послуги державних установ і муніципалітетів стали чимось саме собою зрозумілим. Цьому передувала титанічна «закулісна» підготовча робота. Доступні послуги в найкоротший час – ця ідея була сформульована ще в 90-ті роки. Передбачався контроль як за самими громадянами, так і за відомствами. Основою для цього була оцифровка населення – простіше кажучи, отримання всіма жителями країни персонального коду. Перші шість цифр – наприклад 240976 – дата народження. Потім ідуть інші чотири знаки – уже особистий номер людини. Наявність персонального коду різко полегшує автоматичну обробку інформації та облік. Нині у Фінляндії повністю вийшло з обігу поняття паперової довідки: уся можлива інформація про людину зберігається в електронному вигляді, проте з різними ступенями доступу до неї різних державних органів і служб.

Шведський досвід побудови електронного уряду є теж досить цікавим. Швеція планує заснувати перше посольство в кіберпросторі під назвою «Друге життя». Метою заснування є популяризація Швеції у світі і розвиток електронного туризму.

Розширюється співробітництво з країнами Скандинавії в галузі впровадження електронного уряду й уніфікація систем електронного уряду в цих країнах. У програмі беруть участь Швеція, Норвегія, Данія і Фінляндія.

Ще 1997 року було впроваджено проект Government eLink, що покликаний забезпечити надійний і безпечний обмін інформацією між урядовими структурами. Наступного року зроблено державну адміністрацію орієнтованішою на громадян,

надано більше прав і можливостей в управлінні державою (документ «Central Government Administration in the Citizenäs Service»).

Швеція першою серед скандинавських країн, ще 2002 року, завершила роботу щодо легітимізації електронного підпису. Бюро патентів стає першою установою, що приймає електронні підписи. Упроваджено сертифікати з електронним підписом для населення. Створено сайт, де повідомлялись усі новини з процесу впровадження електронного уряду. Запускається урядовий портал (sverige.se). Портал слугує свого роду базою даних і посилань на всі урядові ресурси в системі електронного уряду. У Швеції існує мережа «Урядовий Інтранет», що забезпечує захищеність обміну інформацією між агенціями держави, між членами ЄС і його органами. Це віртуальна приватна мережа, яка не має відкритого доступу до Інтернету і забезпечує зв'язок навіть між поліцією та судовими органами. Необхідною умовою для агенцій, які хочуть бути залученими до мережі, є їх акредитація Агенцією з адміністративного розвитку.

2005 року шведський уряд запропонував «офіційну» електронну ідентифікаційну картку, яка не замінює паперовий аналог, хоча і містить ті ж дані, але значно допомагає при подорожах для засвідчення особи в межах Шенгенської зони. Нині шведи широко користуються електронними ідентифікаційними картками BankID (створеними найбільшими банками) та SteriaeID для доступу до визначених сервісів eGovernment, які є неофіційними. Кожна людина має право отримати електронну ID card (номер записується на мікročіпі), якщо вона має звичайний ідентифікаційний код. Картки для юридичних осіб включають таку інформацію: назву організації, унікальний номер, URL. Ті, хто користуються такою карткою, мають особистий код доступу та вказується їх посада. Зазначені ID cards можуть бути у вигляді звичайних смарт-карт або у вигляді файлів, записаних на жорсткому диску. Того ж року Швеція стала другою державою Європи, яка запровадила

використання біометричних паспортів згідно із рекомендаціями Міжнародної організації цивільної авіації. У паспортах закладений чіп із цифровим фото власника та персональними даними.

Уряд Швеції активно залучається до загальноєвропейських програм з розвитку електронного урядування, але при цьому всіма засобами намагається підвищити інтерес власних громадян до користування електронними послугами.

Данія почала опікуватися проблемами побудови електронного урядування в країні в принципі і не так давно, починаючи з 2000 року. Хоча зараз немає спеціального законодавства, що охоплює саме електронний уряд у Данії, існують закони, що пов'язані з цією темою: наприклад Закон про «Доступ до документів державної адміністрації» 1985 року, що дозволяє будь-якій особі вимагати документи адміністративного файла. У закон були внесені поправки в 2000 році для обмеження доступу до деяких даних на державних службовців. У законодавство Данії свого часу було внесено поправки щодо забезпечення електронного урядування, згідно із загальноєвропейськими Директивами з цього питання. Наприклад, у законі про електронні комунікаційні мережі та послуги йдеться про те, що постачальники електронних мереж і послуг зобов'язані повідомляти Національне ІТ та Телекомунікаційне агентство у випадках витоку даних, які мають значні наслідки щодо надання послуг чи занепокоєння людини щодо її ідентифікаційної інформації. Ця законодавча вимога реалізується в частині Директиви 2009/140/ЕС і 2009/136/ЕС. У червні 2003 р. до Закону “Про Маркетингові операції” була прийнята поправка з метою реалізації Директиви про особисте життя та електронні комунікації 2002/58/ЕС. Це спричинило зміни в юридичних документах Данії щодо системи захисту від спаму. Відповідно до Директиви люди, які вже звернулися до компанії, можуть отримувати спам, що оголошує про «аналогічні послуги», який данське законодавство заборонило Законом про послуги інформаційного суспільства та

електронної торгівлі, відомим як "Закон з електронної комерції» (№ 227). Цей Закон 2002 р. реалізує директиву 2000/31/ЄС від 8 червня 2000 року про деякі правові аспекти послуг інформаційного суспільства, зокрема – електронної комерції, на внутрішньому ринку. Наступним законом можна вважати Закон про електронні комунікаційні мережі та послуги, що набув чинності 2011 р. і переносить більшу частину нормативно-правової бази в галузі електронних комунікацій, а саме: Директива 2002/21/ЄС (Рамкова директива); 2002/20/ЄС (Директива “Дозвіл”); 2002/19/ЄС (Access і взаємозв'язку – директиви); 2002/22/ЄС (“Універсальний сервіс і права” – директива користувача); 2002/58/ЄС (Директива “ePrivacy”). До нормативно-правової бази в галузі електронних комунікацій були внесені поправки в листопаді 2009 року (директива 2009/140/ЄС, директиви 2009/136/ЄС) [3].

Остання Стратегія електронного уряду Данії була оголошена 20 червня 2011 р. і в основному зосереджена на впровадженні простіших та ефективніших послуг он-лайн. Це буде досягнуто завдяки таким чотирьом цілям:

- 1) припинити використання паперових документів і звичайної пошти: кожен громадянин Данії матиме електронну поштову скриньку, через яку буде отримувати письмові повідомлення від уряду;
- 2) допомогти компаніям досягти вищих темпів зростання, які буде досягнуто за рахунок державних установ, що взаємодіють з бізнесом в Інтернеті. Це он-лайн обслуговування включає в себе грошові транзакції з урядом;
- 3) долучення «технології добробуту» в державні школи, лікарні, будинки престарілих, забезпечуючи більше зручностей за менші кошти, де школам будуть дані субсидії для придбання освітніх програм, які будуть доступні через магазини відповідних програм, а до кінця 2014 року дані пацієнта будуть спільними для всіх лікарів і лікарень, а також надаватиметься більше

значення домашньому лікуванню хворих з хронічними захворюваннями;

- 4) запровадити тісну співпрацю з оцифруванням державного сектору. Данський уряд стане мобільним, незважаючи на певну загрозу безпеці. «eDay4», день, який знаменує собою закінчення паперового документообігу для данського уряду, відбудеться в листопаді 2014 року [4] .

Нині Норвегія є державою з одним з найвідкритіших урядів у світі, що досягла надвисокого рівня інформатизації всіх сфер державного управління. Як і в інших державах Скандинавії, Норвегія прагне зробити уряд якомога відкритішим, прозорим і демократичним. Громадяни Норвегії мають змогу моніторити діяльність уряду, отримувати всі необхідні послуги в режимі он-лайн, ефективно захищати власні права і таким чином здійснювати значний вплив на внутрішньодержавні справи. Так, за даними Європейської комісії, 77,8% громадян і 90% підприємств Норвегії взаємодіють з органами управління он-лайн, понад 53% і 77% відповідно – заповнюють і надсилають необхідні форми Інтернетом; крім того, майже 20% підприємств здійснюють закупівлю продукції он-лайн [1]. Усе це в поєднанні з продуманою політикою у сфері ІКТ та інформаційної безпеки, інтеграцією законодавства, стандартів і технологічних систем робить Норвегію одним зі світових лідерів е-урядування та прикладом для наслідування.

Упровадження системи е-урядування в Норвегії сягає 1982 р., коли Міністерство праці та державного управління почало впровадження першого плану з інформатизації «Децентралізація та ефективність електронного управління в державній сфері». У подальшому розбудовувалась інфраструктура, встановлювалися стандарти електронного обміну даними та менеджменту інформаційних ресурсів (програма «Національна ІТ-інфраструктура» 1990 р.; «Мережа

державного управління», 1996 р.). 2000 р. з'явився перший план «eNorway 2.0», розроблений Міністерством торгівлі та промисловості, який у подальшому вдосконалювався (до «eNorway 3.0»), цього ж року запущено портал Norway.no, що в подальшому став одним з головних сервісів е-урядування. 2002 р. була закріплена юридична база функціонування системи електронного урядування – законопроектом уряду під назвою «Регулювання електронної комунікації в системі державного управління». «Стратегія впровадження ІКТ у громадський сектор 2003–2005» передбачала створення он-лайн сервісів, спрямованих на задоволення інтересів користувачів, ефективність і спрощення процедур на локальному рівні [3].

У Норвегії успішно функціонує спеціальне Міністерство модернізації, до сфери відповідальності якого був включений розвиток е-урядування. Міністерство почало запускати ініціативи та плани («eNorway 2009»), які базувалися на трьох основних принципах – увага до індивіда в цифровій Норвегії, інновації і зростання в бізнесі та промисловості, координований та орієнтований на споживачів публічний сектор. Того ж року створений Державний секретаріат з електронних закупівель, під його егідою було запущено низку прогресивних сервісів, зокрема: публічний портал електронних закупівель Ehandel.no; портал для громадян MyPage (зведені разом усі публічні сервіси); веб-портал government.no, що надавав інформацію від норвезького уряду та міністерств.

2008 р. була опублікована доповідь eCitizen 2.0 report, що містила рекомендації з удосконалення публічного сектору – у новій системі е-урядування громадяни мають бути не пасивними отримувачами інформації, а партнерами. Крім того, 2008 рік позначений важливою подією – злиттям Державного секретаріату з електронних закупівель, порталу Norway.no та державного консультативного агентства Statsconsult у єдине Агентство публічного управління та електронного урядування (Difi), яке дотепер є відповідальним за надання якісних публічних послуг, ефективність, дружелюбність держави

стосовно громадян, відкритість і залучення всіх верств населення. А ще того ж року була впроваджена система електронної ідентифікації (eID; у подальшому розроблені такі її різновиди: MinID, Buypass ID та Commfides e-ID) для впровадження єдиного доступу до всіх електронних публічних сервісів [3].

Слід зазначити, що законодавство у сфері е-урядування в Норвегії дуже розвинене й ефективне, передусім через те, що встановлює мінімальні обмеження для його впровадження. Уряд усвідомлює потреби інформаційного суспільства, тому прагне до спрощення законодавства, зменшення адміністративного тиску на громадян і бізнес. Загалом, законодавством встановлена рівність між паперовою та електронною обробкою документів, і остання майже вже витіснила першу.

Згідно з Програмою розвитку е-урядування «Digitizing public sector services» головними цілями уряду Норвегії нині є:

- сфера державного управління повинна бути доступною он-лайн настільки, наскільки це можливо;
- веб-сервіси повинні стати загальним правилом і засобом комунікації держави, громадян і бізнесу;
- максимальне вдосконалення сервісів;
- «оцифрування» сфери державного управління повинна сприяти вивільненню ресурсів, необхідних для інших сфер.

Наявна зараз система єдиної аутентифікації особи в усіх сервісах вимагає особливої уваги: хоча технічна платформа ID-gateway є цілком захищеною, MinID користуються майже 3 млн. громадян (це технологічне рішення дозволяє отримати доступ до багатьох державних і муніципальних сервісів), однак для доступу до конфіденційної інформації (персональні дані, або сервіси, що вимагають електронного підпису) необхідні заходи, що забезпечують найвищий рівень безпеки (як звичайно, такі eID слід отримувати персонально, а не поштою). Перед урядом Норвегії, отже, стоїть завдання впровадження національної ID карти (таке рішення було прийняте ще 2007 р., однак повне впровадження відклали до 2017 р. у зв'язку з тим, що

налагодження системи забезпечення безпеки вимагає значних зусиль), що міститиме електронний підпис особи та слугуватиме не лише для електронної ідентифікації особи, а і як проїзний документ в межах Шенгенської зони [3].

Згідно з програмою «Digital Agenda for Norway: ICT for Growth and Value Creation» головною метою норвезької політики у сфері ІКТ є спрощення та збільшення ефективності діяльності державного сектору, інновації, усебічне залучення суспільства до участі в державному управлінні, економічне зростання держави, включення у пан'європейське е-співтовариство. Норвегія прагне стати державою з найкращим державним е-управлінням.

Отже, можна стверджувати, що Норвегія не дарма посідає місце серед світових лідерів е-урядування. Спектр надання державою послуг громадянам і бізнесу надзвичайно широкий. Це пояснюється продуманою законодавчою базою, ефективністю та прогресивністю впроваджуваних урядом заходів, економічною та соціальною стабільністю всередині держави, а також не в останню чергу менталітетом норвежців – вони надто довіряють одне одному та керівництву своєї держави – а також рівнем їх освіченості та достатку. Крім того, розвитку е-урядування сприяє інноваційність економіки Норвегії, високий рівень інформатизації держави.

Сервіси, що надає держава, охоплюють усі найважливіші сфери діяльності суспільства – від сплати податків, регулювання бізнесу та питань імміграції до сім'ї, охорони здоров'я та подорожей. Усі вони доступні на порталах з консолідованою інформацією, що значно спрощує їх пошук.

Тим не менш, навіть самі норвежці не називають власну систему е-урядування ідеальною. У своїх документах вони зазначають, що сфери, у яких надаються послуги, необхідно розширювати, це, наприклад, можна сказати про ту ж охорону здоров'я, пенсійну сферу, страхування. Крім того, з'ясування вимагає питання впровадження єдиної системи аутентифікації користувачів – нині існує декілька варіантів, однак зручніше

було б створити єдиний документ з найвищим рівнем захисту для доступу до всіх сервісів, що надає держава. Можна зрозуміти, чому такий документ не введений – це покладає надзвичайно велику відповідальність на державу, яка і так надзвичайно відповідальна перед своїми громадянами, не дарма вона є державою загального добробуту. Також актуальним питанням можна назвати інтеграцію та гармонізацію роботи сервісів е-урядування на всіх рівнях – локальному, регіональному та загальнодержавному, однак тут ніяких претензій до керівництва Норвегії не виникає, йому варто не зупинятися на досягнутому і продовжувати діяти в тому ж дусі.

Отже, розглянувши досвід скандинавських країн у побудові багаторівневої та дієвої системи електронного урядування, ми не можемо не звернути увагу на різноманітність шляхів побудови такої концепції. Проте, розглядаючи ситуацію з точки зору запозичення досвіду, можна з упевненістю констатувати, що Україні потрібно зосередити власні зусилля на двох напрямках і розвивати їх одночасно. По-перше, нам важливо створити законодавче забезпечення діяльності електронного уряду, а саме створенням рамкового закону і підзаконних актів. Але, тут можливий й інший шлях, а саме внесення змін у вже існуюче законодавство згідно з Європейськими директивами. На прикладі скандинавських країн доведено, що обидва ці шляхи мають місце на існування і є однаково ефективними. По-друге, вітчизняній владі слід опікуватись і системою підготовки висококваліфікованих кадрів – державних службовців для впровадження цих технологій у життя і заохоченням простих громадян-користувачів для співпраці з урядом у режимі он-лайн, що вимагає значних ресурсних можливостей і коштів на реалізацію таких освітніх програм.

Нині в країнах Скандинавії найінформатизованішими є такі сфери державного управління: податкове регулювання, державні закупівлі, поліція та правосуддя, працевлаштування, охорона здоров'я, освіта (подача документів, студентські

стипендії та гранти), муніципалітети. Так, громадянам доступні такі державні сервіси он-лайн: оформлення митних декларацій, сплата податків, електронна звітність, реєстрація працевлаштування, виплати за дитину, отримання паспорту, страхування здоров'я та інші.

Крім того, майбутні й наявні сервіси е-урядування повинні бути представлені в максимально просій для розуміння формі та на зрозумілій користувачам мові. Потрібне також ширше використання новітніх хмарних сервісів у сфері надання он-лайн державних послуг, перенесення більшості сервісів і на мобільні платформи.

Література

1. United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
2. eGovernment Factsheets –Report by the European Comission [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.epractice.eu/files/eGovernmentNorway.pdf
3. Norway.no [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.norge.no/en>
4. Electronic Public Records (OEP) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.oep.no/?lang=en>

The article discussed the creation and development of e-government and e-governance in the Nordic countries. An overview of the practical steps institutionalization of e-government. Presents the results of the indicators characterizing the level of development of e-government in the Scandinavian countries: Norway, Denmark, Sweden and Finland, described the situation and prospects of development of electronic government in the Scandinavian countries and their experience for Ukraine.

Keywords: Denmark, Norway, Sweden, Finland, Scandinavian countries, e-government, e-governance, a new model of public administration, ICT, government web sites.

В статті розглядаються питання створення та розвитку електронного урядування та електронного управління в Скандинавських країнах. Сделан обзор практичних шагов інституціоналізації електронного урядування. Представлені результати показателів, характеризують рівень розвитку електронного урядування в Скандинавських країнах, а саме в Норвегії, Данії, Швеції та Фінляндії, охарактеризовано положення та перспективи розвитку електронного урядування в скандинавських країнах та їх досвід для України.

Ключевые слова: Дания, Норвегия, Швеция, Финляндия, скандинавские страны, электронное правительство, электронное управление, новая модель публичного управления, ИКТ, правительственные веб-сайты.