

# Development of Electronic Government in Ukraine


*S.Y. Terletska, Lviv Regional State Administration*

*K.I. Kyrychenko, Sumy State University, Ukraine*



## Development of Electronic Government in Ukraine

### IMPLEMENTATION EXPERTISE



### Regional Center for eGovernment Development of Autonomous Republic Crimea, Ukraine

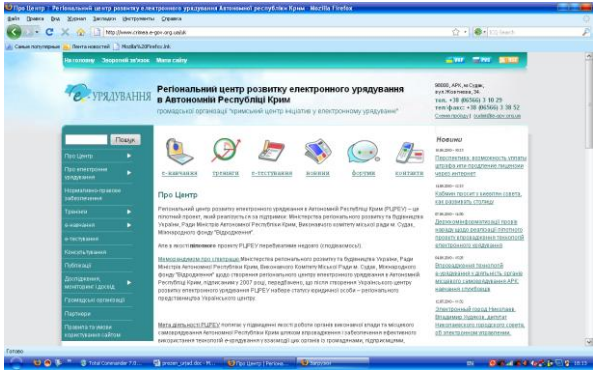
This Center was created under support of Ministry of Regional Development and Construction of Ukraine, Ministers' Council of Crimea, municipality of Sudak and "Renaissance" Foundation . The Center was open on 28.09.2008

Major activities are:

- organization-technical supply;
- support of research activity;
- consultation and expert activity;
- teaching and methodology;
- dissemination



Center's activity is presented at <http://www.crimea.e-gov.org.ua/uk>.






## National Center on eGovernment Support



27, April 2010 –  
ceremonial opening  
of the Ukrainian  
National Center on  
eGovernment support



## Public electronic reception hall of the Cabinet of Ministers of Ukraine



In the Cabinet of  
Ministers of Ukraine was  
introduced a pilot project  
“Public electronic reception  
hall”. This complex functions  
on the base of information  
kiosk – “infomat”.

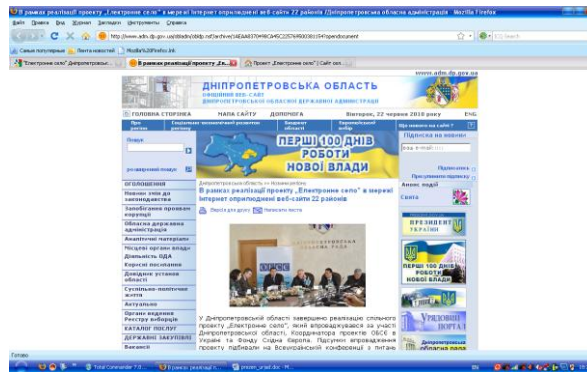
“Infomat” – a device with a  
special software available  
24/7/365



## Joint project “Electronic village“:

Dnepropetrovsk regional council,  
Dnepropetrovsk regional state administration,  
coordinator of OSCE projects in Ukraine and  
“Eastern Europe” Foundation

Main project outcome – creation of necessary technical and technological bases for introduction of electronic document circulation both within government structures and among government authorities and citizens, i.e. organization of administrative services delivery by electronic means



Project has covered 6 major activities which resulted in:



- 334 local self-governing bodies (village-, town councils), 22 districts of Dnepropetrovsk region were connected to Internet, system of regulations database “LIGA-ZAKON“, creation of official e-mail boxes ;
- 22 websites of Dnepropetrovsk region’s districts were created and introduced with possibility for each local self-governing body of a district to be represented;
- Dnepropetrovsk region is the first administrative unit in Ukraine that has implemented technologies of digital signature into operation of 356 self-governing bodies (village-municipality-district-region) having its own accredited center of keys certification.



- 50 training seminars were conducted for 668 public servants from 334 local self-governing bodies on issues concerning use of ICT.
- Level of “electronic readiness” of territorial authorities in the region was evaluated as well as predispositions for introduction of the mechanism for increase of government effectiveness.



## Electronic information system "Electronic region" in Odessa region of Ukraine

Odessa regional state administration is implementing a pilot project on delivery of administrative services to individuals and legal entities in frames of information system "Electronic region".

Main elements of the project structure are accredited center for keys certification, mail server and its clients (bodies of executive power, legal entities and individuals).



## Center of administrative services "Transparent Office" in Vinnitsa


Information center of Vinnitsa municipal council - multi-purpose information system which main task is to provide easy access of citizens to municipal information resources, open decisions of the local council, telephone book, register of enterprises, medical establishments, schools etc.



## Center of administrative services "Transparent Office" in Vinnitsa

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»

Технічна основа: мультисервісна інформаційна мережа




Мета об'єднати всі комунальні заклади і підприємства в єдину інформаційну мережу м. Вінниця для:

- ✓ Значного пришвидшення та покращення обміну інформацією між підприємствами та закладами
- ✓ Створення єдиної мережі баз даних
- ✓ Забезпечення доступу кожного працівника до відповідної бази даних
- ✓ Забезпечення санкціонованого доступу до відповідних баз даних з зовнішнього комп'ютера та мобільного телефону
- ✓ Зменшення паперового документообігу
- ✓ Надання ширшого доступу громадянам до сервісів мережі



## Center of administrative services “Transparent Office” in Vinnitsa

Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс»  
Система роботи “Прозорого офісу”



- ✓ 1200м<sup>2</sup> сучасно обладнаного приміщення з прозорими стінами, вікнами та перегородками
- ✓ 30 робочих місць, обладнаних за останнім словом техніки, які об'єднані в єдину комп'ютерну мережу
- ✓ Понад 100 документів дозвільного характеру, свідоцтв, витягів та копій архівних документів
- ✓ Лише 1-2 візити для вирішення більшості питань



## Electronic Government – development of local authorities for citizens’ benefits in Lviv city

Administrative divisions involved:

- Municipal authorities
- Public enterprise “Lviv city center of information technologies”;
- IT-company "EleksSoftware”;
- British Embassy to Ukraine.

Program of introduction of eGovernment in Lviv includes the following components:

- Official website reformation;
- On-line services for citizens;
- Creation of the internal portal of Lviv municipal council;
- Creation of the city call-center



## Creation of Lviv City Call-center

Lviv municipal council has undertaken the following steps:

- introduced a short dialing number 15-80;
- a number of consultants;
- worked out the work algorithms;
- introduced standards of qualitative responds;
- a number of operating lines;
- software for on-line connection and tracking changes in each administrative divisions



The screenshot shows the official website of the Lviv City Council. The page features a navigation menu with links to 'Головна', 'Влада міста', 'Прес-центр', 'Львівський економіка', 'Туризм', 'Афіша', and 'СВРР 2012'. The main content area is titled 'Центр обслуговування мешканців' and includes a date '18.09.2009, 14:47'. A news item is displayed with a photo of a meeting and the text: '«Своє місто, своє місто» в Центр обслуговування мешканців. Проект виконає у липні 2009 року. Своє місто наша праця - організувати місцеве обслуговування Львівської міської ради. Запровадити одну комплексну міську службу взаємодії з жителями міста, та послуги, які надаються до виконавчої міської ради, закріплюючи їх на підставі документації. Висхідні наслідки служби мешканців.

Below the news item, there is a section titled 'Послуги' (Services) with a brief description: 'В послугах міської адміністрації цієї ради, обслуговування по системі управління містом. Додатково надаються послуги з управління та наданням місцевих рад. Центр обслуговування мешканців надає послуги з наданням інформації, роз'ясненнями та консультуваннями. Центр допоможе, сформулювати все робітні у рамках та послуживши керівництвом міської адміністрації, адміністрації міської ради.

On the right side of the page, there are two sidebar sections: 'Управління підприємств економіки' (Management of economic enterprises) with a list of links (Міський голова, Департамент, Проєкти, Інформація, Інформаційні системи, Інформаційні системи) and 'Структура ЛМР' (Structure of the City Council) with a list of links (Департамент, Департамент, Районна адміністрація, Інформаційно-комунікаційна, Інформаційні системи, Інформаційні системи, Інформаційні системи).