

Досвід створення електронного уряду у Франції та можливості його використання в Україні

Розглядається досвід Франції по впровадженню інноваційних технологій для підвищення ефективності державного керування. Особлива увага приділяється: історичним етапам розвитку електронного уряду у Франції; стратегії та принципам діяльності; правової основі впровадження інноваційних технологій; інфраструктурі; послугам, що надаються бізнес-структурам та громадянам. Робиться висновок про можливість та доцільність використання французької моделі організації електронного урядування в Україні.

Ключові слова: інформаційне суспільство, електронний уряд, інноваційні технології, органи державної влади, ефективність.

Актуальність проблеми. Відомо, що в умовах становлення глобального інформаційного суспільства, підвищення ефективності функціонування органів державної влади неможливе без впровадження інноваційних технологій, які оптимізують інформаційну взаємодію всіх галузей влади як між собою, так і з суспільством у цілому. За даними ООН, з метою реалізації цих стратегічних завдань вже 190 країн світу вжили серйозних заходів для впровадження інноваційних технологій з метою оптимізації функціонування органів державної влади. А найрозвинутіші країни світу у найближчі роки планують завершити реалізацію національних програм впровадження інноваційних технологій у сферу державного керування — під умовною назвою «електронний уряд» [1,с.4-5].

Починаючи з 1998 року, до процесу створення електронного уряду залучилася й Україна. Однак успішна реалізація цього складного завдання припускає використання не лише внутрішніх резервів і зусиль України, але й вивчення досвіду провідних країн світу з впровадження інформаційних технологій у сферу державного керування та використання його кращих елементів з урахуванням специфіки та умов нашої країни. Найбільшого

розвитку (як теоретичного, так і практичного) основні компоненти інформаційного суспільства набули країни Європейського Союзу, в тому числі і Франція. В країні не лише ефективно вирішують свої проблеми за допомогою електронного урядування, але й пропонують своїм громадянам більш якісні послуги, які вони можуть отримати будь-де і будь-коли, тобто 24 години на добу 7 днів на тиждень. Завдяки використанню технологій електронного урядування відбувається скорочення часу, коштів та ризиків, водночас підвищується ефективність, якість, правильність, гарантія виконання роботи. Досягненням цієї системи є те, що всі переваги стосуються як управління адміністрації, так і підприємця, громадянина [2,с.5-6]. Тому, досвід впровадження електронного урядування у Франції є досить важливим для України.

Аналіз основних джерел і публікацій. Проблеми впровадження інформаційних технологій у сферу державного управління вже стали предметом дослідження в ряді робіт, авторами яких є: І. Агармизян, Р. Базаров, О. Баранов, П. Беспалов, А. Береза, М. Вершинін, М. Демков, С. Дубова, В. Дрожжинов, І. Георгієв, О. Григір, А. Данилин, В. Зякун, О.Ємельяненко, І. Клименко, В. Коляденко, В. Лисицький, Г. Литвинов, В. Масарік, О. Миланко, В. Ніколайчук, А. Семенченко, В. Сіряченко, В. Ревенко, О. Семенов, Е. Талапіна, О. Титаренко, С. Чукут, А. Штрик та ін. Важливе значення для аналізу політики провідних країн з впровадження інноваційних технологій у сферу державного керування мають документи міжнародних організацій (ООН, ЮНЕСКО та ін.), а також інформаційні матеріали різноманітних Інтернет-сайтів.

Формування цілей. Ставиться завдання узагальнення досвіду Франції по використанню інноваційних технологій для підвищення ефективності державного керування, а також доцільність та перспективи використання французької моделі організації електронного урядування в Україні.

Аналіз проблеми. Досвід створення та функціонування електронного уряду Франції полягає в розгляді наступних питань: історичні етапи розвитку електронного уряду Франції, стратегія та принципи діяльності, правова основа, інфраструктура, послуги, що надаються бізнес-структурам та громадянам.

Серед головних етапів впровадження електронного уряду в Франції можна виділити етап стратегічного планування та етап безпосередньої реалізації. У ході першого етапу, який розпочався в січні 1998 року, була погоджена й затверджена всіма органами державної влади генеральна стратегія формування в країні «інформаційного суспільства» і побудови структур «електронного уряду». Метою цієї програми було прискорити формування інформаційного суспільства й забезпечити його доступність для кожної людини. У програмі були враховані: реальні можливості, які має для побудови загальнонаціональної й загальнодоступної системи інформаційних послуг Франція; позитивний і негативний досвід країн світу, що накопичився в процесі створення подібних систем; основні вимоги та параметри плану «Електронна Європа 2002».

Етапи плану PAGESI (план дій уряду по створенню електронного суспільства) включали до себе: відкриття до кінця 2000 р. загального доступу до державних служб і документів; організація високошвидкісного доступу до Інтернету; підтримка навчання, досліджень; прискорення розвитку сфери інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ); кожному міністерству було поставлено завдання — розробити проекти сайтів, що містять інформацію про їх діяльність та послуги, які вони надають.

Першочергові завдання програми включали розвиток таких ключових напрямів інформатизації країни:

- у сфері освіти: створення в національній зоні Інтернету спеціалізованої освітньої мережі;
- у сфері пропаганди культури й мистецтва Франції: електронне копіювання творів мистецтва й інших елементів культурної спадщини, створення віртуальних музеїв та бібліотек;

- у діяльності органів державної адміністрації: інформаційно-технологічна (ІТ) модернізація державних служб з метою надання підприємствам і громадянам доступу до їх інформаційних ресурсів і забезпечення можливості здійснювати взаємодію з ними за допомогою Інтернету;

- у проведенні наукових досліджень і впровадженні інновацій: підтримка розробки нових технологій й індустріальних нововведень із метою розвитку національної науки, промисловості й економіки в цілому;

- у питаннях юриспруденції й права: вирішення проблем законодавчого регулювання діяльності держави, бізнесу й громадян в Інтернеті;

- у секторі електронної комерції: сприяння розвитку законних комерційних операцій в Інтернеті [3].

Для реалізації програми PAGESI в 1998 р. при французькому уряді були організовані два спеціальних міжвідомчих комітети: з питань інформаційного суспільства (якому була доручена координація робіт із всіх національних проектів, пов'язаних з розвитком у країні інформаційного суспільства) і з технічної підтримки розвитку інформаційних і комунікаційних технологій в урядових службах (який зайнявся вирішенням проблем модернізації діяльності державного апарату на основі ІКТ).

Позитивним досвідом Франції є перші дії французького уряду, спрямовані на стимулювання електронного бізнесу та комп'ютерної мережі торгівлі. Спрощення процедур державної реєстрації Інтернет-компаній, розробка стандартизованих методів здійснення он-лайн платежів, підготовка закону про електронно-цифровий підпис — ці та цілий ряд інших урядових заходів привели до того, що протягом 1998 р. французькими підприємцями було відкрито близько 50 тис. нових комерційних сайтів (у 2,7 рази більше, ніж за всі попередні роки, тоді як у Великобританії або Німеччині цей показник ніколи не перевищував 2,3 рази), масштаби роздрібної Інтернет-торгівлі в країні збільшилися в 7 разів і досягли 53 млн. дол., а сукупний обсяг операцій національного корпоративного е-бізнесу (з урахуванням всіх його угод на

зовнішніх ринках) збільшився більш ніж утричі й перевищив півмільярда доларів.

У жовтні 2000 р. створюється новий централізований адміністративно-державний Інтернет-портал «інформаційної адміністрації» (французькою, англійською та німецькими мовами).

Таким чином, зусилля всіх інститутів державного управління в цей період були зосереджені на модернізації державної служби і формуванні спеціалізованих веб-структур, призначених для надання соціальних он-лайн послуг і розвитку інформаційної взаємодії з громадянами й підприємствами. У країні було уведено в дію 4,2 тис. державних сайтів загальнонаціонального, регіонального та місцевого значення [4].

Нові інформаційні технології зробили контакт між населенням і державними установами більш простим. Кожна людина з будь-яких питань могла звернутися до урядовця-професіонала за кваліфікованою консультацією. Більшість проектів «електронного уряду» в основному були спрямовані в такі сфери, як оподаткування, митні збори й соціальне забезпечення. До того ж велика частка цих проектів були швидко реалізовані, але вони не витримали збільшення кількості звернень громадян до державних установ, виявилися недостатньо ефективними або не забезпечували належної безпеки. Проте в наступні роки державні органи зосередили свої зусилля, спрямовані на покращення діяльності в цій сфері.

Другий етап розвитку електронного уряду у Франції був спрямований на своєчасне й практично повне виконання до 2002 року усіх основних положень програми PAGESI, що дало змогу новому французькому уряду, який очолив прем'єр-міністр Жан-П'єр Раффарен, оголосити про закінчення першого етапу побудови в країні інформаційного суспільства та переходу до наступного, другого етапу е-уряду, який включав:

- створення на основі вже наявної програми передову за світовими стандартами систему «повної електронної» державної адміністрації через введення в дію вискооефективного механізму Держава - Споживач

(administration-to-consumer), що забезпечить можливість надання громадянам і підприємствам усіх державних послуг через Інтернет;

- перехід всього державно-адміністративний апарату на використання абсолютно безпаперових технологій і повністю комп'ютеризований режим роботи, завдяки чому економія бюджетних коштів, за розрахунками фахівців Міністерства фінансів, становить не менш 7 млрд. євро в рік.

З метою реалізації цих планів була створена Міжвідомча агенція з розвитку електронного врядування (The agency for the development of the electronic administration — ADAE). У 2003-2004 р. при Міністерстві адміністративних реформ була розроблена стратегічна програма ADELE (ADministration ELEctronique 2004/2007), що складається з техніко-економічного обґрунтування цілей і завдань, поетапного опису процесів адміністративної реформи, деталізації 140 проектів розробки й впровадження понад 300 нових електронних державних послуг [5].

У грудні 2005 р. було створене Головне управління з державної модернізації (General Directorate for the Modernisation of the State (DGME)) на основі ADAE та злиття інших державних установ з питань державних реформ декретом Міністерства економіки, фінансів та промисловості та підпорядковане йому.

У січні 2007 р. уряд ініціював створення нового централізованого для кожного громадянина країни власного персонального порталу Інтернет- портал Mon.Service-Public.fr [4].

Наслідками реалізації II-го етапу перетворень стало те, що:

- по-перше, рамках програми ADELE уже реалізовано кілька десятків нових державних Інтернет-послуг, які стали не тільки задовольняти потреби громадян і бізнесу, але й сприяти підвищенню ефективності державного управління. Наприклад, громадяни можуть відслідковувати в Інтернеті стан своєї медичної страховки, подавати заяви на одержання грантів і пільг, виплачувати всі без винятку податки. Бізнесу була надана можливість заповнювати електронним способом форми соціальних відрахувань,

одержувати доступ до митних операцій, управляти своїми податковими рахунками й перераховувати по Інтернету ПДВ;

- по-друге, у 2005 р. на реалізацію 40 найбільш важливих проектів програми ADELE було асигновано 188 млн. євро, тільки безпосередня економія від використання цих проектів он-лайн сервісів становила 490 млн. євро. На увесь період виконання програми витрачено 1,8 млрд. євро, а до кінця 2007 р. отримано від її результатів економію бюджету 5 млрд. євро;

- по-третє, підсумки загальнонаціонального опитування населення, проведеного у Франції кількома незалежними громадськими організаціями й соціологічними агентствами у 2005р., свідчать, що понад 25% громадян уже використовують он-лайн послуги, і 93% з них були ними задоволені. На думку 61% респондентів, пропозиція он-лайн послуг збільшилась за останні 12 місяців, а 46% заявили, що вони почнуть користуватися послугами електронного уряду в найближчі місяці. Крім того, 71% повідомили, що їх повністю задовольняє якість інформації, одержуваної від органів влади (роком раніше цей показник рівнявся 62%), 71% громадян країни вважають електронні послуги головним інструментом держадміністрації в забезпеченні потреб населення, а 65% називають ці послуги визначальним фактором економії державних коштів, тобто грошей платників податку [6].

Розглянемо стратегію та принципи дій Е-уряду Франції.

У 2003 р. Міністерство з питань забезпечення е-врядування та адміністративних реформ Франції розробило та видало стратегічний план ADELE (ADministration ELEctronique). Він включає стратегічний та тактичний плани дій, які мають перевірятися щороку та відповідно оновлюватися. Стратегічний план ADELE має деталізовану структуру розвитку е-уряду Франції.

В основі цієї концепції лежать такі принципи: уряд повинен концентруватися на громадянах, а не на бюрократії; результативність; інноваційність; прозорість та контрольованість з боку громадян; конфіденційність; сумісність послуг та інформаційних систем [7].

Головне завдання ADELE це — здійснення е-адміністрування через досягнення високого рівня доступності та забезпечення інтерактивності, надаючи можливість користувачам виконувати всі адміністративні процедури в он-лайн режимі.

Стратегічними цілями забезпечення е-врядування та адміністративних реформ Франції були визначені: зробити життя громадян, бізнес-структур легшим, надаючи увесь пакет послуг, доступних кожному в будь-який час; підвищення рівня довіри; забезпечення прозорості та гарантування безпеки й конфіденційності; використовувати безпечні системи ідентифікації користувача та можливість громадян управляти й контролювати надані державним органам влади особисті дані; сприяння модернізації публічного адміністрування через покращення роботи державних службовців, організація державної служби та допомога у фінансуванні [8].

Велике значення для ефективного впровадження інноваційних технологій та створення електронного уряду в Франції мала створення правової основи Е-уряду Франції. До основних законів, які забезпечують правову основу електронної взаємодії між громадянами та державними органами, відносяться:

- Закон «Про електронну взаємодію між користувачами суспільних послуг (громадяни, бізнес-структури) і державними установами, організаціями і взаємодія між державними органами», відомий як «Закон про державні послуги» від 8 грудня 2005 р., який визначає правову основу електронної взаємодії між громадянами та державними органами. Цей документ узаконив весь документообіг, електронну пошту та цифрову комунікацію між громадянами, бізнес-структурами та центральними, регіональними державними органами влади з метою отримання суспільних послуг[9].

- Закон про доступ до державних документів, прийнятий 17 липня 1978 р., дає право мати доступ будь-якій особі до документів, які є в державних органах влади. До числа цих документів входять файли, повідомлення, заяви, записи, статистика, запити, інструкції, міністерські циркуляри, замітки та рекомендації, рішення, тощо.

- Закон про доступ до державних документів, підписаний 17 липня 1978 р., був змінений та доповнений Законом від 6 червня 2005 р. відповідно до умов Директиви ЄС (2003/98/ЕС). Закон визначає правила повторного використання інформації, що надана державним сектором [10].

- Закон про інформацію і свободу 6 січня 1978 р. Франція стала однією з перших європейських країн, яка прийняла подібний законодавчий акт про захист інформації.

- Закон про конфіденційність електронної економіки. Він діє з 21 червня 2004 р. та встановлює правову основу розвитку послуг електронної комерції у Франції.

- Закон про державні закупівлі електронних комунікацій діє з 9 липня 2004 р. і передбачає широке використання нематеріальних державних закупівель для підвищення ефективності поточних процедур (зменшення рівня затримок при прийомі документів, додатків і пропозицій, електронний доступ до документів консультативно-інформаційного характеру, можливість передачі резервних копій документів) [11].

- Закон про електронний підпис (Закон про електронну взаємодію між користувачами та державними установами та між державними органами) від 13 березня 2000 р. легітимізує електронні підписи і документи з електронним підписом. Крім того, Закон про електронну взаємодію між користувачами та державними установами і між державними органами, прийнятий 8 грудня 2005 р., також надає законність електронному підпису громадянським (приватним, особистим) документам, які мають ручний підпис.

Розглянемо Е-послуги, які надаються бізнес-структурам та громадянам в Франції у результаті впровадження Е-уряду в Франції. За класифікацією, що надає Євросоюз, передбачено 20 видів основних державних послуг, які повинні надаватися в електронному вигляді (12 для громадян, 8 для бізнес-структур), прийнятих Радою ЄС в березні 2001 року. Методологія оцінки та рівень надання послуги в он-лайн режимі також визначена Радою ЄС, згідно з якими і надається наступна інформація [12].

Кожна послуга має стадію готовності (рівень) надання її в он-лайн режимі, відповідно до цього визначають 5 стадій можливого обслуговування: стадія 1 — інформація: оперативна інформація про послугу; стадія 2 — взаємодія: завантаження форм; стадія 3 — двостороння взаємодія: обробка електронних форм, зокрема ідентифікація; стадія 4 — транзакція: повна електронна обробка даних, прийняття рішення і надання послуги (оплата); стадія 5 — персоналізація (автоматизовано).

Основними державними послугами для громадян є: податки на прибуток (дає можливість подати декларація, повідомлення, заплатити податки); пошук роботи Агентством із зайнятості (дає можливість стати на облік на біржі праці); соціальне страхування (дає можливість одержати соціальну допомогу); особисті документи (дає можливість оформити паспорт або права водія); реєстрація автомобіля (дає можливість поставити своє авто на облік); дозвіл на будівництво; декларація до поліції (дає можливість подати заяву в поліцію); громадські бібліотеки (дає можливість знайти книгу в он-лайн - бібліотеці); свідоцтва про народження, шлюб (дає можливість замовити свідоцтво про шлюб чи народження дитини); вступ до ВНЗ; зміна адреси проживання; пов'язані із здоров'ям послуги (дає можливість записатися на прийом до лікаря) [13].

Основними державними послугами для бізнес-структур є: соціальні виплатами своїм співробітникам; податок корпорації: декларування, повідомлення (сплата податків); НДС: декларування, повідомлення; реєстрація нової фірми; надання статистичних даних; оформлення митних декларацій; отримання дозволу з екологічних питань; державні закупівлі [14].

Таки головні державні послуги, які надаються громадянам і бізнес-структурам Франції за допомогою інтернет-технологій.

Для того, щоб більш чітко зрозуміти специфіку електронного уряду Франції необхідно з'ясувати його інфраструктуру. Інфраструктура Е-уряду Франції включає до себе декілька порталів. Серед них:

- Портал Service-Public.fr. Це державний Інтернет-портал, який діє з жовтня 2000 р. Він відкрив доступ до 2,6 тис. державних веб-вузлів Франції, а також майже до 2 тис. європейських і міжнародних веб-вузлів. Тільки за перший рік функціонування порталу його послугами скористалися понад 600 тис. французьких громадян, при тому, що загальна кількість користувачів Інтернету в країні досягло на той час 6 млн. осіб. Даний Проект створення централізованого адміністративного Інтернет-порталу «інформаційної адміністрації» був пріоритетним у 2000 р. (у тому числі й по його фінансуванню).

- Портал service-public.fr. пропонує користувачам посилання до сайтів із суспільною інформацією, а також пропонується завантажити в он-лайн більш ніж 1 тис. офіційних форм, довідок та ін.

- На початку 2001 р. був офіційно відкритий розділ урядового порталу з назвою «Телесервіси», який надає своїм відвідувачам прямий доступ до 80 видів соціально орієнтованих он-лайн сервісів, включаючи оплату всіх видів комунальних послуг, оформлення заявок на матеріальну допомогу, реєстрацію в органах працевлаштування, пенсійного забезпечення й соціального страхування, одержання довідок в установах внутрішніх справ, оперативний зв'язок з підрозділами охорони громадського порядку й службами МНС та ін. За даними експертів компанії Gartner, протягом 2001 р. цими послугами скористалися 62% Інтернет-користувачів країни. За цей час 2,5 млн. французів подали через Інтернет декларації про свої доходи в податкові органи, 1,6 млн. підготували в електронній формі офіційні документи встановленого зразка, а 1,2 млн. оформили в он-лайн режимі свої медичні страховки [7,14].

- Портал Адміністрація 24г/24 (Administration24г/24). Створений у січні 2007 р. Портал є універсальним магазином, в якому громадяни і бізнес структури можуть здійснити будь-які операції в он-лайн режимі 24 години на добу 7 днів на тиждень. Серед громадян популярне використання таких послуг, як пошук роботи Агентством із зайнятості та постановка на облік на біржі праці, одержання соціальної допомоги. Серед бізнес-структур це послуга

наймання нового працівника, яка передбачає заповнення 7 обов'язкових форм. Важливо відмітити, що Administration24г/24 підтримує єдиний електронний підпис.

- Портал Mon.service-public.fr. Цей новий портал буде побудований у формі діалогу, дозволяючи користувачу не тільки в електронному вигляді заповнювати, відправляти усі державні форми (бланки), але і наступне просування їх особової справи (послуги) до повного виконання та отримання результату. Тобто портал забезпечить особистий доступ до багатьох державних послуг, доступних в он-лайн режимі. Кожна юридична й фізична особа зможе відкрити власний окремий електронний «рахунок» і з його допомогою регулювати свої взаємини з різними державними органами й здійснювати з ними всілякі фінансово-економічні операції. Портал також можна буде використати, наприклад, для реєстрації дітей для навчання у школах і сплати податків, отримання свідоцтва про народження [14].

Для втілення в життя Проекту «електронного уряду» державні органи активно користуються послугами приватного сектору, у якого є необхідний досвід реалізації IT-рішень.

Таким чином, електронний уряд Франції побудований за принципом управління взаємодією з клієнтами розвивається, на думки фахівців, прискореними темпами. Державні портали стають усе більш популярними, однак розкриття їх потенціалу стримується через недостатню координацію між відомствами. Процес переходу до Інтернет-адміністративних форм завершений лише наполовину, та більшість з них поки не можна заповнювати й відправляти в Інтернет. Оцінюючи якість надаваних французьким урядом послуг, варто сказати, що за цим показником Франція поступається США, Великобританії й кільком європейським країнам. Однак показники Франції досить високі й згодом країна може їх ще підвищити. Позитивним досвідом Франції є перші дії французького уряду, спрямовані на стимулювання електронного бізнесу та комп'ютерної мережі торгівлі. Спрощення процедур державної реєстрації Інтернет-компаній, розробка стандартизованих методів здійснення он-лайн-

платежів, підготовка закону про електронно-цифровий підпис та його активне просування. Важливою є практика проведення постійних програм підвищення комп'ютерної грамотності як населення, так і державних службовців, яка здійснюється через спеціальні урядові програми з метою навчання чиновників роботі з персональними комп'ютерами та Інтернетом. Крім того, оволодіння новими інформаційними технологіями ввійшло в навчальну програму при підготовці чиновників у вищих навчальних закладах. Безперервна оцінка потреб користувачів здійснюється через спеціальні консультативні центри, популізуючи таким чином як серед громадян, так і серед державних службовців нові засоби взаємодії, встановлюється діалог, відбувається презентація нових державних програм. Забезпечення доступності електронних послуг для кожного громадянина здійснюється через встановлення багатосервісних терміналів по всій країні.

Вивчення досвіду створення та функціонування електронного уряду у Франції дозволяє зробити **висновки**, що в умовах становлення глобального інформаційного суспільства підвищення ефективності функціонування органів державної влади неможливе без впровадження інноваційних технологій у сферу державного управління. Однак, успішна реалізація цього складного завдання припускає використання не лише внутрішніх резервів і зусиль України, але й вивчення досвіду провідних країн світу з впровадження інформаційних технологій та використання його кращих елементів з урахуванням специфіки та умов нашої країни. Досвід Франції по реалізації проектів по створенню електронного уряду і впровадженню інформаційних технологій є досить корисним і може бути використаним у процесі створення електронного уряду в Україні. Він також потрібний для того, аби уникнути деяких помилок і максимізувати показники повернення інвестицій. Досвід створення електронного уряду у Франції, а також в інших країнах світу показує, що впровадження електронного уряду може й повинне здійснюватися різними способами залежно від конкретно існуючих у кожній країні умов. Однак незалежно від таких умов при формуванні концепції і стратегії електронного

уряду мають обов'язково враховуватися інтереси всіх взаємодіючих сторін, тобто всіх громадян та органів влади всіх рівнів, починаючи з центрального уряду й до органів місцевого самоврядування.

Список використаних джерел:

1. Всемирный Саммит по информационному обществу // Сост.: Е.И.Кузьмин, В.Р.Фирсов. — СПб.: Российская национальная библиотека, 2004. — 135 с.
2. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування: Навчальний посібник. [Текст] / Д. Дубова. — К.: Центр навчальної літератури, 2006. — 224 с.;
3. Preparer l'entree de la France dans la societe dell'information. Programme d'action gouvernemental. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.epractice.eu/document/2893>;
4. Електронний уряд Франції : кілька гарних прикладів. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://idcorner.org/2005/03/18/e-government-in-franceseveral-good-architecture-principles-and-one-oddity/>;
5. Relative aux echanges electroniques entre les usagers et les autorites administratives et entre les autorites administrative. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000636232&dateTexte](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000636232&dateTexte;);
6. Проекты «электронного правительства» во Франции. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://thesource.ofallevil.com/Rus/Government/newsletters/issue15/08.mspх>;
7. Особливості дії електронного уряду. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.egovinterop.net/Res/9/eGovInterop%2006%20%20Programme%20final.pdf>;
8. France Pilots Internet Voting for Professional Elections. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.tbs-sct.gc.ca/pki-icp/pki-in-practice/efforts/2004/11/scan-analyse_e.rtf;

9. Электронное правительство: ближе к людям. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e-signature.com.ua/?p=153>;
10. «France — Actors», 18 January 2008. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.epractice.eu/document/3348>;
11. Електронний уряд особливості діяльності. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://documentostics.com/component/option,com_docman;
12. Основное для модернизации государства Франции. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.oecd.org/dataoecd/0/19/39611380.pdf>;
13. Особливості дії електронного уряду. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.epractice.eu/resource/730>;
14. Особенности агенства для развития электронной администрации. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.vrk.fi/vrk/fineid/files.nsf/files/6ED34739F75F37A4C225703F00245157/\\$file/3_ADAE_250903.ppt](http://www.vrk.fi/vrk/fineid/files.nsf/files/6ED34739F75F37A4C225703F00245157/$file/3_ADAE_250903.ppt);