

АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ РЕГУЛЮВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ: СВІТОВИЙ ДОСВІД

ADMINISTRATIVE AND LEGAL PRINCIPLES OF ELECTRONIC GOVERNMENT REGULATION: GLOBAL EXPERIENCE

Аністратенко Ю.І., *д.ю.н., доцент,
професор кафедри фінансового права
Університету державної фіскальної служби України
ORCID: ID 0000-0003-2660-0568*

Бодунова О.М., *к.ю.н., доцент,
доцент кафедри кримінального права та кримінології
Університету державної фіскальної служби України
ORCID ID 0000-0001-9179-5985*

Грицюк І.В., *к.ю.н., доцент,
доцент кафедри кримінального процесу та криміналістики,
Університету державної фіскальної служби України
ORCID ID 0000-0003-2253-4057*

Метою статті є вивчення досвіду зарубіжних країн адміністративно-правового забезпечення становлення і розвитку електронного урядування та напрямів покращення його впровадження в Україні. В статті проаналізовано співвідношення категоріального апарату «електронний уряд» і «електронне урядування». Розкрито питання запровадження належним чином електронного уряду, що дозволить громадянам, підприємствам та організаціям вести необхідну комунікацію з урядом легше, швидше та з меншими витратами. Доведено, що інформаційно-комунікаційні технології широко використовуються державними органами, але «електронний уряд» і «електронне урядування» передбачають набагато більше, ніж просте використання електронних, цифрових інструментів, а саме переосмислення механізмів урядування, його структур і процесів, зміну поведінки, взаємовідносин між учасниками процесів електронного урядування. Аргументовано, що підвищення ефективності механізмів державного управління, покращення якості надання послуг, підвищення активності та ефективності громадської участі в процесах урядування; підвищення громадської довіри до уряду, соціального добробуту та зростання економічних та надасть можливість для покращення адміністративно-правового регулювання. Не зважаючи на те, що електронне урядування набирає обертів в Україні, національна система безпечного обміну даними знаходиться в стадії впровадження, мобільні оператори незабаром запустять мобільний ідентифікатор для громадян, починають працювати муніципальні центри адміністративних послуг, які поряд із традиційними формами надання послуг, запроваджують цифрові послуги, Україні треба зробити низку невідкладних кроків до приведення системи електронного урядування до стандартів провідних представників світової спільноти і перейняти їх досвід. Україна має суттєво поліпшити стан своїх інформаційно-комунікаційних систем, із метою зниження рівня корупції як найшвидше запровадити такі принципи електронного урядування, як прозорість, відкриті дані, проактивність.

Ключові слова: адміністративно-правове регулювання, адміністративний уряд, інформаційні технології, адміністративна юрисдикція.

The purpose of the article is to study the experience of foreign countries in administrative and legal support for the formation and development of electronic governance and directions for improving its implementation in Ukraine. The article analyzes the relationship between the categorical apparatus «electronic government» and «electronic governance». The issue of properly implementing electronic government, which will allow citizens, businesses and organizations to conduct the necessary communication with the government more easily, quickly and with lower costs, is revealed. It has been proven that information and communication technologies are widely used by state bodies, but «electronic government» and «electronic governance» involve much more than the simple use of electronic, digital tools, namely, rethinking the mechanisms of governance, its structures and processes, changing behavior, relationships between participants in electronic governance processes. It is argued that increasing the efficiency of state management mechanisms, improving the quality of service provision, increasing the activity and efficiency of public participation in governance processes; increasing public trust in the government, social welfare and economic growth and will provide an opportunity to improve administrative and legal regulation. It is proved that despite the fact that e-governance is gaining momentum in Ukraine, the national system of secure data exchange is being implemented, mobile operators will soon launch a mobile identifier for citizens, municipal centers of administrative services are starting to operate, which, along with traditional forms of service provision, introduce digital services, Ukraine needs to take a number of urgent steps to bring the e-government system up to the standards of leading representatives of the world community and adopt their experience. Ukraine should significantly improve the state of its information and communication systems, in order to reduce the level of corruption, as soon as possible to implement such principles of electronic governance as transparency, open data, proactivity.

Key words: administrative and legal regulation, administrative government, information technologies, administrative jurisdiction.

Актуальність теми. Ефективне електронне урядування може забезпечити широкий спектр переваг для уряду та урядових організацій, бізнесу та громадян, серед яких підвищення ефективності їх діяльності на тлі зниження собівартості, підвищення прозорості та пожевлення участі громадян у політичному житті.

Інформаційно-комунікаційні технології широко використовуються державними органами, але «електронний уряд» і «електронне урядування» передбачають набагато більше, ніж просте використання електронних, цифрових інструментів, а саме переосмислення механізмів урядування, його структур і процесів, зміну поведінки, вза-

ємовідносин між учасниками процесів електронного урядування. Запроваджений належним чином електронний уряд дозволяє громадянам, підприємствам та організаціям вести необхідну комунікацію з урядом легше, швидше та з меншими витратами.

Стан дослідження. У різні періоди поняття «електронний уряд» і «електронне урядування» трактувалося по-різному, від надання онлайн-послуг урядом чи урядовими організаціями до обміну інформацією та послугами в електронному вигляді з громадянами, бізнесом та іншими органами державного управління. Традиційно «електронне урядування» розглядається як процес засто-

сування технологічних комунікаційних пристроїв, таких як комп'ютери та Інтернет для надання державних послуг громадянам та іншим особам у країні чи регіоні. Метою діяльності електронного уряду є підвищення прозорості, ефективності та залучення громадян до різних державних схем, операцій і процесів, тим самим прискорюючи та покращуючи систему надання державних послуг громадянам.

У зарубіжній практиці сформульовано та реалізуються різні версії порядків денних цифровізації державного управління в тому числі його цифрової трансформації [3; 22; 30], представлені версії еволюції цифровізації державного управління [20]. Підготовлені й реалізуються стандарти (моделі) зрілості цифрового державного управління [1; 14], зроблено аналіз стратегій цифрових урядів світу та оцінку прогресу цифрових урядових реформ у країнах-членах та ключових партнерах Організації економічного співробітництва та розвитку [21].

Мауро Д. Ріос у роботі «У пошуках визначення електронного уряду» [19] висловлює міркування, що електронний уряд – це нова форма організації та управління державними справами, яка впроваджує позитивні трансформаційні процеси в державному управлінні та його організаційній структурі, додаючи суспільну цінність процедурам та послугам завдяки впровадженню та постійній адаптації інформаційно-комунікаційних технологій як фасилітатора цих перетворень. Номенклатурою електронного уряду є цифрова взаємодія між громадянином та його урядом, урядом та іншими державними установами, урядом та громадянами, урядом та бізнесом/комерцією.

Із часом акцент змістився на сприяння формуванню активніших, інноваційних та швидких форм управління, що орієнтовані на ефективність і продуктивність. Нині процеси, спрямовані на горизонтальну та вертикальну інтеграцію й узгодженість на рівні законодавства, процедур ведення електронного урядування на місцевому, регіональному, державному та міждержавному рівнях є ключовими для трансформаційних процесів і подальшого розвитку електронного урядування.

Починаючи з 2014 року, уряди країн світу поступово розпочали використовувати терміни «цифровий уряд» та «цифрове урядування» і відрізняти їх від електронного уряду й електронного урядування, що зумовлено результатами розвитку інформаційно-комунікаційних технологій і, як наслідок, розширення можливостей електронного урядування.

У сутність термінів «цифровий уряд» та «цифрове урядування» закладено управлінські й техніко-технологічні можливості надання широкого спектру послуг, таких, як «великі дані», «автоматизація», «прогнозована аналітика», «проактивність», «володіння персональними даними» тощо.

Метою статті є вивчення досвіду зарубіжних країн адміністративно-правового забезпечення становлення і розвитку електронного урядування та напрями покращення його впровадження в Україні.

Виклад основного матеріалу. Центральним елементом цілісного підходу до цифрової трансформації уряду є узгодженість діяльності інституцій, організацій, людей, технологій, даних і ресурсів для підтримки бажаних змін як у державному секторі, так і за його межами з метою створення суспільних цінностей та підвищення рівня добробуту населення. Уряди цих країн застосували підхід системного мислення до вироблення політичного курсу і надання послуг за допомогою використання інформаційно-комунікаційної технології для зміцнення операційних зв'язків. Вони впровадили цілісний і інтегрований підхід до надання послуг, сприяючи як організаційній, інституційній, так і технологічній взаємозамінності.

Організацією економічного співробітництва та розвитку (ОЕСД) розроблено 12 принципів [23], які є путівником для урядів держав щодо розробки та впровадження цифрових урядових стратегій і наближають уряди до громадян та бізнесу. Саме через сформовані принципи ми і розглянемо побудову електронного урядування в зарубіжних країнах.

Отже, основними принципами електронного урядування є: 1. Відкритість, прозорість та інклюзивність; 2. Заохочення та участь зацікавлених сторін державного, приватного та громадянського секторів у формуванні політики, проектуванні та постачанні державних послуг; 3. Створення культури управління даними у державному секторі; 4. Відображення підходу управління ризиками у вирішенні питань цифрової безпеки та конфіденційності та прийняття ефективних і відповідних заходів безпеки з метою підвищення довіри до державних органів; 5. Лідерство та стійка цільова політика; 6. Послідовне використання цифрових технологій в усіх сферах життєдіяльності держави та на всіх рівнях управління; 7. Ефективні організаційні та управлінські межі для координації впровадження цифрових стратегій управління; 8. Зміцнення міжнародного співробітництва з іншими державами; 9. Розробка чітких бізнес-кейсів; 10. Зміцнення інституційного потенціалу для управління та моніторингу реалізації проєктів цифровізації; 11. Отримання чи придбання цифрових технологій; 12. Забезпечення загальної та галузевої нормативно-правової бази документами щодо використання цифрових технологій.

Наведемо кілька прикладів успішних світових практик щодо запровадження цих принципів.

Очікуваними позитивними результатами застосування першого принципу є підвищення ефективності механізмів державного управління, покращення якості надання послуг, підвищення активності та ефективності громадської участі в процесах урядування; підвищення громадської довіри до уряду, соціального добробуту та зростання економічних показників. Щоб досягти цих результатів уряди держав мають неперервно працювати над оновленням їх правової та нормативної бази, запроваджувати стандарти відкритого урядування, на рівні розробки та запровадження нормативних документів забезпечити основи підзвітності та прозорості діяльності уряду; вживати заходів для подолання цифрової нерівності серед громадян держави шляхом підвищення рівня добробуту та освіти населення. Наприклад, Естонія, одна з країн-лідерів щодо запровадження електронного урядування, одним із принципів свого електронного урядування проголосила «No legacy» – тобто, жодного слідування морально застарілим нормативно-правовим актам. Замість цього – постійні законодавчі зміни та органічне взаємозалежне вдосконалення технологій та законодавства країни.

Австралія. Цифрова урядова екосистема «Цифровий ринок» [4] допомагає налагодити зв'язки між державними покупцями та постачальниками цифрових послуг – від початківців до транснаціональних компаній – для надання та використання цифрових послуг. Розроблення Цифрової урядової екосистеми було запропоновано в рамках реалізації Національної програми уряду Австралії щодо розвитку інновацій та науки.

Польща. Публічний портал інформації про право (PPIoP) [28]. Публічний портал інформації про право (PPIoP) організований з метою виконання державними органами обов'язку публікувати виконавчі акти та зобов'язання, що впливають із вироків Конституційного Трибуналу. Крім того, PPIoP містить індекс чинних правових актів. Ініціативою керує Урядовий центр законодавства Республіки Польща.

Австрія. Портал відкритих даних [24]. Розроблення та запровадження ініціативи відбулось під керівництвом

команди у складі представників федеральних міністерств, регіональних та місцевих урядів Австрії. До установчих та організаційних процесів були залучені різні зацікавлені сторони: представники органів державного урядування, політики, представники громадянського суспільства представники державного та приватного економічних секторів. До додаткових груп були залучені незалежні журналісти, представники засобів масової інформації та наукових установ (університетів та інші приватних та державних наукових установ).

Канада. «Портал відкритого уряду Канади» [15] – це багатостороння ініціатива, яка спрямована на сприяння прозорості, розширення прав і можливостей громадян, боротьби з корупцією та використання нових технологій для зміцнення управління у партнерстві з громадянським суспільством та приватним сектором.

Колумбія. Ініціатива «Кришталева урна» [16]. Кришталева Урна спрямована на розвиток в Колумбії проактивної, партисипативної моделі відкритого уряду. Ініціатива забезпечує прозорість діяльності уряду через багатоканальну платформу, яка інтегрує Інтернет та традиційні ЗМІ (веб-сайти, соціальні медіа, радіо та телебачення). Ця ініціатива надає колумбійцям можливість взаємодіяти з національним урядом, знати про його діяльність та брати в ній участь, ставлячи запитання та надаючи пропозиції.

Ще одна ініціатива колумбійського уряду «Ініціатива відкритих даних» [29] проголошує, що ведення політики відкритих даних є одним з основних стовпів політики цифрового уряду Колумбії, яка прагне приймати рішення на основі даних та доказів з боку держави та громадян. Для реалізації цієї політики уряд Колумбії запровадив систему управління, що підтримується: 1) керівними принципами та надійною нормативною базою; 2) активізацією екосистеми та міжінституційними діалогами з іншими органами управління; 3) наскрізними механізмами, що сприяють відкритості діяльності органів урядування; 4) схемою та інструментами стимулювання надання та використання даних громадянами та державою; 5) вимірювання та моніторингу надання та використання даних національними та територіальними органами, співвіднесення їх із результатами міжнародних вимірювань. Обидві ініціативи «Кришталева урна» та «Ініціатива відкритих даних» відповідають принципам 1 та 3.

Словенія. Ініціатива уряду Республіки Словенія «Державний портал електронних послуг для громадян – eUprava (eУряд)» [27] також відповідає принципам 1 та 2. Його основна мета – будучи в своїй основі порталом електронного уряду, стати порталом для всіх громадян, незалежно від їх рівня володіння Інтернет-технологіями. Портал адресований економічно активним громадянам, людям похилого віку, сліпим та слабозорим, глухим та слабочуючим, людям з обмеженими можливостями та молоді, яка актив-но використовує можливості європейської та світової мобільності. Портал тісно пов'язаний із системою електронного подання заявок, має потужний пошуковий механізм та використовує багато інших застосунків горизонтального електронного урядування, які були розроблені в рамках інших проєктів. Для надання актуальної інформації та подання заявки встановлено онлайнове обслуговування. Дуже важливою частиною порталу є модуль «Мое електронне урядування», який надає користувачам можливість знайти та узагальнити свої особисті дані з різних державних реєстрів та інших баз даних.

Швейцарія визначає стратегічні цілі, засновані на таких принципах, як інклюзивність і прозорість. Крім того стратегія зосереджується на залученні громадян до створення та реалізації процесів електронного урядування, розробці технологій сумісності та повторного використання даних. Як похідні від цих стратегічних цілей визначені так звані оперативні цілі, які досягаються у конкретних захо-

дах або діях у рамках реалізації стратегічних проєктів чи послуг. Наприклад, The Measure – це проєкт, метою якого є об'єднання кількох існуючих систем ідентифікації серед кантонів. Указані вище та інші цілі, проєкти та послуги відображені в стратегічному плані загальнодержавного рівня, який зосереджений на кількох основних пріоритетах, але в той же час він є динамічним та ітеративним для розробки та імплементації нових проєктів. Ідея стратегії електронного уряду Швейцарії полягає в тому, щоб мати можливість краще реагувати на потреби суспільства, що швидко змінюється та розвиток технологій.

В основі формулювання та подальшого дотримання у розвитку електронного урядування принципу 3 «Створення культури керування даними у державному секторі» лежить твердження, що дані дедалі частіше визнаються урядами як стратегічний актив, інформаційно-комунікаційні технології (далі - ІКТ) збільшили спроможність суспільства виробляти, зберігати, обробляти та обмінюватися даними; вміння використовувати дані впливає на якість надання послуг у державному секторі, то ж створення культури керування даними у державному секторі є першочерговим завданням електронного уряду. Масове продукування даних вимагає від урядів стратегічного підходу до використання даних і технологій для підвищення рівня освіти в державному секторі.

Щоб повною мірою скористатися вигодами від оброблення «великих даних», уряди повинні розробити стратегічні підходи до операцій із даними, у тому числі їх аналізу, вжити заходів щодо запобігання зловживанням результатами оброблення даних.

Наприклад, уряд Королівства Люксембург працює над розробленням системи управління даними в контексті нещодавно прийнятої Національної системи взаємодії. Ця робота спрямована на прийняття прогресивного підходу, який базується на трьох основних принципах, а саме: «digital first», який означає подання матеріалу спочатку в цифровому вигляді, а потім, якщо потрібно, у друкованому, принципу «once-only», застосування якого передбачає заповнення клієнтом усіх необхідних даних лише один раз у будь-якій адміністративній інституції й у подальшому ця інформація буде поширена по усіх інших інституціях, у яких ця інформація необхідна для обслуговування клієнта не залежно від рівня адміністративного підпорядкування, та принципу «transparency» – прозорості в контексті зусиль, що стосуються управління та використання даних державного сектору. Національна система взаємодії Люксембургу також встановлює цілі сприяння відкритим даним, відкритим стандартам та сумісності, машиночитаним і пов'язаним із ними даними, програмного забезпечення з відкритим кодом у державному секторі.

Подібна модель була раніше розроблена на державному рівні та перебуває на етапі впровадження в таких країнах, як Норвегія, Швеція, Перу та Аргентина.

У всіх країнах-членах Європейського Союзу до 2023 року заплановано запровадження принципів «digital first» та «once-only» [5].

У суспільствах країн, що демонструють стійкий розвиток електронного урядування, зростає інтерес до того, як її громадяни можуть краще контролювати доступ і використання своїх особистих даних. Опитування [11], проведене в березні 2019 року серед громадян Європейського Союзу, показало, що половина респондентів (51%) відчували лише частковий контроль над інформацією, яку вони надавали в Інтернеті, тоді як 30% вважали, що взагалі не мали контролю. Лише 14% респондентів вважали, що вони повністю контролюють зовнішній доступ до інформації, що стосується їх осіб. Опитування, проведене того ж року у США [26] показало, що 80% респондентів відчувають, що не контролюють свої особисті дані.

На законодавчому рівні в Європейському Союзі стаття 8 Хартії ЄС закріплює захист персональних даних

як основне право кожної людини, а Загальний регламент ЄС про захист даних [25] має на меті надати особам можливість контролювати свої дані. Для цього потрібні практичні та ефективні інструменти та послуги.

Незважаючи на те, що країни світу розробили власні національні стратегії електронного урядування, механізми її впровадження та рівні успіху в різних країнах різняться.

Підтримка в актуальному стані загальної та галузевої нормативно-правової бази щодо використання цифрових технологій є важливим принципом розроблення та впровадження цифрових урядових стратегій. Ключовими завданнями цього, дванадцятого принципу є, по-перше, розвиток правової бази, що супроводжує питання цифрової трансформації уряду. По-друге, країни, які активно розвивають електронне урядування, дбають про регулярне оновлення нормативно-правової бази та слідкують за своєчасною розробкою нормативних актів, що забезпечують визнання цифрових прав громадян у контексті швидкої цифровізації суспільства.

На рівні голів держав-членів Європейського союзу протягом 2009–2020 років прийнято низку основоположних нормативних документів щодо розвитку електронного урядування, надання електронних послуг громадянам, а також неперервних транскордонних державних послуг для бізнесу. Серед них: Декларація міністрів цифрового урядування країн-членів ЄС у Мальме [10], Таллінська декларація [9], «План дій електронного уряду на 2016–2020 роки» [8].

Міністри, відповідальні за політику електронного уряду в Європейському Союзі, визнали необхідність прийняття цифрового законодавства, закликаючи Європейську комісію розробити шляхи повної інтеграції цифрових рішень в існуючі та майбутні політичні та регуляторні ініціативи. У відповідь на цю вимогу з 2016 по 2021 рік Європейська комісія реалізує ініціативу ISA (ІТ-рішення для зменшення бюрократії). Загальною метою цієї ініціативи є сприяння правовій сумісності в межах повноважень Європейської комісії та поза нею. Правова сумісність визначена Європейською системою взаємодії (EIF) [12]. Сутність правової сумісності полягає в тому, щоб організації, що діють у межах різних правових меж, політик і стратегій, могли працювати разом. Для цього погляди зацікавлених сторін із різних рівнів взаємодії (тобто юридичного, організаційного, семантичного та технічного) повинні бути належним чином враховані якомога раніше у процесі формування політики.

Саме тому естонська держава створила Інформаційний центр електронної Естонії [6], де її досвід побудови цифрового суспільства та електронних рішень були передані понад 60 урядам, а його рішення експортовані у понад 130 країн світу, серед яких відпуск цифрових рецептів в Японії; ефективніша система стягнення податків у Фінляндії; побудова безпечно-го обміну даними для телекомунікацій США; розвиток інфраструктури електронного урядування в Україні та побудова найшвидшого у світі електронного сервісу для створення компаній в Омані. Інформаційний центр електронної Естонії проводить заходи для державних установ, компаній і засобів масової інформації, на яких ділиться передовими практиками електронної Естонії, налагоджує зв'язки з про-

відними естонськими ІТ-компаніями та державними експертами, які допомагають будувати цифрові екосистеми та національну стійкість у всьому світі.

Країнам, що поставили собі за мету створення та розвиток електронного урядування необхідно періодично переглядати нормативно-правову базу для забезпечення узгодженості та ефективної підтримки впровадження ІКТ-проектів, адаптації нормативно-правової бази до технологічних і соціальних умов, що швидко змінюються.

Приклад успішних практик реалізації принципу «Забезпечення загальної та галузевої нормативно-правової бази документами щодо використання цифрових технологій» знаходимо в різних країнах світу:

Австрія. Ініціатива розроблення путівника «Оцінка впливу юридичних проєктів на розвиток сфери ІКТ-послуг» мала на меті залучення експертів-юристів до розроблення путівника, у якому було б подано правила перевірки наявності у законопроекті пунктів щодо застосування ІКТ та розвитку електронного урядування. Серед розробників путівника – Федеральне міністерство внутрішніх справ, Федеральне міністерство юстиції, Головне об'єднання австрійських установ соціального забезпечення, Конституційна служба, Австрійська Асоціація муніципалітетів. Дослідження результатів використання путівника засвідчили, що необхідність втручання у законотворчий процес з боку фахівців електронного уряду значно зменшилася, оскільки розробники федеральних законопроектів почали враховувати надані в путівнику рекомендації.

Італія. Ініціатива «Публічна система цифрової ідентичності» [2]. Публічна система цифрової ідентичності має на меті забезпечити громадянам і бізнесу безпечний і захищений доступ до цифрових послуг, що надаються державними адміністраціями. До групи, що обслуговує ініціативу «Публічна система цифрової ідентичності» входять державні та приватні організації, яким після акредитації Агентством цифрової Італії дозволено надавати онлайн-послуги з державної та приватної ідентифікації.

Ініціатива «3-річний план ІКТ» – це плановий документ, який визначає бізнес-стратегію розвитку публічних інформаційних технологій а також класифікує витрати адміністрації відповідно до поставлених

Отже, вивчення досвіду запровадження електронного урядування у зарубіжних країнах дає можливість зробити висновки щодо можливості його запровадження в Україні.

Не зважаючи на те, що електронне урядування набирає обертів в Україні, національна система безпечного обміну даними знаходиться в стадії впровадження, мобільні оператори незабаром запустять мобільний ідентифікатор для громадян, починають працювати муніципальні центри адміністративних послуг, які поряд із традиційними формами надання послуг, запроваджують цифрові послуги, Україні треба зробити низку невідкладних кроків до впровадження системи електронного урядування до стандартів провідних представників світової спільноти і перейняти їх досвід. Україна має суттєво поліпшити стан своїх інформаційно-комунікаційних систем, із метою зниження рівня корупції як найшвидше запровадити такі принципи електронного урядування, як прозорість, відкриті дані, проактивність.

ЛІТЕРАТУРА

1. Accenture (2014). Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future. URL: https://www.accenture.com/_acnmedia/Accenture/Conversion-Assets/DotCom/Documents/Global/PDF/Industries_7/Accenture-Digital-Government-Pathways-to-Delivering-Public-Services-for-the-Future.pdf.
2. Agenzia per l'Italia Digitale. SPID Sistema Pubblico di Identità Digitale. URL: <https://www.spid.gov.it/>.
3. Australian Government Digital Transformation Agenda. 2017. URL: <https://www.dta.gov.au/digital-transformation-strategy>.
4. Australian Government. Digital Marketplace. URL: <https://marketplace.service.gov.au/>.
5. CEF. Digital Connecting Europe. Once-Only Principle (OOP). URL: <https://ec.europa.eu/cefdigital/wiki/display/CEFDIGITAL/Once+Only+Principle>.
6. E-estonia. URL: <https://e-estonia.com/services/>.
7. E-government. Schweiz. Suisse. Svizzera. Development of the E-Government Strategy. URL: <https://www.egovernment.ch/en/>.

8. European Commission. Communication: EU eGovernment Action Plan 2016-2020 – Accelerating the digital transformation of government, 2016. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/communication-eu-egovernment-action-plan-2016-2020-accelerating-digital-transformation>.
9. European Commission. Ministerial Declaration on eGovernment - the Tallinn Declaration, 2016. URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>.
10. European Commission. Ministerial Declaration on eGovernment. Malmö, Sweden [Electronic resource]. URL: <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declarationon-eGovernment.pdf>.
11. European Commission. Public Opinion. 2019. URL: <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getsurveydetail/instruments/special/surveyky/2222>.
12. European Commission. The New European Interoperability Framework, 2017. URL: https://ec.europa.eu/isa2/eif_en.
13. Excellence and Appropriation Centres on Big Data, Data Analytics URL: www.alianzacaoba.co. 14. Gartner. 5 Levels of Digital Government Maturity.
15. Government of Canada. Canada Open Government Portal. URL: <https://search.open.canada.ca/en/sd/>.
16. GOV.CO. Urna de Cristal. URL: <https://www.urnadecristal.gov.co/>.
17. Mexico: National One Stop Portal GOB.MX. URL: www.gob.mx.
18. Ministerial agreement for ICT Policy and the Manual of Information and Communication Technologies, and Information Security (MAAGTICSI). ICT Policy. 2014. URL: http://www.normateca.gob.mx/Archivos/66_D_3755_12-05-2014.
19. Novagob. En busca de una definición de Gobierno Electrónico. 2014. URL: <https://red.novagob.org/en-busca-de-una-definicia3n-de-gobierno-electra3nico/>.
20. O'Reilly T. Government as a Platform. URL: <https://www.oreilly.com/library/view/open-government/9781449381936/ch02.html>.
21. OECD Digital Government Index (DGI): 2019. URL: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/oecd-digital-government-index-2019.htm>.
22. OECD Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. (2014). URL: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>. 23. OECD Digital Government Toolkit. 2014. URL: <http://www.oecd.org/governance/digital-government/toolkit>.
24. Open Data Österreich. URL: <https://www.data.gv.at/>.
25. Pew Research Center. Internet & Technology. URL: <https://www.pewresearch.org/internet/2019/11/15/americans-and-privacy-concerned-confused-and-feeling-lack-of-control-over-their-personal-information/>.
26. Pew research Center. Internet & Technology. Americans and Privacy: Concerned, Confused and Feeling Lack of Control Over Their Personal Information, 2019. URL: <https://www.pewresearch.org/internet/2019/11/15/americans-and-privacy-concerned-confused-and-feeling-lack-of-control-over-their-personal-information/>.
27. Republika Slovenja. eUPRAVA. URL: <https://e-uprava.gov.si/>.
28. Rządowe Centrum Legislacji. Publiczny Portal Informacji o Prawie. URL: <https://ppiop.rcl.gov.pl/>.
29. Trece. Open Data Initiative. URL: <https://canaltrece.com.co/programas/el-dato-datos-abiertos-open-data/>.
30. UK Department for Digital, Culture, Media, and Sport (2017). UK Digital Strategy 2017. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/ukdigital-strategy/uk-digital-strategy>.