

**УДК 352::364.462**

СЕРГЕСЬВА Олена Романівна,  
здобувач ДРІДУ НАДУ,  
старш. викл. Дніпропетр. ун-ту економіки та права

## **ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙ ЯК ЗАСОБУ АКТИВІЗАЦІЇ УЧАСТІ ГРОМАДЯН У МІСЦЕВОМУ САМОВРЯДУВАННІ**

Розглядаються різні аспекти активізації участі громадян у місцевому самоврядуванні за допомогою електронних комунікацій. На прикладі успішного зарубіжного досвіду застосування Internet-голосування і електронних торговельних майданчиків доводиться можливість впровадження систем електронного голосування громадян з питань розподілу ресурсів місцевого самоврядування в Україні.

Ключові слова: система звернень громадян, електронне голосування, ефективність діяльності, механізм оцінювання.

### ***Сергеева Е. Р. Использование электронных коммуникаций как средства активизации участия граждан в местном самоуправлении***

Рассматриваются различные аспекты активизации участия граждан в местном самоуправлении с помощью электронных коммуникаций. На примере успешного зарубежного опыта применения Internet-голосования и электронных торговых площадок показана возможность внедрения систем электронного голосования граждан по вопросам распределения ресурсов местного самоуправления в Украине.

Ключевые слова: система обращений граждан, электронное голосование, эффективность деятельности, механизм оценки.

### ***Sergeeva O. R. The use of electronic communications as facilities of activation of participation of citizens in local self-government***

The different aspects of using electronic communications for rising citizens participation activity in local self-government are examined in the article. On the example of successful foreign experience of using Internet-voting and electronic trade grounds

application is shown possibility of using the citizens electronic voting systems on questions of local self-government resources allocation in Ukraine.

Key words: system of appeals of citizens, electronic voting, efficiency of activity, mechanism of estimation

**Постановка проблеми.** Право участі громадян у державному управлінні та в місцевому самоврядуванні є узагальненим конституційним політичним правом, інтегруючим такі політичні права: право брати участь у референдумах; право обирати й бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування; право рівного доступу до державної служби і служби в органах місцевого самоврядування; право брати участь у здійсненні правосуддя. Основним критерієм зарахування їх до складу цього узагальненого права є безпосередній та особистий прояв волі громадян у вирішенні таких державних справ, як формування виборних органів держави та органів місцевого самоврядування, прийняття законів та інших загальнозначущих рішень на референдумах, здійснення законодавчої, виконавчої, судової влади у складі державного апарату та апарату органів місцевого самоврядування; здійснення правосуддя народними й присяжними засідателями [8]. Але на даний час лише такі форми участі громадян в управлінні державними справами та особливо в місцевому самоврядуванні недостатньо відповідають сучасним потребам та не вирішують багатьох проблем, що з ними пов'язані. Зокрема, існуючий досить тривалий строк повноважень обраних представників влади всіх рівнів створює умови для зловживань, корупції та неефективної роботи, а вибори та референдуми, навіть місцевого рівня, за існуючою в Україні системою – це дуже коштовний процес, який у складних економічних умовах сьогодення не може проводитися часто.

Принципово нові можливості для покращення роботи в державному управлінні та місцевому самоврядуванні за рахунок розширення участі громадян у цих процесах дає сучасний розвиток технічних засобів комунікацій. У багатьох країнах вже досить давно існують та розвиваються системи електронного урядування різних рівнів, що базуються на взаємодії органів влади з громадянами через мережу Інтернет. Електронне урядування здатне змінити саму природу влади, зробити її більш прозорою і підконтрольною громадськості.

Нарешті й в Україні було зроблено деякі кроки в цьому напрямку. Зокрема, 13 грудня 2010 р. було схвалено «Концепцію розвитку електронного урядування в Україні». Метою цієї концепції є: «... визначення засад та створення умов для досягнення європейських стандартів якості послуг, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також виконання основних положень Програми економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна влада».

Впровадження електронного урядування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх взаємодію з громадянами та суб'єктами господарювання шляхом надання доступу до державних інформаційних ресурсів, можливості отримувати електронні адміністративні послуги, звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням Інтернету...» [8].

Останній пункт є одним з найактуальніших, оскільки в періодах між виборами майже єдиною реальною формою участі в місцевому самоврядуванні для пересічного громадянина в Україні сьогодні є використання механізму звернень громадян. Але, на жаль, вона не відповідає сучасним потребам суспільства, а також не враховує розвиток засобів комунікацій, які можуть значно спростити процедуру обробки звернень, що сприятиме підвищенню відповідальності та ефективності діяльності органів влади та місцевого самоврядування.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Дослідженню умов та можливостей реалізації громадянами своїх прав через удосконалення комунікацій ведеться майже в усьому світі. Останнім часом до проблеми впровадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади зверталися В. Андріяш, К. Вознюк, О. Габринець, Н. Драгомирецька, М. Дурман, О. Загаєцька, О. Загвойська, К. Линьов, І. Лопушинський, М. Міхальова, Я. Олійник, І. Рубан, А. Русаков, А. Семенченко, К. Синицький, С. Чукут та ін. Однак у їх дослідженнях більшою мірою звертається увага на впровадження інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в державне управління та навчальний процес підготовки майбутніх державних службовців, описується зарубіжний досвід, однак при цьому недостатня увага приділяється можливостям забезпечення належного рівня реалізації громадянами свого права на участь в управлінні за допомогою запровадження широких інформаційних зв'язків

між органами місцевого самоврядування, державними управлінськими структурами та населенням (громадськістю).

**Мета статті.** Метою статті є, використовуючи зарубіжний досвід, визначити можливості активізації участі громадян у місцевому самоврядуванні в Україні за рахунок впровадження систем електронного голосування з питань розподілу ресурсів місцевого самоврядування.

**Виклад основного матеріалу.** Комунікаційні можливості державної влади не обмежуються наявністю ефективних інформаційних каналів, головне – здатність спілкуватися з населенням, пояснювати суспільству свої рішення, задовольняти запити різних соціальних груп. Якщо в державній діяльності відсутня транспарентність і своєчасне інформування населення про найближчі перспективи й очікувані результати, в суспільстві виникають передумови до відчуження населення від інститутів влади і, як наслідок, народжується недовіра до урядових програм і рішень [10].

Важливою формою участі населення в управлінні державними та громадськими справами є система звернень громадян. Головним законодавчим актом, що визначає систему звернень громадян в Україні є Закон України «Про звернення громадян». У ст. 5 «Вимоги до звернення» цього закону йдеться про те, що «звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства» [6]. Але у світовому співтоваристві вже досить тривалий час одним із головних засобів комунікацій є використання мережі Інтернет, яка на відміну від традиційної пошти забезпечує значно зручнішу та скорішу процедуру звернення. Крім того, електронна форма звернення значно спрощує його обробку, у тому числі з метою оцінювання ефективності діяльності влади (наприклад, велика кількість скарг на якогось посадовця навіть сама по собі свідчить про вірогідність недоліків та неефективність його роботи).

Спробу змінити цю ситуацію було зроблено в указі Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного

права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», згідно з яким Кабінету Міністрів України, зокрема, було наказано:

- розробити та подати в шестимісячний строк у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроект про внесення змін до законодавчих актів щодо вдосконалення правового регулювання питань гарантування права громадян на звернення, поновлення порушених прав і свобод заявників, запровадження нових форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, фізичними і юридичними особами, в тому числі можливості реалізації громадянами права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування шляхом подання звернень із використанням мережі Інтернет;

- забезпечити після набрання чинності відповідними змінами до законів запровадження прийняття та розгляду звернень громадян, що подаються з використанням мережі Інтернет;

- затвердити у тримісячний строк єдиний загальнодержавний класифікатор звернень громадян;

- запровадити до 1 січня 2009 р. єдину комп'ютерну систему обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених у них питань в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування [7].

Але з цього переліку реалізовано тільки розробку загальнодержавного класифікатора звернень громадян, та навіть його використання має рекомендаційний характер та не закріплено нормами закону як обов'язкове. Норма про використання Internet-комунікацій для звернень громадян в законі досі відсутня. Відсутність же в законі згадування цього способу подання звернення робить його використання нелегітимним, незважаючи на бажання громадян та розвиток засобів комунікації в Україні, та дає змогу ігнорувати службовцями небажані електронні звернення без будь-якого покарання. Для ефективної роботи системи звернень громадян необхідно як можливо скоріше внести вищезазначені зміни до закону та прискорити впровадження комп'ютерної системи обліку, але з деякими доповненнями, що дадуть можливість значно підняти вплив громадян на роботу органів влади.

По-перше, повинно бути створено та запроваджено механізми оцінювання громадянами дій органів державної влади у відповідь на звернення. Оскільки досить

часто реакція органів влади може задовольняти лише формальні вимоги до відповіді на звернення громадянина, але не вирішувати питання, з яким зверталися по суті. Для початку в системі оцінювання може використовуватися найпростіша форма з варіантами оцінки добре, задовільно, незадовільно. Оцінювання повинно робитись окремо по суті звернення та за швидкістю реакції. На законодавчому рівні потрібно встановити період підведення підсумків результатів оцінювання (наприклад, раз у квартал) та закріпити норми дисциплінарної відповідальності посадовців у вигляді штрафів, звільнення з посади за незадовільні результати оцінювання або премій за хороші результати.

По-друге, значним недоліком існуючої системи звернень громадян є відсутність публічності звернень за бажанням громадянина. У багатьох випадках привернення загальної уваги до якоїсь проблеми значно прискорює її вирішення. Окрім того, публічність звернень та відповідної реакції також спрощує можливість незалежного оцінювання ефективності дій органів влади. Отже, якщо громадянин бажає, щоб його звернення було публічним, воно повинно бути оприлюднено, насамперед мова йде про мережу Інтернет. У зв'язку з цим відповідні зміни необхідно внести до Закону «Про звернення громадян», загальнодержавного класифікатора звернень громадян та врахувати при створенні комп'ютерної системи обліку звернень, доступ до публічної частини якої повинен бути загальним за допомогою засобів мережі Інтернет.

Повертаючись до концепції, слід визначити, що багато пунктів стосується важливих питань введення стандартизації функціонування Інтернет-ресурсів органів влади та електронного документообігу [8]. Зокрема, на першому етапі (2011 – 2012 рр.) передбачається:

- розроблення необхідної нормативно-правової та нормативно-технічної бази, зокрема щодо надання адміністративних послуг в електронній формі, а також єдиних стандартів, протоколів і регламентів взаємодії суб'єктів електронного урядування, їх гармонізація з міжнародними стандартами;
- забезпечення функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади всіх рівнів на основі єдиних стандартів;
- створення єдиної загальнодержавної системи електронного документообігу;
- створення Національного реєстру електронних інформаційних ресурсів та веб-сайтів органів державної влади та органів місцевого самоврядування на всіх рівнях;

- забезпечення надання органами державної влади та органами місцевого самоврядування послуг в електронній формі громадянам і суб'єктам господарювання з використанням Інтернету, зокрема реєстрація суб'єктів господарювання, подання звітності;

- створення єдиної інформаційної системи, що містить реєстр адміністративних послуг, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, та інформацію про умови їх отримання;

- створення єдиного веб-порталу адміністративних послуг;

- створення спеціальних центрів (пунктів) надання послуг, центрів обслуговування населення (кол-центрів);

- створення умов для участі громадян, їх об'єднань і суб'єктів господарювання у процесі підготовки державних рішень;

- створення спеціального веб-порталу з метою забезпечення прозорості використання державних фінансів.

Останній пункт стосується одного з найбільш болючих та корумпованих питань – розподілу державних ресурсів в умовах їх постійного дефіциту. За визначенням, корупція – це протиправна діяльність, яка полягає у використанні службовими особами їх прав і посадових можливостей для особистого збагачення. До корупції може бути схильна будь-яка людина, яка має дискреційну владу — владу над розподілом якихось ресурсів, що не належать йому, на свій розсуд [3]. Отже, найбільш ефективним способом боротьби з цим явищем є виключення можливості розпорядження ресурсами службовою особою на свій розсуд, що також безпосередньо стосується працівників органів місцевого самоврядування.

На сьогодні немає більш ефективного методу витрати грошових ресурсів ніж використання електронних аукціонів. У порівнянні зі звичайними аукціонами і конкурсами електронні мають такі переваги:

- короткі терміни проведення процедур;

- економія бюджетних коштів на організацію і проведення торгів;

- прозорість і відкритість процесу закупівель;

- чесна конкуренція, що виключає нецінові методи ведення боротьби;

- рівні права всіх постачальників товарів, робіт і послуг;

- можливість участь в торгах з будь-якої точки світу, не виходячи зі свого офісу;
- високий рівень безпеки і захисту, застосування засобів електронного цифрового підпису;
- доступність для представників середнього і малого бізнесу.

Окрім досягнення економії бюджетних коштів і зниження корупційної складової, використання електронних аукціонів забезпечує широкий доступ до державного замовлення для дрібних і середніх підприємств, тим самим розширюючи ринки збуту для товарів і послуг, що робляться ними.

Досить цікавим у цьому питанні може бути досвід Російської Федерації. За останній час у країні для підвищення ефективності розміщення державного замовлення, а також для протидії корупції у сфері державного фінансування Урядом Російської Федерації було прийнято ряд федеральних законів, які безпосередньо стосуються також і органів місцевого самоврядування. А саме: федеральний закон «Про розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт, надання послуг для державних і муніципальних потреб» [9], Постанова Уряду РФ присвячена користуванню сайтами в мережі Інтернет, на яких здійснюється проведення відкритих аукціонів в електронній формі [4]. Згідно з цією постановою, «...з 1 січня 2010 року розміщення замовлень на постачання товарів, виконання робіт, надання послуг для федеральних потреб для товарів, робіт і послуг, указаних у Переліку, затвердженому Розпорядженням Уряду Російської Федерації від 27 лютого 2008 р. № 236-р (у ред. розпорядження Уряду РФ від 25.03.2010 № 427-р), повинні вироблятися шляхом проведення відкритих аукціонів в електронній формі...» [5].

При проведенні відкритого аукціону в електронній формі в порядку, встановленому главою 3.1 відповідного Федерального закону [9], сповіщення про проведення відповідного аукціону, а також інша інформація про хід проведення і результати аукціону розміщується безпосередньо на електронних торговельних майданчиках. З 1 липня 2010 р. федеральні державні замовники, а з 1 січня 2011 р. замовники суб'єктів Російської Федерації і муніципальні замовники зобов'язані проводити відкриті аукціони в електронній формі.

За таких умов до завершення аукціону не буде відомо, хто бере участь у торгах, що значною мірою забезпечує конкуренцію, зменшує можливість корупції. Як

приклад можна відзначити, що тільки протягом січня 2010 р. на одному лише Єдиному Електронному Торговельному Майданчику (м. Москва) було зареєстровано більше ніж 550 замовників, а обсяг торгів за січень 2010 р. становив близько 1 млрд. рублів [11].

Вдалих досвід використання цієї технології дає підстави для створення таких електронних майданчиків для органів місцевого самоврядування в Україні, але дефіцит ресурсів потребує не тільки ефективних механізмів найбільш економної та прозорої витрати фінансових ресурсів, а й прозорої та ефективної системи вибору пріоритетних напрямків їх розподілу. У цьому випадку можливо використовувати механізм Інтернет-голосування з вибору пріоритетних напрямків розподілу ресурсів, що є в розпорядженні органів місцевого самоврядування. У цьому випадку кожен громадянин буде мати змогу впливати на розподіл ресурсів громади за власним бажанням.

На даний час вже є вдалі приклади використання Інтернет-голосування для таких значних подій, як вибори в парламент країни. Наприклад, Естонія стала однією з перших країн у світі, що використовують електронне голосування через Інтернет на виборах [12]. Ідея проведення електронного голосування в Естонії виникла на початку 2001 р. і швидко набувала популярності серед глав коаліційного уряду держави. Реалізація проекту припала на місцеві вибори в жовтні 2005 р., коли Естонія стала першою країною, яка легально провела голосування через Інтернет як один із засобів подачі голосів. Система витримала реальні випробування і була визнана успішною естонськими чиновниками. Тоді 9 317 осіб проголосували через Інтернет.

У 2007 р. Естонія вперше використовувала систему Інтернет-голосувань для національних виборів на загальнодержавному рівні. Голосування було можливе з 26 по 28 лютого. Усього 30 275 жителів скористалися мережею Інтернет для голосування. У 2009 р. пройшли місцеві муніципальні вибори, та вже 104 415 осіб проголосували через мережу Інтернет. Це означає, що близько 9,5 % осіб, що мають право голосувати, віддали свій голос через Інтернет. Отже, такий зручний спосіб голосування стає дедалі популярнішим. Естонські офіційні особи завірили, що система Інтернет-голосування в 2007 та 2009 рр. довела свою надійність і безпеку, незважаючи на побоювання з приводу хакерських атак, підтасування, пов'язані з ідентифікацією особи і маніпулювання підрахунком голосів. На виборах у парламент Естонії у 2011 р. через мережу Інтернет проголосувало 24,5 % від загальної кількості учасників.

Передбачається, що у 2011 р. Естонія стане першою країною у світі, де виборці зможуть голосувати на виборах президента через мобільний телефон, оскільки парламент країни у 2008 р. прийняв відповідні поправки до закону про вибори, згідно з якими з 2011 р. на виборах можливо голосувати і за допомогою мобільного телефону. Такий вид голосування ще збільшить активність виборців і надасть їм додаткові зручності [12]. Під час голосування за допомогою мобільного телефону роль ідентифікаційної карти відіграватиме SIM-карта телефону, а пристроєм читання служитиме сам телефон. Згідно з проведеним фахівцями аналізом безпеки використання SIM-карти так само безпечно, як використання ідентифікаційної карти. Цікаво, що естонська система електронного Інтернет-голосування двічі використовує ідентифікаційну карту. Перш за все вона є регулярним і обов'язковим державним документом, що засвідчує особу. За станом на березень 2007 р. було видано більше ніж 1,04 млн карт (тоді як чисельність населення становить близько 1,32 млн осіб). Ідентифікаційна карта також є смарт-картою із вбудованим електронним чипом, який підтримується державною інфраструктурою відкритого ключа, що надає право як безпечної видаленої аутентифікації, так і юридично обов'язкового цифрового підпису.

Голосування через мережу Інтернет доступно в період дострокового голосування (від шести до чотирьох днів до дня виборів). Виборці можуть змінити свій електронний голос необмежену кількість разів, закріпивши остаточний голос. Це також можливо для тих, хто голосує через мережу Інтернет на виборчих дільницях під час дострокового голосування. У день виборів змінити або анулювати відданий голос неможливо.

Отже, ми маємо вдалий приклад роботи системи Інтернет-голосування з технічним та організаційним механізми, що добре відпрацьовано, та які можливо вдало поширити на багато інших сфер життя громади, зокрема на процеси розподілу ресурсів у місцевому самоврядуванні. Наприклад, Згідно з Бюджетним кодексом України до видатків місцевих бюджетів, що не враховуються при визначенні обсягу міжбюджетних трансфертів, належать видатки [1]:

- на місцеву пожежну охорону;
- позашкільну освіту;
- соціальний захист та соціальне забезпечення;

– відшкодування різниці між розміром ціни (тарифу) на житлово-комунальні послуги, що затверджувалися або погоджувалися рішенням місцевого органу виконавчої влади та органу місцевого самоврядування, та розміром економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво (надання);

– місцеві програми розвитку житлово-комунального господарства та благоустрою населених пунктів;

– культурно-мистецькі програми місцевого значення, в тому числі зоопарки загальнодержавного значення комунальної власності;

– програми підтримки кінематографії та засобів масової інформації місцевого значення;

– місцеві програми з розвитку фізичної культури і спорту;

– типове проектування, реставрацію та охорону пам'яток архітектури місцевого значення;

– транспорт, дорожнє господарство;

– заходи з організації рятування на водах;

– обслуговування місцевого боргу;

– програми природоохоронних заходів місцевого значення;

– управління комунальним майном;

– регулювання земельних відносин;

– заходи у сфері захисту населення і територій від надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру в межах повноважень, встановлених законом;

– заходи та роботи з мобілізаційної підготовки місцевого значення;

– проведення місцевих виборів у випадках, передбачених законом, та республіканських Автономної Республіки Крим і місцевих референдумів;

– членські внески до асоціацій органів місцевого самоврядування та їх добровільних об'єднань;

– підвищення кваліфікації депутатів місцевих рад;

– інші програми, пов'язані з виконанням власних повноважень, затверджені Верховною Радою Автономної Республіки Крим, відповідною місцевою радою згідно із законом.

Розподіл бюджету між цими пунктами завжди викликає багато конфліктів, оскільки в реальному житті дуже часто пріоритети громадян та керівництва органів

місцевого самоврядування вкрай протилежні. Тому наявна процедура формування та затвердження бюджету потребує поширеного залучення громадян до цього процесу.

Оптимальним способом розподілу між багатьма із цих пунктів може стати голосування громадян з вибору пріоритетних пунктів та обсягів їх фінансування за допомогою мережі Інтернет. Звичайно, повинно бути визначено мінімальні обсяги для пунктів, що пов'язано з безпекою життєдіяльності громадян, які не підлягають перерозподілу, але за іншими пунктами визначатись має громада.

**Висновки.** Таким чином, як свідчить зарубіжний досвід, використання електронних комунікацій є достатньо ефективним засобом активізації участі громадян у державному управлінні та місцевому самоврядуванні, який можливо адаптувати й в Україні. Але це потребує розробки певних механізмів реалізації систем оцінювання та голосування за окремими напрямками діяльності органів місцевого самоврядування, чому й будуть присвячені подальші дослідження.

#### Список використаних джерел

1. **Бюджетний** кодекс України : Закон України від 08 лип. 2010 р. № 2456-VI – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2456-17](http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2456-17).
2. **Грабильніков А. В.** Поняття конституційного права громадян України брати участь в управлінні державними справами / А. Грабильніков // Часопис Київ. ун-ту права. – 2004 – № 2. – С. 32 – 36.
3. **Коррупція.** – Режим доступу : [www.ru.wikipedia.org/wiki](http://www.ru.wikipedia.org/wiki).
4. **Об утверждении** положения о пользовании сайтами в сети интернет, на которых осуществляется проведение открытых аукционов в электронной форме, и требованиях к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования указанными сайтами, а также к системам, обеспечивающим проведение открытых аукционов в электронной форме : Постановление правительства РФ от 17 марта 2008 г. n 179 – Режим доступа : [www.government.consultant.ru/page.aspx?8411;953457](http://www.government.consultant.ru/page.aspx?8411;953457).
5. **Перечень** товаров (работ, услуг), размещение заказов на поставки (выполнение, оказание) которых осуществляется путем проведения аукциона : Распоряжение правительства РФ от 27 февр. 2008 р. n 236-р – Режим доступа : [www.government.consultant.ru/page.aspx?8411;949903](http://www.government.consultant.ru/page.aspx?8411;949903).

6. **Про звернення** громадян : Закон України від 2 жовт. 1996 р. № 393/96-ВР – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=393%2F96-E2%F0](http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=393%2F96-E2%F0).

7. **Про першочергові** заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07 лют. 2008 р. № 109/2008. – Режим доступу : [www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=109%2F2008](http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=109%2F2008).

8. **Про схвалення** Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.10 № 2250-р. – Режим доступу – [www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2250-2010-%F0](http://www.zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2250-2010-%F0).

9. **О размещении** заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд : Федеральный закон РФ от 21 июля 2005 г. п 94-фз. – Режим доступа : [www.graph.document.kremlin.ru/page.aspx?1;832429](http://www.graph.document.kremlin.ru/page.aspx?1;832429).

10. **Русаков А. Ю.** Связи с общественностью в органах государственной власти / А. Ю. Русаков. – СПб. : Изд. дом «Михайлова В. А.», 2006. – 23 с.

11. **Электронная** торговая площадка. – Режим доступа : [www.ru.wikipedia.org/wiki](http://www.ru.wikipedia.org/wiki).

12. **Internet Voting** – Voting methods in Estonia : Estonian National Electoral Committee. – Access mode – [www.vvk.ee/index.php?id=11178](http://www.vvk.ee/index.php?id=11178).