

Ведмідь П.В.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ЗАРУБІЖНИХ КРАЇН

Стаття присвячена проблемам демократизації взаємодії між державною владою і суспільством на основі використання електронних засобів комунікації та інформаційних систем. В умовах падіння довіри громадян до інститутів влади у глобальному масштабі відбувається пошук шляхів трансформації всієї демократичної системи, її вдосконалення в постіндустріальному суспільстві. Сучасний механізм комунікації держави і суспільства розглядається на прикладі електронного уряду. Під електронним урядом розуміється інформатизація діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також взаємодія зазначених органів із суспільством за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

У статті досліджено розвиток інформаційно-комунікаційних технологій у різних країнах світу, зокрема за індексом розвитку електронного уряду. Проаналізовано дані міжнародних рейтингів технологічної зрілості держав у сфері е-уряду. Досліджено діяльність міжнародних організацій з розвитку інформаційного суспільства та впровадження е-уряду. Виокремлюються три основні моделі формування електронного уряду: англо-американська (США, Канада, Велика Британія), континентально-європейська (європейські країни) та азійська (Південна Корея та Сінгапур). Узагальнено досвід провідних країн світу щодо впровадження технологій електронного уряду. Розкривається сучасний стан та практична площина електронного уряду цих країн. Досліджено комплекс питань інституційного забезпечення розвитку електронного уряду, включаючи створення законодавчої бази та формування спеціалізованих установ, відповідальних за вироблення і реалізацію державної політики в даній сфері, а також здійснено огляд основних концептуальних документів, що визначають особливості розвитку електронного уряду. Обґрунтовано переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері державного управління.

Ключові слова: інформаційне суспільство, електронний уряд, інформаційно-комунікаційні технології, публічне управління, демократизація.

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Масове використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) зумовило на початку ХХІ ст. якісні зміни у всіх сферах життя суспільства, включаючи і систему публічного управління. Ефективне використання інформаційно-комунікаційних технологій є одним із найважливіших чинників розвитку суспільства. Найбільший успіх серед новітніх форм політичної комунікації в практиці розвинених держав світу має запровадження електронного уряду, яке визначає новий спосіб взаємодії на основі використання інформаційно-комунікаційних технологій із метою підвищення ефективності надання державних послуг.

Як показує світовий досвід, практична реалізація концепції електронного уряду йде в напрямку від широкого використання ІКТ для надання державних послуг та розвитку онлайн-сервісів до суцільної трансформації публічного управління на основі зміни системотворчих принципів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідження концепції електронного уряду є актуальними протягом кількох останніх десятиліть. Різні підходи до інформаційно-комунікативного забезпечення діяльності органів державної влади та впровадження системи електронного уряду в публічний сектор обґрунтовується в працях зарубіжних та вітчизняних науковців, зокрема С. Балабанова, А. Балашової, О. Баранова, В. Бебіка, С. Блека, В. Гоковенка, О. Голобуцького, М. Демкової, А. Дегтяра, Д. Дубова, С. Дубової, О. Ємельяненко, П. Клімушина, І. Клименко, І. Коліушко, Н. Коритнікової, О. Крюкова, К. Линьова, Ю. Машкарова, О. Орлова, В. Пархоменка, Г. Почепцова, О. Радченка, П. Уїблі, М. Хейга, О. Шевчука тощо.

Проте, незважаючи на наявні дослідження із зазначеної теми, існує потреба в подальшому узагальненні зарубіжного досвіду взаємодії органів державної влади із громадянами в інформацій-

ному суспільстві. Відповідно, **мета** статті полягає в систематизації зарубіжних практик взаємодії органів публічної влади із громадянами в контексті електронного урядування.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Система електронного уряду вже давно використовується і функціонує в багатьох країнах світу. Уряди розвинутих держав безпосередньо надають публічні послуги онлайн, успішно співпрацюють, залучають та координують своїх громадян щодо участі у прийнятті та реалізації політичних рішень.

Можна виокремити три основні моделі формування електронного уряду: англо-американську (США, Канада, Велика Британія), континентально-європейську (європейські країни) та азійську (Південна Корея та Сінгапур).

Дослідженням стану і розвитку електронного уряду займаються різні міжнародні організації, зокрема Організація Об'єднаних Націй (ООН). Починаючи з 2001 року Департамент з економічних і соціальних питань ООН (UNDESA) вивчає та проводить порівняльний аналіз тенденцій розвитку електронного урядування у 193 країнах світу. За результатами дослідження публікується звіт United Nations E-Government Survey. Дослідження служить єдиним глобальним звітом, який надає оцінку рівня розвитку електронного уряду всіх держав-членів ООН.

У рейтингу United Nations E-Government Survey країни-члени ООН проранжовані на основі отриманого ними за величиною значення комплексного показника, який оцінює готовність і можливості національних державних структур у використанні ІКТ для надання громадянам публічних послуг. Під готовністю розуміється політика розвитку е-уряду та стратегічний підхід до надання важливих послуг громадянам в цілому і по окремих секторах. Під можливостями – технічні характеристики національних веб-сайтів.

Прогрес у розвитку електронного уряду вимірюється на основі двох індексів – Індексу розвитку електронного уряду (eGovernment Development Index) та Індексу електронної участі (eParticipation Index). Індекс розвитку електронного уряду є середнім арифметичним трьох підіндексів, які оцінюють найбільш важливі аспекти електронного уряду: широти та якості онлайн послуг (Online Service Index), телекомунікаційної інфраструктури (Telecommunication Infrastructure Index) і людського капіталу (Human Capital Index).

Індекс електронної участі допомагає уряду оцінити і усвідомити свій потенціал у підвищенні прозорості державного управління за допомо-

гою надання громадянам нових каналів впливу та участі в суспільному житті. Індекс електронної участі оцінює якість і загальну корисність механізмів, створених урядами для забезпечення можливості громадян брати участь у політичному житті країни. Держави оцінюються відповідно до інституційних можливостей та їх намірів залучити громадян до процесу прийняття рішень, а також наявності структур, які дозволяють громадянам вести діалог зі своєю державою.

Оцінка визначається за трьома критеріями:

1) електронна інформація – державний веб-сайт надає інформацію про державну структуру, чиновників, напрями політики і програми, бюджет, законодавство тощо; інформація надається через різні канали – блоги, форуми, текстові повідомлення тощо;

2) електронне консультування – можливість поставити запитання і / або подати заяву;

3) електронне прийняття рішень – залучення громадян до процесу прийняття рішень за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій.

До постійних лідерів в рейтингу можна віднести США (перше місце в індексах з 2001 по 2005 рр., друге місце – в 2010 році, високі позиції в наступних рейтингах) [10–20].

У США над створенням системи електронного уряду почали працювати одними з перших у світі. Сам термін виник у контексті реформи державного управління 1990-х років, яка передбачала вдосконалювання зворотного зв'язку між урядом і суспільством, підвищення ефективності бюрократичних відомств, більш широке залучення населення до прийняття політичних рішень. Основними документами, що визначають напрямки і особливості розвитку електронного уряду в США, є закон «Про електронний уряд» 2002 року та Стратегія цифрового уряду [6].

У цілому модель американського електронного уряду побудована на чотирьох принципах, викладених у Стратегії цифрового уряду США [6].

Інформаційно-центричний принцип передбачає, що інформація стає зручною для обробки та обміну між державними структурами і суспільством незалежно від засобів її передачі та отримання.

Принцип загальної платформи означає створення відкритого інформаційного середовища і загальної технологічної інфраструктури для більш ефективної спільної роботи учасників і користувачів електронного уряду, зменшення бюджетних витрат, застосування єдиних стандартів і забезпечення узгодженості відомств у створенні і використанні офіційної інформації.

Принцип орієнтації на користувача передбачає, що всі заходи в межах електронного уряду в кінцевому підсумку спрямовані на задоволення потреб споживачів послуг.

Принцип безпеки і конфіденційності вимагає забезпечення збереження даних і надійності надання електронних послуг.

У 2009 році адміністрацією Б. Обама було сформульовано нову ініціативу – «відкритий уряд» (OpenGov), який ґрунтується на застосуванні технологій та інструментів Web 2.0. і будується на трьох ключових принципах: прозорості державного управління, участі в ньому громадян, співпраці між державними структурами і громадянами [3, с. 149].

У 2011 р. з ініціативи США і Бразилії було створено міжнародне партнерство «Відкритий уряд» (Open Government Partnership) із метою впровадження цих принципів у діяльність урядів. Нині в це партнерство входить 78 країн та 20 місцевих членів, які підписали відповідну декларацію і національні програми розвитку «відкритого уряду».

Серед лідерів рейтингу розвитку електронного уряду – Велика Британія. А у 2016 році ця країна отримала першість у світі [18]. Впровадження електронної системи управління у Великій Британії почалося з прийняття стратегічної програми «Модернізація державної влади» у 1999 році. Кваліфіковані онлайн-послуги у цій країні надаються за допомогою платформи GOV.UK, що працює за принципом «єдиного вікна». Веб-сайт об'єднує в собі інформаційні ресурси всіх державних установ, дозволяє отримати консультації, інформацію про всі актуальні можливості та послуги, а також оцінити їх якість. На кожній сторінці є можливість зворотного зв'язку. Нині на порталі забезпечено вирішення більше 600 різних питань, які цікавлять громадян.

У 2017 році була опублікована Стратегія державної трансформації Великої Британії [7]. Вона встановлює курс на подальший розвиток електронного уряду, виховання людей, розвиток культури і компетенцій, розробку вдосконалених інструментів, технологій і методів державного управління, оптимізацію використання даних і створення єдиних платформ, компонентів і потужностей для бізнесу.

Управління та діяльність національних урядів і наддержавних структур у континентально-європейській моделі електронного уряду зумовлені застосуванням високих технологій з орієнтацією на потреби громадян-користувачів інформаційних мереж і систем. Даний тип управління дозволяє громадянину отримувати інформацію в режимі реального часу і успішно виконувати свій гро-

мадянський обов'язок, використовуючи систему електронного голосування або сервісні послуги уряду при сплаті податків і штрафів. У Декларації 1999 р. Європейського Союзу зазначається, що справді демократичне інформаційне суспільство, засноване на фундаментальних цінностях Ради Європи, може бути побудоване за наявності основ політики, яка заохочує доступ і участь, компетентність і підготовленість, творчість і різноманіття та забезпечує відповідний захист. Електронний уряд в Європі став незамінним інструментом у реформуванні політико-державного управління і роботи місцевого самоврядування, а також створенні більш гнучкої, прозорої та публічної адміністрації.

Першим етапом на шляху створення електронного уряду в Європі стала Лісабонська стратегія, розпочата з ініціативи Європейської ради в березні 2000 року. Її головною метою було підвищення глобальної конкурентоспроможності Європи до 2010 року, економічне оновлення і поліпшення в соціальній сфері та охороні навколишнього середовища. Саме Лісабонський саміт можна вважати колискою електронного уряду і розглядати як перший крок на шляху до модернізації і спрощення процесу державного управління на національному та регіональному рівнях. У програмі «Електронна Європа 2002», яка лягла в основу процесу побудови інформаційного суспільства, створення сервісу надання державних послуг онлайн є лише одним із багатьох пріоритетів розвитку Європейського союзу до 2010 року.

Наступним етапом розвитку електронного уряду в ЄС була програма «Електронна Європа 2005», в якій були задані нові межі для розвитку інформаційного суспільства. Нова програма включала комплекс заходів як суто технічного характеру (розвиток широкосмугового Інтернету, забезпечення безпеки електронних мереж тощо), так і стратегічні напрями розвитку електронного уряду.

Нині план розвитку електронного урядування прописаний у спільній стратегії розвитку Європейського Союзу (EU e-Government Action Plan 2016–2020) [5]. Його основними принципами є: надання онлайн-послуг державними органами; принцип одного разу; інклюзивність та доступність; відкритість та прозорість; доступність онлайн послуг за кордоном; сумісність; надійність та безпека [1, с. 14].

Скандинавські країни (Фінляндія, Швеція, Норвегія та Данія) нині є світовими лідерами в галузі розбудови інформаційного суспільства.

У 2008 році вперше «традиційний» лідер рейтингу розвитку електронного уряду – США – поступився першістю на користь скандинавських

країн – Швеції, Данії та Норвегії. До 2008 року Швеція знаходилась в трійці лідерів, а у 2018 – очолила рейтинг [10–20].

У Швеції є всі можливості для всебічного розвитку електронного уряду: добре апробована інституційна модель регулювання інформаційної сфери з чітким розподілом повноважень та сфер відповідальності; сучасна законодавча база, що має давні демократичні традиції та/або використовує кращі регуляторно-правові надбання ЄС; одна з кращих у світі систем електронного уряду та надання електронних послуг. Швеція відрізняється високошвидкісним мобільним Інтернетом. 91% шведів має доступ до мережі.

Протягом 2015–2018 років у Швеції діяла стратегія електронного уряду «The e-Government strategy: Bringing the Citizen to the Heart of Government». Вона була спрямована на розвиток цифрового публічного сектора [9]. Основними напрямками такого розвитку постали: спрощена інфраструктура для електронної аутентифікації кожного, хто має намір скористатись послугами електронного уряду; різноманітні урядові установи спільно розробляють загальні державні електронні технології; прозорі механізми фінансування та постійне оновлення законодавства; можливість для громадян та бізнесу брати участь у процесі прийняття рішень за допомогою електронних засобів комунікації.

У 2017 році уряд Швеції представив стратегію, присвячену політиці в сфері цифровізації: вкладу в підвищення конкурентоспроможності, повну зайнятість, соціальний та екологічний сталий розвиток. Мета стратегії – зробити Швецію світовим лідером використання можливостей цифрової трансформації [8].

У 2018 та 2020 роках перше місце в рейтингу країн за рівнем розвитку електронного уряду посідає Данія. При цьому ще в 2016 році країна перебувала на 9-й позиції [10–20].

У Данії з 2016 року реалізується Стратегія у сфері цифровізації на 2016–2020 роки. [4], яка визначає напрямок проєктів із цифровізації публічного сектору Данії, а також вектор взаємодії з комерційними організаціями і промисловістю. Дана стратегія спрямована на закладення основ для надійної і захищеної цифровізації Данії. Крім того, в Данії цифрова взаємодія громадян із державою визнана обов'язковою, але не на шкоду тим, хто не може користуватися цифровими послугами. Разом із приватним сектором державні установи місцевого, регіонального та центрального рівнів користуються можливостями, які дає цифровізація.

Яскравим прикладом успішного досвіду впровадження електронного урядування і електронної взаємодії є Естонія. У рейтингу 2020 року ця країна замкнула трійку країн-лідерів розвитку електронного уряду [20].

Починаючи з 90-х років ХХ століття, після розпаду СРСР, Естонія стала одним із першопроходців в області електронної демократії. На початку 1996 року був створений Національний комітет комп'ютеризації системи освіти. Реформувати уряд і суспільство Естонія вирішила з освітньої царини. Діти вивчали інформатику, а педагогічні кадри проходили перепідготовку і опановували комп'ютерну грамотність. Уряд виділяв кошти на спеціальне обладнання та забезпечення інформаційними технологіями шкіл, на підвищення кваліфікації вчителів. З 2000 року Естонія повністю відмовилася від паперового документообігу і перейшла на електронні ресурси. Це значно спростило роботу державних службовців, скоротився час на прийняття рішень та оформлення документів.

Сьогодні в Естонії всі публічні послуги надаються у режимі онлайн. З 2002 року громадяни Естонії замість паперових документів і паспортів отримують індивідуальні ID-карти, за допомогою яких користуються широким спектром послуг в режимі онлайн (публічно-адміністративні, медичні, фінансові, освітні послуги, користування громадським транспортом і бібліотеками, страхування і голосування на виборах, водійські права та можливість подорожувати країнами ЄС тощо). Доступ до персональної інформації захищений багаторівневою системою гарантування безпеки та захисту, яка фіксує усі факти спроб переглянути дані про особу, і кожен громадянин може це прослідкувати.

У 2005 році Естонія першою у світі провела місцеві вибори з використанням електронного голосування. У 2007 р. Інтернет-голосування широко використовувалося вже на виборах в естонський парламент.

Також в Естонії є портал «e-Здоров'я», де на кожного громадянина ведеться цифрова історія хвороби. Діє в Естонії і електронна поліція: всі камери відеоспостереження, бази даних злочинів, жертв злочинів зберігаються на даному порталі. У єдиний портал об'єднані всі школи, що дозволяє батькам спілкуватися один з одним із педагогами, переглядати електронний щоденник, розклад, оцінки.

Азійська модель електронного уряду спирається на специфічний стиль управління, азійський тип корпоративної культури та багатошарову систему державного управління за принципом ієрархічної піраміди.

Так, уряд Південної Кореї під час формування моделі електронної демократії основний акцент зробив на задоволенні інформаційних потреб населення та впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій у систему культури та освіти.

Починаючи з 2010 року Південна Корея знаходиться у трійці країн-лідерів із розвитку електронного уряду. А у 2012 та 2014 роках посідала перше місце в рейтингу [10–20].

Із 2013 року у Південній Кореї реалізується стратегія «розумного уряду» – електронний уряд 4.0. Нова стратегія орієнтована на перехід до максимального використання мобільних пристроїв, які в даний момент є у всіх жителів країни. Мобільні телефони використовуються для надання електронних послуг, інформування, оповіщення, оплати проїзду.

Незалежні інформаційні системи установ електронного уряду Республіки Корея об'єднані в загальний центр GIDC, в якому здійснюється управління всіма даними.

Також функціонують кілька порталів для взаємодії із громадянами та бізнесом. Портали мають різну спеціалізацію: отримання публічних послуг, подача звернень і скарг, підтримка бізнесу. У даний час уряд орієнтований на розвиток мобільних додатків, на формування так званого мобільного електронного уряду. Через мобільний телефон можна подати заяву на отримання соціальної допомоги, патентів, сплатити мито, проїзд і багато іншого. Відповідь приходиться також у мобільний додаток.

Особливо ефективного рівня впровадження інформаційних технологій в органи державної влади досягли в Сінгапурі. Основний акцент у розвитку системи надання публічних послуг у цій країні зроблений на впровадженні електронних послуг.

У трійці країн-лідерів із розвитку електронного уряду Сінгапур опинився у 2014 році, за два роки зробивши стрибок з 10 на 3 місце [17].

Портал електронних послуг Сінгапуру розділений на три категорії користувачів: резиденти, нерезиденти та бізнес. Кожен розділ має свою структуру і функціонує окремо. У розділі для громадян і резидентів Сінгапуру представлено понад 450 електронних услуг [2].

Особливий інтерес представляє канал зворотного зв'язку. На кожній сторінці сайту доступна функція відправки повідомлень, також відгук можна залишити по телефону, електронній пошті, за допомогою соціальних мереж і SMS. На основі голосування формується рейтинг доступності та якості надання електронних послуг, який видно всім відвідувачам порталу. З іншого боку, органи державної влади отримують дані про найбільш актуальні і важливі запити та проблеми громадян.

Основа впровадження сінгапурської моделі електронного уряду – інформатизація соціальної сфери, культури, освіти, охорони здоров'я, а також налагодження механізмів електронної комунікації. Сінгапур ставить перед собою мету скорочення державного апарату за рахунок впровадження ІКТ. Орієнтація на громадян передбачає установку терміналів отримання електронних послуг та довідкової інформації в часто відвідуваних громадських закладах. Державні портали послуг намагаються максимально інтегрувати з мобільними пристроями для полегшення процедури взаємодії з державою.

Висновки з даного дослідження. Отже, в Європі велика роль відводиться ІКТ в адміністративному реформуванні та сервісі громадян, які розглядаються як покупці. Європейським країнам властива орієнтація на єдність нації, інвестиції в людину. Держава розглядається як партнер громадян. У США ж, крім вдосконалення адміністративної діяльності, забезпечується вплив ІКТ на політичну участь, поліпшення функціонування політичної системи. Таку модель можна назвати сервісною – виключаються надлишкові функції держави, швидке задоволення потреб громадян, надання максимальної кількості послуг в мережі Інтернет. Азійська модель передбачає акцент на розвитку внутрішньоурядової взаємодії і наданні послуг бізнесу та населенню. Акцент робиться на інформатизацію соціальної сфери, розвиток науки у сфері інформаційних технологій. Здійснюється скорочення держустанов за рахунок впровадження ІКТ. Характерним також для такої моделі є розвиток мережі терміналів отримання електронних послуг й інтеграція порталів електронних публічних послуг із мобільними телефонами.

Список літератури:

1. «Майбутнє UA». Електронне урядування як глобальна тенденція. *Актуальні проблеми зовнішньої політики України: Матеріали XI міжнар. наук.-практ. конференції студентів та молодих вчених*. Чернівці, 2017. С. 14–15.
2. Офіційний сайт електронних державних послуг Сінгапура Citizen Connect Centre. URL : <http://citizenconnectcentre.sg>.
3. Трахтенберг А.Д. «Открытое правительство»: Новая коммуникативная стратегия в государственном управлении или новая административная идеология? *Социокультура и коммуникативные стратегии информационного общества: Сб. междунар. научно-практической конференции (Санкт-Петербург, 19-22 ноября 2014 г.)*. Санкт-Петербург, 2014. С. 148–152.
4. Agency for Digitisation Denmark (2016). A Stronger and More Secure Digital Denmark (2016-2020). URL : https://digst.dk/media/16165/ds_singlepage_uk_web.pdf.
5. Communication: EU eGovernment Action Plan 2016-2020. URL : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>.
6. Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People. May 23, 2012. URL : <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>.
7. Government Transformation Strategy, United Kingdom (2017–2020). URL : <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020>.
8. Government Offices of Sweden (2017). Action on digital transformation. URL : <https://www.government.se/press-releases/2017/06/action-on-digital-transformation/>.
9. Sweden eGovernment State of Play, 2015. URL : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/news/egovernment-benchmark-report-2015-sweden>.
10. UN E-Government Survey 2001. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/Benchmarking-E-Government-2011>.
11. UN E-Government Survey 2003. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2003>.
12. UN E-Government Survey 2004. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2004>.
13. UN E-Government Survey 2005. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2005>.
14. UN E-Government Survey 2008. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2008>.
15. UN E-Government Survey 2010. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2010>.
16. UN E-Government Survey 2012. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2012>.
17. UN E-Government Survey 2014. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>.
18. UN E-Government Survey 2016. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>.
19. UN E-Government Survey 2018. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>.
20. UN E-Government Survey 2020. URL : <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>.

Vedmid P.V. FEATURES OF INFORMATION AND COMMUNICATION POLICY OF PUBLIC ADMINISTRATION BODIES IN FOREIGN COUNTRIES

The article is devoted to the problems of democratization of interaction between state power and society based on using the electronic means of communication and information systems. In the conditions of a decline in public confidence in the institutions of power on a global scale, there is a search for ways to transform the entire democratic system, its improvement in post-industrial society. The modern mechanism of communication between the state and society is considered on the example of e-government. E-government means the informatization of public authorities' and local governments' activities, as well as the interaction of these bodies with society through information and communication technologies.

The article examines the development of information and communication technologies in different countries, in particular according to the e-government development index. The data of international ratings

of technological maturity of states in the field of e-government are analyzed. The activity of international organizations for the development of the information society and the introduction of e-government is studied. There are three main models of e-government: Anglo-American (USA, Canada, Great Britain), continental European (European countries) and Asian (South Korea and Singapore). The experience of the world's leading countries in implementing e-government technology is summarized. The current state and practical plane of e-government of these countries are revealed. The complex of issues on institutional support of e-government development is studied, including creation of legislative base and formation of specialized institutions responsible for development and implementation of state policy in this sphere, and also the review of the basic conceptual documents defining features of e-government development. The advantages of using information and communication technologies in the field of public administration are substantiated.

Key words: *information society, e-government, information and communication technologies, public administration, democratization.*