



ВЕБ-ПОРТАЛИ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У ЗАРУБІЖНИХ КРАЇНАХ



В розвинених країнах вже багато років працює концепція «сервісної держави», суть якої полягає в тому, що публічні послуги (видача документів, дозволів, реєстраційні дії, оформлення соціальних виплат тощо) мають надаватися максимально швидко, комфортно та доброзичливо. Окрім цього, країни західної демократії турбуються також про те, щоб їх громадяни мали змогу швидко та зручно отримати повну інформацію щодо потрібних їм послуг, за настання певних життєвих ситуацій, а також пов'язану з ними інформацію. Для цієї мети створюються інтегровані веб-портали, зайшовши на які – особа може одразу знайти всю цю інформацію. У цьому документі розглядаються особливості веб-порталів публічних послуг кількох країн, що мають тут позитивний досвід, зокрема: Канади, Великобританії, Франції, Австрії, Норвегії, Естонії та Латвії.

КАНАДА

Канадський веб-ресурс, де представлено комплекс згрупованих за життєвими подіями публічних послуг, має назву **“Service Canada. People serving people”**, що в перекладі означає **«Сервіс Канади. Люди обслуговують людей»**. Цією назвою підкреслюється, що мешканців Канади обслуговує не бюрократична державна машина, а передовсім люди, які працюють на виконання функцій держави, однак служать її жителям.



Вищезазначений урядовий портал пропонує мешканцям Канади каталог життєвих подій, клікнувши на кожную з яких, особа може побачити, які послуги їй знадобляться, або можуть знадобитися залежно від ситуації.

Каталог життєвих подій містить такі ситуації:

- Особа стала доглядачем (здійснює догляд за людьми похилого віку, особами з інвалідністю або дітьми)
- Придбання житла
- Зміна адреси
- Пошук роботи
- Наслідки смерті
- Розлучення
- Одруження
- Народження дитини
- Життя із обмеженими можливостями
- Загублення гаманця
- Питання боргового зобов'язання
- Розвиток сім'ї



- Планування пенсійного відпочинку
- Заснування бізнесу
- Здобуття вищої освіти
- Подорож за кордон

Розробники веб-порталу потурбувались, щоб його користувачі отримали не лише інформацію щодо переліку необхідних публічних послуг та порядку їх отримання, за настання тієї чи іншої події в житті, а й іншу пов'язану з ними корисну інформацію.

Розглянемо вищевказану особливість на прикладі життєвої події **«Народження дитини» («Having a baby»)**. Якщо клікнути на надпис з цією ситуацією, то до уваги користувачів сайту надається така інформація:

1. **«Підтримка здорової вагітності»**. Під цим заголовком надається посилання на «Чуттєве керівництво для здорової вагітності», що розроблене Агентством громадського здоров'я Канади, та містить корисні поради для вагітних жінок. Також тут надаються посилання на «календар вагітності» та Канадську програму пренатального харчування, що розроблена для вагітних жінок, які стикнулися зі складними життєвими обставинами (одиначне батьківство, підліткове батьківство чи бідність).

2. **«Коли дитина народилась»**. Ця рубрика містить кілька окремих підрубрик, в тому числі підрубрики щодо адміністративних послуг. Зокрема, це такі:

- **Зупинення роботи у зв'язку із батьківством або материнством**. Тут надається посилання для того, щоб звернутись в режимі он-лайн за допомогою при материнстві та батьківстві від служби Страхування Зайнятості. Надається порада звернутись одразу після зупинення роботи. Також вказано, що самозайняті особи, які зареєструвались за цією програмою, також можуть звернутись за цим видом допомоги;
- **Реєстрація народження дитини**. У цій підрубриці описано механізм отримання даної адміністративної послуги. Зокрема, зазначено, що сертифікат про народження дитини видається провінцією або територією, де дитина народилась. Рекомендовано звертатися за цим документом за першої можливості після народження дитини. У цій підрубриці також пропонується особам звернутись за соціальним страховим номером для дитини (що дозволяє почати накопичення коштів для освіти дитини) чи використати реєстраційний сервіс для новонароджених. Крім того, зазначено, **що для отримання послуг із охорони здоров'я дитини, провінційний або територіальний орган видає картку для медичного обслуговування дитини**;
- **Реєстраційний план заощадження на освіту**. Відвідувачі сайту інформуються про можливість відкриття спеціального рахунку, що реєструється Урядом Канади та має своїм призначенням накопичення коштів на освіту дитини. Також пропонується інші накопичувальні ініціативи;

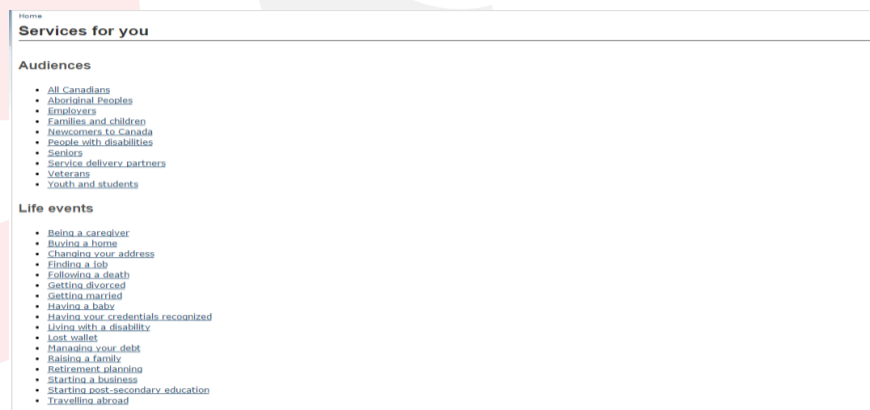


- **Пільга для дітей з інвалідністю.** У цій підрубриці надано інформацію, що родин, які піклуються про дітей віком до 18 років, які мають фізичні або психічні вади, отримують податкові пільги.

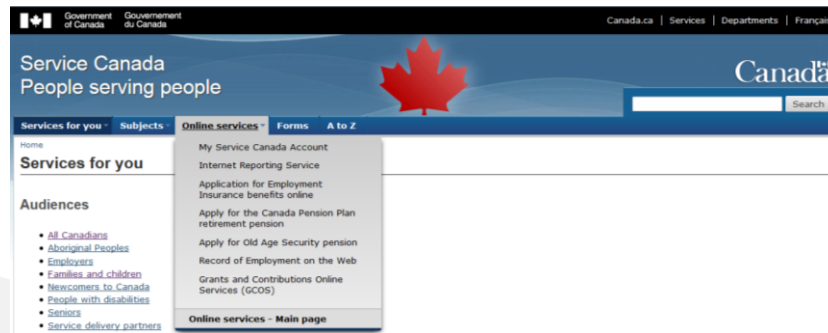
3. **«Забезпечення безпеки та здоров'я Вашій дитині».** У цій рубриці відвідувачам порталу надаються посилання на сайти з інформацією щодо правильного харчування дитини, вибору автокрісла для дитини, а також щодо безпечних іграшок, процедур імунізації та вакцинації.

4. **«Набуття батьківства».** У цьому розділі наводиться посилання на сайт Національного агентства з охорони здоров'я Канади та пояснюється, що там надається інформація батькам щодо багатьох питань, таких, як розвиток дитини, поведінка, харчування. Також наводиться посилання на соціальну програму «Ніхто не ідеальний», яка передбачає підтримку та навчальну допомогу у вихованні дітей до 5 років батькам, які молоді й самотні, малозабезпечені чи соціально або географічно ізольовані.

Дизайн веб-порталу є досить простим. Він оформлений у спокійних кольорах (переважно білий, сіро-блакитний та сірий). Життєві події викладено у стовпчик на білому фоні – очевидно для того, щоб ніщо не відволікало та не заплутувало відвідувачів.



У верхній частині порталу є такі рубрики, як «Он-лайн послуги» (де наявний перелік усіх послуг, що можна отримати он-лайн), «Форми» (різні форми для послуг, що можна заповнити он-лайн). Відвідувач сайту одразу має можливість знайти та замовити потрібні послуги он-лайн (навіть без попередніх намірів щодо цього), а також знайти всі потрібні форми для послуг та заповнити їх он-лайн.



Варто також додати, що на цьому веб-порталі низку сервісів, державних програм та допомог згруповано за категоріями осіб:

- Усі канадці
- Аборигени
- Роботодавці
- Сім'ї та діти
- Новоприбулі до Канади особи
- Особи з інвалідністю
- Люди похилого віку
- Партнери з надання послуг
- Ветерани
- Молодь та студенти

Отже, що веб-портал публічних послуг Канади є цілком зручним у користуванні та максимально інформативним для його відвідувачів. Простота дизайну дозволяє швидко знайти потрібну інформацію, не відволікаючись на зайве.

ВЕЛИКОБРИТАНІЯ

Для забезпечення мешканців Великобританії усією необхідною інформацією щодо отримання широкого асортименту публічних послуг, Уряд Сполученого Королівства створив веб-портал [GOV.UK](https://www.gov.uk). Зайшовши на цей веб-портал, жителі Великобританії одразу бачать на синьому фоні його верхньої частини привітання **«Ласкаво просимо до GOV.UK. Найкраще місце, щоб знайти урядові послуги та інформацію»**, а нижче знаходиться девіз веб-порталу – **«Простіше, зрозуміліше, швидше»**.

Під цими надписами розташовано рядок пошуку, щоб відвідувачі цього Інтернет-ресурсу мали можливість одразу ввести потрібну їм послугу, без її пошуку у окремих рубриках. Праворуч від привітання та девізу, а також рядка пошуку, розміщено невеличкий чорний квадратик, на якому білими літерами виділено, те, що користується у веб-порталі популярністю:

- Універсальний пошуковик роботи Jobmatch



- Поновити транспортний податок (сплата податку на автомобіль, мотоцикл чи за інше використання транспорту)
- Увійти (log in) для студентського фінансування
- Зареєструватися для проходження теоретичного тесту (на водія)
- Персональний податковий рахунок



Надалі на білому фоні розміщено рубрики сфер життєдіяльності (заголовок рубрики і її короткий опис знизу), у яких особі може знадобитись звернення за отриманням публічних послуг, зокрема:

- **Вигоди** – включає податкові кредити, правомочність та звернення
- **Народження, смерть, одруження та соціальна допомога** – батьківство, цивільне партнерство, розлучення
- **Бізнес та самозайнятість** – інструментарій та інструкції для бізнесу
- **Догляд за дітьми та виховання дітей** – включає народження дитини, влаштування дитини на виховання у родину, всиновлення, допомогу для догляду за дитиною, влаштування до школи
- **Громадянство та проживання у Сполученому Королівстві** – голосування, життя в Сполученому Королівстві, міжнародні проекти
- **Злочини, юстиція та закон** – судові процеси, суди та поліція
- **Особи з інвалідністю** – включає допомоги, виплати, ваші права та Акт Рівності
- **Керування та транспорт** – включає транспортний податок, Міністерство транспорту та водійські посвідчення
- **Освіта та навчання** – включає студентські кредити, вступ до навчальних закладів, навчання
- **Працевлаштування людей** – включає оплату праці, контракти та найм на роботу
- **Навколишнє середовище та сільська місцевість** – повені, переробка відходів, дика природа
- **Житлові питання та місцеві послуги** – власність або оренда, послуги ради
- **Гроші та податки** – включає кредит та розрахунки за податками
- **Паспорти, подорожі та проживання за кордоном** – включає поновлення паспортів та поради для подорожей
- **Візи та імміграція** – візи, надання притулку, фінансова підтримка
- **Робота, робочі місця та пенсії** – включає відпочинок на свята та пошук роботи



[Benefits](#)

Includes tax credits, eligibility and appeals

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Childcare and parenting](#)

Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Education and learning](#)

Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Employing people](#)

Includes pay, contracts and hiring

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Visas and immigration](#)

Visas, asylum and sponsorship

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays and finding a job

Після кліка на кожну з цих рубрик, з'являється деталізований (конкретизований) перелік життєвих подій та активностей. У свою чергу, клікнувши на кожну із них, можна вже побачити перелік послуг. Так, наприклад, клікнувши підрубрику життєвих подій «Одруження, цивільне партнерство та розлучення», в алфавітному порядку (як помічено – «A to Z») з'являється перелік послуг. Зокрема, це такі послуги, як: **шлюби та цивільні партнерства у Сполученому Королівстві, анулювання одруження, розірвання цивільного партнерства, переоформлення цивільного партнерства у шлюб, розлучення, розлучення зі зниклим чоловіком або зниклою дружиною, скасування примусового одруження, правове відокремлення, одруження за кордоном, гроші та майно на випадок розлучення, зміна імені (прізвища), отримання допомоги на материнство.**

Якщо клікнути узагальнену назву послуги, її теж може бути розділеною на підкатегорії, залежно від життєвих обставин. Так, наприклад, «розлучення із зниклим чоловіком або зниклою дружиною» передбачає:

- **Розлучення на випадок, якщо особа не може знайти чоловіка або дружину** (для цього особа має показати, що зробила все, щоб знайти чоловіка чи дружину, шляхом контактування з його/її родичами, друзями, останнім відомим роботодавцем, банківською установою, профспілкою або професійною організацією, та заповнити відповідну заяву);
- **Розлучення на випадок, якщо чоловік або дружина особи зникли або вважаються такими, що померли** (для цього необхідно заповнити відповідну форму).

Кожна зі сторінок британського веб-порталу містить опцію «Щось не так з цією сторінкою?». Ця опція передбачена на випадки, коли користувачі стикаються із якимись проблемами при користуванні даним веб-ресурсом. Під нею міститься надпис «Допоможіть нам вдосконалити GOV.UK». Таким чином, користувач може написати свої коментарі, поділитись проблемами безпосередньо з порталу.



[Is there anything wrong with this page?](#)

Help us improve GOV.UK

Don't include personal or financial information like your National Insurance number or credit card details.

What you were doing

What went wrong

Send

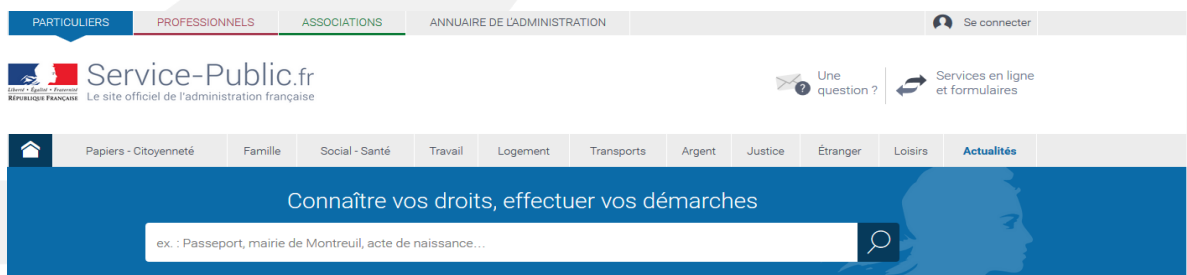
Варто додати, що весь портал оформлено лише у чотирьох неяскарих кольорах – чорний, синій, білий та сірий.

У цілому, цей Інтернет-ресурс заслуговує високої оцінки щодо візуального оформлення, інформативності та зручності викладу інформації й опцій з її пошуку. Хоча, на відміну від аналогічного веб-порталу Канади, він не містить окремої рубрики, де було б зібрано всі публічні послуги, які можна отримати в он-лайн режимі.

ФРАНЦІЯ

Французький веб-портал як [офіційний веб-сайт публічних послуг](#) Франції є дуже популярним ресурсом, що нараховує понад 4 мільйони відвідувачів щомісяця. За тематичними запитами щодо адміністративних послуг у Франції він віднаходиться найпершим.

Назва веб-порталу – «**Публічні послуги**» («**Service-Public.fr**»), під якою вказано, що це «офіційний сайт французької адміністрації» («Le site officiel de l'administration française»). Цей веб-ресурс має девіз – «Знайте свої права, виконуйте формальності» («Connaître vos droits, effectuer vos démarches»).



Веб-портал публічних послуг Франції оформлено у трьох кольорах – синьому, білому та сірому. Така кольорова гамма є приємною для ока, дозволяє швидко усвідомити структуру сайту, а також сконцентруватися на пошуку потрібної інформації.





Структура є досить зручною з точки зору користувача. Розглянемо її в деталях.

У верхній частині розташовано **такі рубрики**:

- **Індивідуально (персонально).** Це основна сторінка веб-порталу, де міститься вся необхідна інформація щодо отримання публічних послуг та виконання адміністративних формальностей для кожного мешканця країни. На цій сторінці розміщено: **10** сфер життєдіяльності (кожна з яких позначена відповідним малюнком) та **15** життєвих ситуацій, клікнувши на заголовки яких, можна отримати всю цю необхідну інформацію; **224** он-лайн-послуг та форм; **54** підрубрики, що містять запитання та відповіді. Також на цій сторінці пропонуються *опції із розрахунку та оцінки*. Наприклад, опція із розрахунку платежу за електроенергію.
 - **Професіонал.** Після кліку на заголовок цієї рубрики, відкривається окремий веб-ресурс для суб'єктів бізнесу Франції (що оформлений аналогічно до основного). Він містить рубрику «Популярна практика», яка в свою чергу, поділяється на **6 підрубрик**, оформлених відповідними малюнками: «Створення-припинення»; «Управління-Фінанси»; «Податкова система»; «Людські ресурси»; «Продаж-Бізнес»; «Сектори». Також на цьому веб-порталі є рубрика, що побудована аналогічно до секції «життєвих ситуацій» основного порталу. Вона містить заголовок «Як», а далі **такі підрубрики**:
 - стати підприємцем
 - створити компанію
 - відкрити магазин
 - відкрити ресторан
 - заповнити соціальні декларації
- Як і в основному веб-порталі, у цьому ресурсі для бізнесу також наявні онлайн-послуги та форми, актуальні запитання з відповідями, а також опції з підрахунку та оцінки.
- **Асоціації.** Це також окремий веб-ресурс – для об'єднань громадян. Він має аналогічну структуру як і два попередні.
 - **Довідник адміністрації.** У цій рубриці надається інформація щодо різних органів влади Франції, Європейських інституцій, включно із посиланнями на їхні офіційні веб-сторінки, інформація щодо останніх призначень на адміністративні посади, телефонні номери різних служб екстреної допомоги, кол-центрів, інших сервісних служб.

Сфери життєдіяльності у досліджуваному веб-ресурсі Франції згруповано та, на відміну від аналогічних веб-порталів Канади та Великобританії, оформлено малюнками. В той же час, назви всіх цих сфер життєдіяльності розміщено у верхній частині веб-порталу у вигляді заголовків рубрик.



Navigation bar: Papiers - Citoyenneté, Famille, Social - Santé, Travail, Logement, Transports, Argent, Justice, Étranger, Loisirs, Actualités

Connaître vos droits, effectuer vos démarches

ex. : Passeport, mairie de Montreuil, acte de naissance...

FICHES PRATIQUES LES PLUS CONSULTÉES

PAPIERS - CITOYENNETÉ État-civil, Passeport, Élections, Papiers à conserver, Carte d'identité...	FAMILLE Allocations familiales, Naissance, Mariage, Pacs, Scolarité...	SOCIAL - SANTÉ Carte vitale, Chômage, Handicap, RSA, Personnes âgées...	TRAVAIL CDD, Concours, Retraite, Démission, Période d'essai...	LOGEMENT Allocations logement, Permis de construire, Logement social, Fin de bail...
TRANSPORTS Carte grise, Permis de conduire, Contrôle technique, Infractions...	ARGENT Crédit immobilier, Impôts, Consommation, Livret A, Assurance, Surendettement...	JUSTICE Casier judiciaire, Plainte, Aide juridictionnelle, Saisie...	ÉTRANGER Titres de séjour, Attestation d'accueil, Regroupement familial...	LOISIRS Animaux, Permis bateau, Tourisme, Permis de chasser...

Зокрема, веб-портал Франції визначає такі сфери життєдіяльності:

- Документи - Громадянство
- Сім'я
- Соціальний захист – Здоров'я
- Робота
- Житло
- Транспорт
- Гроші
- Правосуддя
- Іноземці
- Хобі

Більшість цих сфер, у свою чергу, містять посилання на детальніші групи послуг. Так, наприклад, група життєвих ситуацій «Документи – Громадянство» містить підгрупи: «Цивільний стан – Ідентичність - Аутентифікація», «Громадянство», «Відносини з адміністрацією».

Papiers - Citoyenneté

État civil - Identité - Authentification

- > Carte d'identité
- > Passeport
- > État civil
- > Nom et prénom
- > Certificat, copie, légalisation et conservation de documents

Citoyenneté

- > Anciens combattants
- > Élections
- > Fichiers, libertés, protection de la vie privée
- > Médailles et décorations officielles
- > Recensement, JDC et service national
- > Volontariats

Relations avec l'administration

- > Obligations de l'administration
- > Recours administratif, défenseur des droits, ...
- > Agir en justice contre l'administration



Окрім сфер життєдіяльності, оформлених малюнками, цей Інтернет-ресурс Франції ще містить рубрику **«Що робити, якщо...» («Comment faire si»)**. У цій рубриці вже надається перелік життєвих ситуацій:

- Я переїжджаю
- Я чекаю дитину
- Я особа з обмеженими можливостями
- Я готуюсь до виходу на пенсію
- Придбати житло
- У мене помер хтось із близьких
- Я жертва тероризму
- Я розлучаюсь
- Мені потрібно доглядати за дитиною
- Я виїжджаю жити за кордон
- Я шукаю роботу
- Я хочу жити у парі
- Я хочу працювати в адміністрації
- Я організовую свою спадщину
- Я хочу отримати самостійність до 18 років

COMMENT FAIRE SI...

- > Je déménage
- > J'attends un enfant
- > Je suis en situation de handicap
- > Je prépare ma retraite
- > J'achète un logement
- > Je dois faire face au décès d'un proche
- > Je suis victime d'un acte de terrorisme

Tous les Comment faire si...

Розглянемо приклад життєвої ситуації **«Я переїжджаю»**. Підрубрика цієї життєвої ситуації складається із кількох секцій, кожна з яких містить інформацію щодо потрібних послуг чи формальностей на відповідній стадії:

- Одразу перед переїздом
- Протягом 2 місяців перед переїздом
- Одразу після переїзду
- Протягом 2 місяців після переїзду
- Протягом 6 місяців після переїзду

Розглянемо приклад **секції «Протягом 2 місяців перед переїздом»:**

- Однією дією Ви можете задекларувати, використавши Інтернет, зміну Вашої адреси декільком організаціям (Фонд родинних допомог, Сільськогосподарське соціальне страхування, Первинний фонд страхування здоров'я, податкові органи, «Електрика Франції», центр зайнятості...).
- Зміна адреси он-лайн / Доступ до послуги он-лайн



- Поштова переадресація. Ви можете перенаправити Вашу пошту за допомогою послуг Офісу Пошти.
- Соціальні організації. Ви маєте поінформувати організації, що управляють соціальними допомогам:

 - Фонд родинних допомог;
 - Сільськогосподарське соціальне страхування;
 - Первинний фонд страхування здоров'я або організацію, що відповідає за страхування здоров'я державних службовців;
 - Пенсійний фонд;
 - Організації соціального страхування студентів.

- Адміністрації. Ви маєте повідомити наступні адміністрації:

 - Податкову службу,
 - Центр національної служби (якщо Ви або Ваші діти у віці від 16 до 25 років).

Якщо Ви змінюєте департамент, здійсніть, в разі необхідності, декларування щодо володіння зброєю у префектурі Вашої нової адреси.

- Пошук роботи/Робота.
 - Якщо Ви працюєте – Ви маєте повідомити роботодавця.
 - Якщо Ви шукаєте роботу – Ви маєте попередити центр зайнятості.
- Послуги (електроенергія, газ, вода, телефон, Інтернет).
 - Здійсніть необхідні кроки для Ваших постачальників енергоносіїв (газ і електрика) (посилання на веб-сайт: energie-info).
 - Повідомте компанії, що оперують іншими Вашими рахунками або підписками, минулими або майбутніми: послуги з водопостачання, телефонні оператори, телебачення, Інтернет) (посилання на веб-сайт telecom-infoconso.fr).
- Банк-Страхування. Відправте Вашу нову контактну інформацію до організацій, що оперують:
 - Вашими банківськими рахунками;
 - Вашою страховкою, якщо Ви залишили орендоване житло або були його власником;
 - Вашим страхування автомобіля;

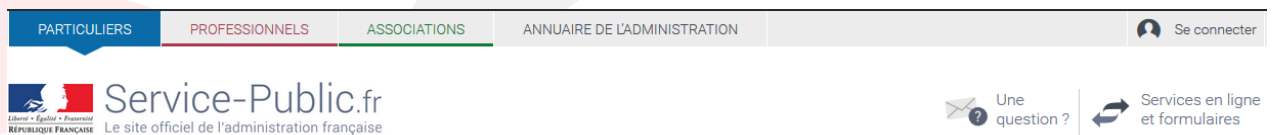


- Страхуванням життя.
- Домашні тварини. Якщо у Вас є собака, кішка або тхір, Вам необхідно оновити дані у національному ідентифікаційному реєстрі хижих тварин.

На головній сторінці веб-порталу є рубрика **«Онлайн послуги»**. У ній представлено **224 он-лайн-послуги та форми (бланків документів) для заповнення**. Найбільш популярними он-лайн-послугами визначено:

- зміна адреси он-лайн
- запит щодо отримання сертифікату народження
- заявка на реєстрацію виборцем
- придбання податкової марки он-лайн

Ця ж сама рубрика розміщена й у верхньому правому кутку веб-порталу.



Веб-портал містить дві рубрики щодо запитань відвідувачів. Одну з них, що має назву **«Питання-відповіді»**, розташовано у центральній частині порталу, тоді, як інша, під назвою **«Запитання?»** – міститься у його правому верхньому кутку. Рубрика «Питання-відповіді» побудована так: сфера життєдіяльності – запитання – відповідь на запитання. Рубрика «Запитання?», в свою чергу, має ширшу структуру. Вона складається із таких підрубрик:

- **Часті запитання.** Тут вказано 8 сфер життєдіяльності/життєвих ситуацій, під якими розташовано по декілька запитань, клікнувши на які можна отримати відповідь або інструктаж. У рубриці «Питання-відповіді» набагато більше сфер життєдіяльності (54 сфери);
- **Поставте запитання, кому, як? / Питання щодо поточних справ?** У цій підрубриці надаються посилання на сервіси, що можуть відповісти на більш специфічні питання (Ваш податковий центр; Ваша пенсійна служба; Ваша служба страхування здоров'я; Ваша служба зайнятості; Ваша мерія; Ваша префектура);
- **До кого звертатись у разі виникнення проблем?** Тут вказані суб'єкти, до яких необхідно звертатись у разі виникнення тих чи інших проблем. Наприклад, у разі дискримінації за походженням, релігією, статтю, віком, – рекомендовано звертатись до Захисника прав (*défenseur des droits*);
- **Звернутись телефоном.** У цій підрубриці вказується телефонний номер – **3939**, який дуже легко запам'ятати. Подзвонивши на цей номер, особа може одразу отримати відповідь на запитання, якщо воно просте та поширене (дзвінок на 3939 коштує 0.15€

за хвилину). Якщо ж питання більш складне, специфічне, то особу одразу переключають на дзвінок до вузькопрофільного кол-центру. Також у цій рубриці надано перелік телефонних номерів різних кол-центрів органів та сервісів;

- **Звернутись електронною поштою.** Тут вказано, на які запитання можуть відповісти електронною поштою, а на які така відповідь не надається.

Кожна сторінка веб-порталу містить опцію **«Зробити пропозицію до цієї сторінки»**, що міститься внизу сторінки. Таким чином, якщо користувач веб-порталу бачить якісь незручності, або ж має ідеї щодо того, як покращити зручність користування цим порталом – він зможе про це написати.



Огляд веб-порталу публічних послуг Франції дозволяє зробити висновок, що він є надзвичайно якісним як з точки зору структури, так і з точки зору інформативності та зручності користування.

НОРВЕГІЯ

Портал публічних послуг у Норвегії має назву [Norge.no](https://norge.no), навпроти якої через ризик зазначено, що це – «Ворота до цифрових публічних послуг». Як і аналогічні веб-портали Канади та Великобританії, портал Норвегії оформлено у спокійних для ока кольорах (темно-синій, світло-бірюзовий, світло-салатовий та зелений). Однак, на відміну від вищеописаних веб-порталів Канади та Великобританії, тут категорії публічних послуг, що згруповано за принципом життєвих ситуацій, оформлено у вигляді малюнків з надписами цих ситуацій. Візуально це виглядає ефектніше.

Життєві ситуації, що потребують отримання публічних послуг, згруповано на порталі [Norge.no](https://norge.no) (назва рубрики – «Services connected to life situations») так:

- Смерть та спадок
- Розлучення
- Народження дитини
- Переїзд
- Одруження
- Робота

- Новоприбулим особам у Норвегії
- Навчання

Services connected to life situations

	Death and inheritance		Divorce		Having a child		Moving home
	Getting married		Working		New in Norway		Studying

Однак слід зазначити у порталі зверху є ще окрема рубрика, що називається «Знайти послуги». У цій рубриці вже дещо інша класифікація:

- Робота
- Сім'я та діти
- Житлові питання та власність
- Здоров'я
- Індивіди та суспільство
- Догляд та соціальне забезпечення
- Податки та обов'язки
- Школи та освіта
- Дорожній рух, поїздки та транспорт
- Усі теми

Find services	^
Work	>
Family and children	>
Housing and property	>
Consumer questions	>
Health	>
Individuals and society	>
Care and social welfare services	>
Taxes and duties	>
Schools and education	>
Traffic, journeys and transport	>
All topics	>

На відміну від рубрики життєвих ситуацій, в цій рубриці публічні послуги визначено без прив'язки до них. Це, зокрема, видача посвідчення водія, пенсії, соціальні допомоги, медичні послуги, купівля і продаж житла.

Отже, такі послуги, як реєстрація транспортних засобів, видача посвідчення водія, виплата пенсій не включено до рубрики «Послуги, що пов'язані з життєвими ситуаціями».

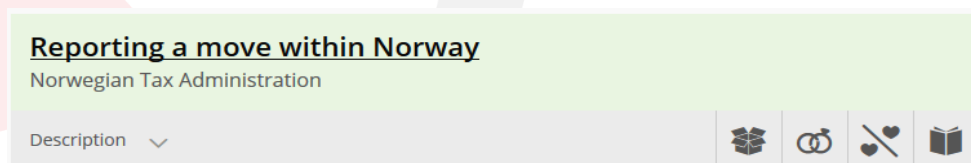
Перелік життєвих ситуацій розташовано також і у верхній частині веб-порталу у вигляді списку. Розглянемо приклад подачі інформації щодо однієї з них.

Якщо клікнути на таку життєву ситуацію, як **«Одруження»**, то з'являється такий перелік пов'язаних послуг:

- звернення за паспортом
- знайти релігійну спільноту
- сертифікат одруження
- повідомлення про зміну місця проживання в межах Норвегії
- повідомлення про постійну зміну адреси Норвезьку Пошту
- зміна імені
- форми для оформлення одруження
- перевірка Податковою Адміністрацією умов для одруження

Нижче, над кожною послугою, зазначено назву органу, до якого необхідно за нею звертатись.

Варто зауважити, що одна послуга може входити і в інші підрубрики «життєвих ситуацій», що помічено малюнками цих ситуацій праворуч. Наприклад, **«повідомлення про зміну місця проживання в межах Норвегії»**, може належати не тільки до підрубрики «Одруження», а й до таких підрубрик, як «Переїзд», «Розлучення», «Навчання».

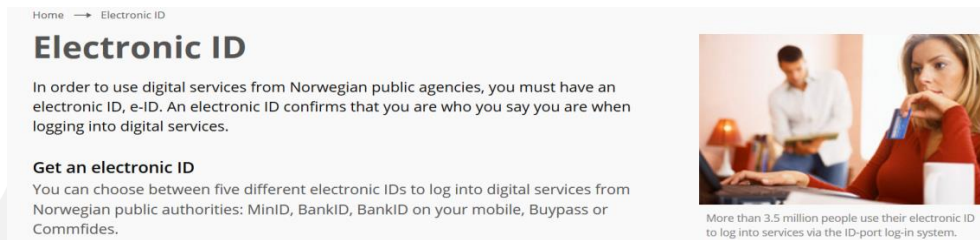


Щоб отримати інформацію, що стосується послуги є дві опції: короткий опис та детальна інформація. Для ознайомлення із коротким описом необхідно клікнути на опцію **«Опис» (Description)**, що розташована під найменуванням послуги. Тоді висвітиться коротка інформація про неї (2-3 речення). Якщо ж клікнути на саму послугу, то відкривається сайт органу, який її надає і де можна знайти детальну інформацію про неї.

Необхідно наголосити, що більшість публічних послуг у Норвегії надається в режимі онлайн. У зв'язку з цим, норвезький веб-портал містить окрему рубрику **«Цифрова поштова скринька»**. Ця рубрика містить таку підрубрику, як **«Електронне ID»**. У ній відвідувачам порталу пропонується вибір між п'ятьма різними електронними способами ідентифікації, якими можна скористатися для отримання цифрових публічних послуг, а саме: **MinID, BankID, BankID on your mobile, Buypass or Commfides**. За наведеною у підрубриці



інформацією, більше 3,5 мільйонів мешканців Норвегії використовують електронне ID для отримання цих послуг.



Підсумовуючи огляд цього Інтернет-ресурсу Норвегії, можна зробити висновок, що він є достатньо інформативним та зручним у користуванні. Дуже вдалою та креативною є подача кожної публічної послуги: назва - орган, що надає - короткий опис - детальний опис (якщо клікнути на назву) - позначення інших життєвих ситуацій, за яких послуга також може бути потрібною.

АВСТРІЯ

Веб-портал публічних послуг Австрії має назву «[HELP.gv.at](https://www.help.gv.at)», що у перекладі означає «допомога». Отже, акцент одразу зроблено на тому, що цей веб-ресурс має допомагати його відвідувачам у знаходженні потрібної для них інформації щодо публічних послуг. Зверху у веб-порталі розміщено його девіз – «*Легкий шлях*» («*Amtswege leicht gemacht*»). Трохи нижче розташовано привітання – «*Ласкаво просимо!*» («*Herzlich willkommen!*»). Таким чином, веб-портал одразу налаштовує відвідувачів на позитивний лад, запевняє їх, що пошук інформації буде простим та швидким.



Веб-портал Австрії оформлено лише у двох кольорах – білому та червоному, що є кольорами австрійського прапора. Основний масив інформації розміщено на білому фоні, що дуже добре сприймається візуально.

Цей Інтернет-ресурс містить такі рубрики, як «*Вдома*» (тобто основна – домашня сторінка), «*Органи влади*», «*Форми / Онлайн-Бланки*», «*Визначення*», «*Допомога*».

На основній сторінці веб-порталу визначені такі сфери життєдіяльності:

- Робота та пенсія
- Будівництво, житлово-комунальне господарство та екологія



- Освіта і нові медіа
- Документи і право
- Сім'я та партнерство
- Жінки
- Відпочинок та дорожній рух
- Здоров'я та надзвичайні ситуації
- Молоді люди
- Проживання в Австрії
- Особи з обмеженими можливостями
- Люди похилого віку
- Соціальний захист
- Податки та фінанси

Заголовки цих сфер життєдіяльності розташовані двома стовпчиками на білому фоні. Кожна з них має свій малюнок. Це досить вдала візуалізація, оскільки користувача веб-порталу не відволікають різноманітні яскраві кольори, а малюнки допомагають швидше знайти потрібну сферу життєдіяльності, та, відповідно, інформацію щодо потрібної послуги.



Цікавою видається секція **«Документи і право»**, що містить всю необхідну інформацію щодо документів, які людина обов'язково отримує протягом життя, або ж за якими звертається у переважній більшості життєвих випадків. Так, ця секція містить підсекцію під назвою **«Персональні документи»**, де наявна інформація щодо таких документів:

- Сертифікат про народження
- Сертифікат одруження
- Сертифікат про смерть
- Водійські права (ліцензія)
- Паспорт
- Персональна ідентифікаційна картка (Personalausweis)
- Ідентифікаційна картка (Identitätsausweis)
- Підтвердження громадянства



У той же час, наявність цих документів у цій окремій секції не означає, що вони відсутні в інших секціях сфер життєдіяльності. Наприклад, заголовок адміністративної послуги «Водійські права» наявний як у секції «**Документи і право**», так і в секції «**Відпочинок та дорожній рух**». Остання секція містить таку підсекцію, як «**Дорожній рух**», що має таку структуру:

- Автомобіль
- Водійські права (ліцензія)
- Їзда на велосипеді
- Роликові ковзани/ковзани
- Гра на вулиці (мікро-скутери, скейтборди, дитячі велосипеди тощо).

Слід також зазначити, що цей веб-портал містить багато іншої інформації, окрім інформації щодо публічних послуг. Так, наприклад, секція «**Жінки**» містить поради для жінок на випадок сексуальних домагань на роботі (поради щодо захисту від сексуальних домагань та щодо юридичних питань).

Рубрика «**Форми/Онлайн-Бланки**» пропонує відвідувачам веб-порталу різні формуляри в електронній формі для отримання послуг, або ж заповнення апікацій в режимі он-лайн. Особливістю рубрики є те, що всі бланки/послуги розташовано в алфавітному порядку.

HELP.GOV.AT

Home Behörden [Formulare / Online-Amtswege] Begrifflexikon Hilfe

Sie sind hier: [Formulare / Online-Amtswege](#)

Formularauswahl

Formularliste

Geben Sie den gewünschten Suchbegriff ein:

Oder wählen Sie den Anfangsbuchstaben des gesuchten Formulars aus:

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Formularauswahl

Gewerbeberechtigung - Zurücklegung

Sie wollen Ihr Gewerbe zurücklegen? Hier können Sie es online melden.

Österreichweite Formulare

Version	Formular öffnen als	Legende
aktuelle Version	ONLINE	... können Sie gleich online ausfüllen.
aktuelle Version	ONLINE (E-Signatur)	... können Sie gleich online ausfüllen.

Formularauswahl

Führerscheinantrag - Ausstellung eines Duplikates (Verlust/Diebstahl, Namensänderung, Ungültigkeit, C/D-Verlängerung, Scheckkartenführerschein)

Österreichweite Formulare

Version	Formular öffnen als	Legende
aktuelle Version	PDF (ausdruckbar)	... können Sie mit Acrobat Reader bearbeiten.

Також варто відзначити і рубрику «**Допомога**». У ній відвідувачам веб-порталу надається корисна інформація щодо тих чи інших аспектів його використання. Наприклад, це поради як знайти потрібну форму для заповнення в режимі он-лайн.

У цілому, веб-портал Австрії досить інформативний та зручний у користуванні.

ЕСТОНІЯ

Веб-портал Естонії у сфері публічних послуг має назву «[EESTI](#)». Під цією назвою веб-порталу одразу вказаний його девіз – «*Двері в е-державу*». Тобто акцент зроблено на тому, що більшість послуг надаються он-лайн (із використанням ID-картки, mobiil-ID та BankID).



Веб-портал оформлено у зеленій та білій кольорових гамах.

Розділ «Послуги» розділено на секції:

- Громадянину
- Підприємцю
- Чиновнику
- Послуги А-Я

Услуги

Описания э-услуг доступны на русском языке. Содержание э-услуг отображается на эстонском языке.



Гражданину

- ▶ Рецепты
- ▶ Компенсации по нетрудоспособности (Больничная касса)
- ▶ Пособие на занятия спортом для детей (Таллинн/Виймси/Харку)
- ▶ Данные о медицинском страховании и семейном враче

[Посмотреть все](#)



Предпринимателю

- ▶ Дополнение листов нетрудоспособности
- ▶ Мои нотариальные документы
- ▶ Вход в регистр строений
- ▶ История дорожного страхования клиента

[Посмотреть все](#)



Чиновнику

- ▶ Дополнение листов нетрудоспособности
- ▶ Мои нотариальные документы
- ▶ Вход в регистр строений
- ▶ Запрос об удостоверениях личности

[Посмотреть все](#)



Услуги А-Я

[Посмотреть все](#)

У секції «**Послуги А-Я**» містяться абсолютно всі послуги, що наявні на веб-порталі. Їх згруповано за алфавітом, тобто за першою літерою назви послуги.

Секція «**Чиновнику**» містить послуги, що потребують, переважно, подачі заяв та клопотань. Наприклад, це такі послуги, як подання заяви щодо реєстрації місця проживання, клопотання щодо розділення кадастрової одиниці.

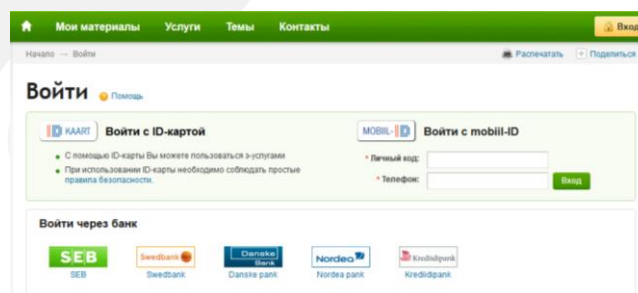


Секції **«Громадянину»**, **«Підприємцю»**, **«Чиновнику»** містять розподіл послуг на групи за різними сферами життєдіяльності. Так, секція **«Громадянину»** містить такі групи:

- Житло
- Освіта
- Культура та вільний час
- Родина
- Подорож
- Держава і громадянин
- Соціальна допомога
- Пошук підприємств та ліцензій
- Навколишнє середовище
- Транспорт
- Гроші та власність
- Оборона держави
- Здоров'я
- Робота та трудові відносини
- Правова допомога
- Кожна з цих груп включає послуги, що стосуються визначеної сфери життєдіяльності.

Група **«Родина»**, наприклад, включає такі послуги, як: реєстрація народження дитини, допомога при народженні дитини, допомога із догляду за дитиною, соціальна допомога для дитини-інваліда, клопотання щодо надання місця в дитячому садку, заява про припинення опіки, виписка із пенсійного рахунку, запит щодо заборгованості за аліментами

Більшість послуг надаються із використанням онлайн-інструментів. Наприклад, клікнувши на послугу «реєстрація народження дитини», з'являються опції: «Увійти з ID-карткою», «Увійти з mobiil-ID», «Увійти через банк».



Важливу інформацію для користувачів веб-порталу містить рубрика **«Контакти»**. Ця рубрика поділяється на три підрубрики:

- У мене запитання



- В допомогу користувачу
- Умови використання

У **підрубриці «У мене запитання»** зібрано найбільш популярні запитання від користувачів веб-порталу та підготовлено список контактів, за якими на ці питання можна найбільш оперативно отримати відповіді. У цій підрубриці для користувачів також зазначено, що у разі відсутності потрібного користувачу питання, варто звернутися до служби підтримки Департаменту державної інформаційної системи за електронною адресою: help@ria.ee.

Підрубрика «В допомогу користувачу» містить корисну для відвідувачів веб-порталу інформацію. Наприклад, це такі опції, як: «Умови використання державного порталу eesti.ee», «Як користуватись е-послугами», «Використання послуги «Мої документи».

У **підрубриці «Умови використання»** є інформація щодо загальних правил використання веб-порталу, порядку забезпечення безпеки, захисту персональних даних, а також інформація щодо технічних даних та авторських прав.

Веб-портал Естонії оформлено у білому та зеленому кольорах. Він надає відвідувачам можливість вибору мов: естонська, англійська та російська.

Загалом, естонський веб-портал є достатньо інформативним.

ЛАТВІЯ

Веб-портал публічних послуг Латвії має назву «Latvia.lv». У верхній частині веб-порталу зліва розміщено помаранчевий квадратик, де відвідувачам, серед іншого, пропонується переглянути відео, що розповідає про цей веб-портал.

Портал Латвії оформлено у відтінках зеленого кольору.

Розділені сфери життєдіяльності для підприємців та для приватних осіб майже не відрізняються. Так, для приватних осіб відкриваються такі сфери:

- Соціальні послуги, зайнятість
- Сім'я
- Бізнес
- Фінанси та податки
- Місце проживання та середовище
- Культура, спорт, туризм
- Захист прав
- Консульські послуги
- Транспортні засоби

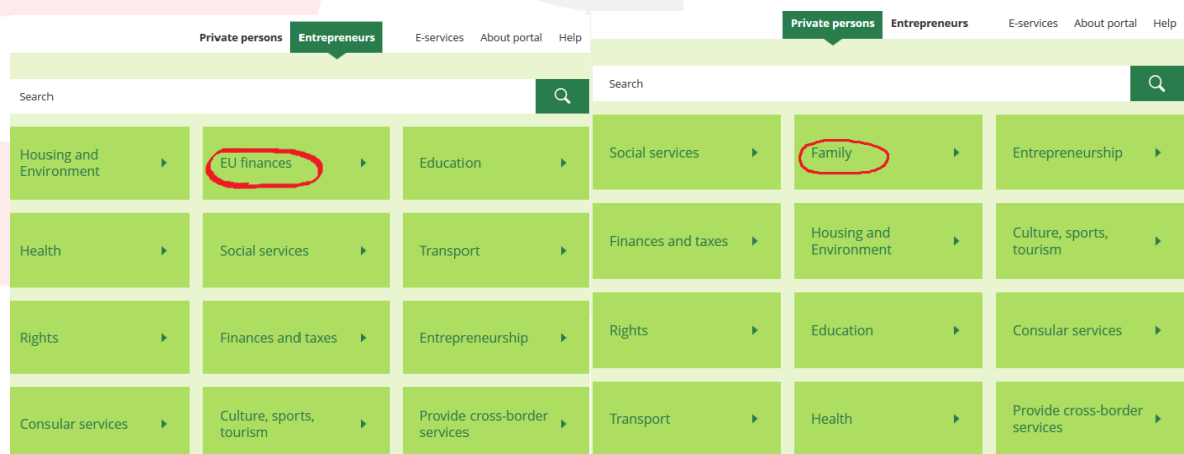


- Освіта
- Здоров'я
- Директивні послуги (дозволи на вуличну, роздрібну торгівлю тощо)

У свою чергу, для підприємців відкриваються майже аналогічні:

- Місце проживання та середовище
- ЄС фінансування
- Освіта
- Здоров'я
- Соціальні послуги, зайнятість
- Транспортні засоби
- Захист прав
- Фінанси та податки
- Бізнес
- Консульські послуги
- Культура, спорт, туризм
- Директивні послуги

Отже, різниця полягає у тому, що для приватних осіб не визначено секцію **«ЄС фінансування»**, а для підприємців не визначено такої сфери, як **«Сім'я»**.



Слід зазначити, що секції із аналогічною назвою можуть містити як спільні, так і різні послуги для приватних осіб та для підприємців. Наприклад, секція **«Місце проживання та середовище»** містить таку послугу, як декларування місця проживання лише для приватних осіб.

Цікаво, що якщо клікнути на секцію зі сферою життєдіяльності, то з'являється додатково, окрім назв сфер правовідносин, ще колонка **«Життєві події»**, яка містить, серед іншого, перелік публічних послуг. Наведемо декілька прикладів. Так, наприклад, секція **«Місце**

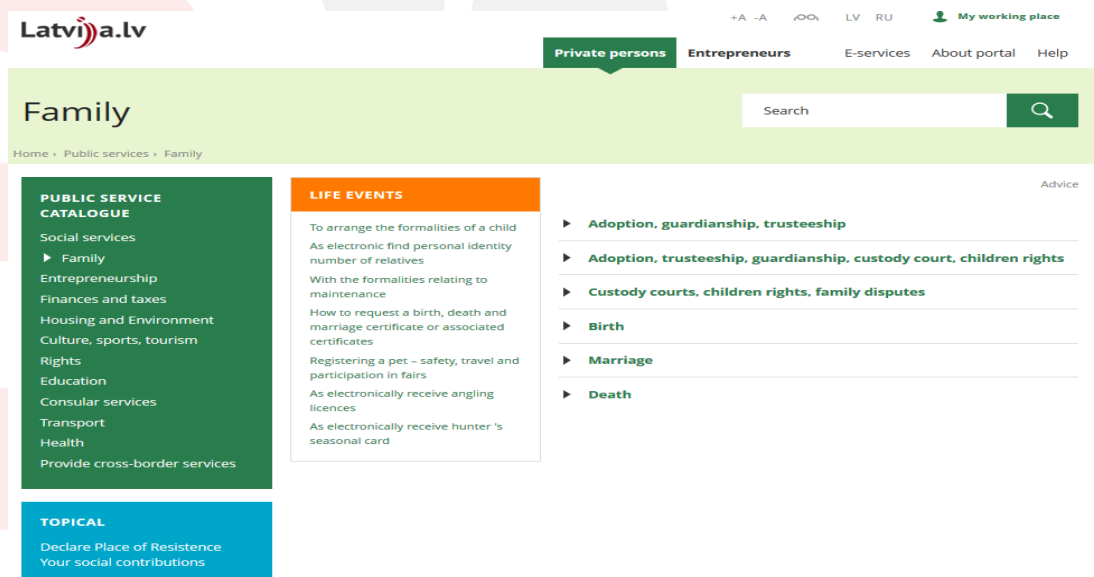


проживання та середовище» містить колонку «Життєві події», де наявні, зокрема, такі публічні послуги або інформація, що їх стосується:

- Зміна місця проживання
- Як дізнатись хто задекларував місце проживання у моїй власності
- Як анулювати задеклароване особою місце проживання
- Як перевірити адресу задекларованого місця проживання інших осіб

Секція **«Сім'я»** містить перелік таких послуг та інформації щодо них у колонці життєвих подій:

- Як владнати формальності, що пов'язані із народженням дитини
- Як владнати формальності, що пов'язані із засобами на утримання
- Як звернутись за свідоцтвом про шлюб, про народження чи смерть або за пов'язаними із ними довідками
- Як отримати ліцензію на риболовлю в електронному вигляді та інші.



Також у кожній секції є колонка **«Актуально»**, яку виділено блакитним кольором. У ній зазначено дві найактуальніші для користувачів послуги – декларування місця проживання та щодо соціальних внесків.

Важливо відзначити таку рубрику латвійського веб-порталу, як **«Про портал»**. Вона містить навчальні та технічні матеріали, інфографіку та інформацію про портал. У підрубриці **«Матеріали технічної допомоги»**, наприклад, надається інформація щодо того, як підготувати комп'ютер для роботи з e-ID.



Ienāc Latvija.lv un paraksties elektroniski!

Tev nepieciešama eID karte un darbam sagatavots dators

Kur saņemt eID karti?

Jebkurā Pilsotības un Migrācijas lietu pārvaldes nodaļā

Kur iegādāties eID kartes lasītāju?

Ja Tavā datorā nav iebūvēts karšu lasītājs, to vari iegādāties Datortehnikas veikalā

Kā sagatavot datoru darbam?



У підрубриці «Інфографіка» цієї рубрики наявна, зокрема, інфографіка щодо структури порталу та способу користування ним. Особливо вона може бути корисною для осіб похилого віку. Хоча, можливо, її варто було би зробити дещо простішою (надто багато інформації на одній сторінці).



Однією з особливостей цього веб-порталу є те, що знизу дрібним шрифтом розміщено заголовки сфер життєдіяльності, а під ними ще дрібнішим шрифтом зазначено переліки усіх

послуг та супутньої інформації. Отже, відвідувачі можуть одразу побачити усі публічні послуги і це дуже зручно.

SOCIAL SERVICES Job search Disability services Social paybacks Services for Disability people Assistance in housing issues, social housing Pensions and pension payments Social security State and municipal social assistance	FAMILY Adoption, guardianship, trusteeship Adoption, trusteeship, guardianship, custody court, children rights Custody courts, children rights, family disputes Birth Marriage Death	ENTREPRENEURSHIP Administrative penalties Excise goods Permissions, agreements, licenses Crop farming Grants, cargo transport, rail transport EU structural funds, grants, national programs Import, export Business promotion Commercial pledge Agriculture Agriculture, rural development, agricultural machinery Farming, pets Forest industry, hunting Customs, moving of goods Food, veterinary Registers Statistics EU Directive services Enterprise purchase, sale Fisheries	FINANCES AND TAXES Discounts Reports, statements, declarations EU support payments EU financing Payments in agriculture Money exchange Duties, taxes	HOUSING AND ENVIRONMENT Construction, repair, conversion, fire safety Declaration of the place of residence The air, water, soil quality Geodesy, cartography Environmental impact assessment, waste management Utilities Utilities, fire safety Communal services Weather Domestic animals Real estate management Housing assistance, social housing Purchase, sale, rental Earth minerals usage Land usage (spatial planning)	CULTURE, SPORTS, TOURISM Archives Libraries Culture and sports events Amateur performances Museums Tourism services
---	---	--	--	---	--

У підсумку слід зазначити, що веб-портал Латвії є достатньо зручним та інформативним для його відвідувачів.

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи проведене дослідження, важливо виділити спільні та відмінні риси веб-порталів обраних країн (Австрія, Велика Британія, Естонія, Канада, Латвія, Норвегія, Франція), а також відзначити деякі особливості.

Одні країни надають перевагу групуванню публічних послуг лише за сферами життєдіяльності, тобто більш узагальненими категоріями. Зокрема, це веб-портали Австрії та Естонії.

Тоді як веб-ресурси публічних послуг інших країн забезпечують подвійне групування публічних послуг – як за узагальненими сферами життєдіяльності, так і за конкретними життєвими ситуаціями. Це зокрема, веб-портали Великої Британії, Франції, Норвегії та Латвії.

Особливістю веб-порталу Великобританії є змішані критерії групування послуг. Так, в одній рубриці наявні як сфери життєдіяльності (наприклад, «**Громадянство та проживання у Сполученому Королівстві**»), так і життєві ситуації (наприклад, «**Народження, смерть, одруження та соціальна допомога**»).

Найбільш поширеними **життєвими ситуаціями**, які охоплено або передбачено більшістю веб-порталів, є:

- Народження дитини
- Одруження
- Розлучення

- Смерть близьких
- Переїзд в інше житло
- Отримання ідентифікаційного документа
- Реєстрація транспортного засобу
- Отримання посвідчення водія
- Виїзд за кордон (отримання закордонного паспорта)
- Влаштування на роботу, трудові питання
- Започаткування бізнесу
- Інвалідність
- Оформлення пенсії
- Соціальна допомога

Візуальне оформлення життєвих ситуацій або сфер життєдіяльності, у досліджуваних веб-ресурсах можна поділити на **два поширених способи**:

- **Оформлення заголовків ситуацій/сфер відповідними малюнками.** Такий стиль обрано на веб-порталах Франції, Норвегії, Австрії та Естонії;
- **Викладення заголовків ситуацій/сфер у вигляді стовпчиків без малюнків.** Такий спосіб викладу обрано на веб-порталах Канади, Великобританії та Латвії.

Коротка характеристика чи скорочений перелік послуг під заголовком кожної сфери чи життєвої ситуації надається на веб-порталах Франції, Великобританії та Естонії.

У більшості веб-порталів заголовки життєвих ситуацій та/або сфер життєдіяльності розташовано на білому фоні (Канада, Великобританія, Франція, Австрія), у центральній частині portalу (у канадському – ліворуч), та без жодних зайвих позначень навколо. Така візуалізація дозволяє користувачам даних веб-ресурсів швидко сконцентруватися на огляді представлених заголовків ситуацій/сфер, та, відповідно, пошуку потрібних їм послуг.

Варто зазначити, що для кожного з досліджуваних веб-порталів одним із ключових пріоритетів є інформативність. Користувачам цих веб-ресурсів забезпечується не лише повний обсяг інформації щодо публічних послуг, а й також додаткова, супутня інформація, що пов'язана із цими послугами, та може бути їм корисною. Наприклад, у секції життєвих ситуацій **«Народження дитини»** веб-порталу Канади, користувачам додатково, окрім інформації щодо порядку реєстрації народження дитини, надається посилання на «Керівництво для здорової вагітності», на «календар вагітності» та Канадську програму пренатального харчування. У свою чергу, у секції британського веб-порталу **«Керування та транспорт»** наявні Правила дорожнього руху, викладено юридичні обов'язки водіїв та надано посилання на книгу дорожніх знаків. А веб-портал Естонії пропонує доступ до даних інформаційної системи освіти Естонії.



Рубрики онлайн-послуг виділено окремо на веб-порталах Канади, Франції, Австрії та Латвії. На веб-порталах Естонії та Норвегії такого виділення немає, очевидно з тієї причини, що переважна більшість послуг у цих країнах надається в режимі он-лайн. На веб-порталі Норвегії створено окрему рубрику щодо способів цифрової ідентифікації та комунікації.

На деяких веб-порталах є практика виділення **найпопулярніших** послуг. Зокрема, такі окремі рубрики є на веб-ресурсах Великобританії, Латвії, Норвегії, Франції.

Можливість відправляти свої коментарі із зауваженнями та пропозиціями безпосередньо з веб-порталу його власникам забезпечується користувачам веб-ресурсів Франції та Великобританії. У Франції ця опція має назву **«Зробіть пропозицію щодо цієї сторінки»**, у Великобританії – **«Щось не так з цією сторінкою?»**. Серед особливостей досліджуваних веб-порталів, варто відзначити наявність окремого підпорталу для бізнесу, та окремого для громадських об'єднань у Франції. Також французький веб-ресурс виділяється тим, що пропонує своїм користувачам опції із розрахунку та оцінки. Наприклад, користувачі можуть розрахувати вартість нерухомості або розміри платежів за комунальні послуги. Цей веб-портал є дуже інформативним та функціональним.

Цікавим є також підхід, коли певні групи послуг подано для різних категорій (груп) споживачів, як-от наприклад, у Канаді (аборигени, роботодавці, сім'ї та діти, новоприбулі до Канади особи, особи з інвалідністю, люди похилого віку, ветерани, молодь та студенти). Цей досвід може бути корисним і для України.

Автори: Віктор Тимощук, Євген Школьний, 2017