

**ДОСЛІДЖЕННЯ ТА УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЗАСОБАМИ ЕЛЕКТРОННОГО
УРЯДУВАННЯ**

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування"

Розробив: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 219-ПУА-323
Юлія КРУПОДЕРЯ
(власне ім'я та прізвище)

Керівник:
д-р ек.наук, професор
Олександр ДЕЙНЕКА
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Мирослава КОРИНЬ
(власне ім'я та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 13 слайдів презентації, 97 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 3 рисунки, 1 таблицю, 75 літературних джерел.

Ключові слова: АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЕЛЕКТРОННЕ УРЯДУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННА ДЕМОКРАТІЯ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД.

Об'єктом дослідження є процеси надання адміністративних послуг в Україні, що здійснюються із застосуванням засобів електронного урядування.

Метою роботи є дослідження механізмів е-урядування в системі надання адміністративних послуг, аналіз інноваційних підходів до вдосконалення процесу надання таких послуг, а також вивчення викликів, які виникають на шляху реалізації е-урядування в Україні.

У роботі досліджено теоретичні засади впровадження концепції е-урядування в систему надання адміністративних послуг, визначено його переваги, недоліки та перспективи розвитку в Україні.

Проаналізовано інтеграцію інструментів електронного урядування та електронної демократії, а також їх вплив на ефективність адміністративних процесів.

Розроблено рекомендації щодо вдосконалення системи надання адміністративних послуг через адаптацію нормативно-правової бази та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. Робота спрямована на підвищення якості послуг та розширення можливостей для громадян.

ABSTRACT

This qualification work includes 13 presentation slides, 97 sheets of an explanatory note of A4 format, including 3 figures, 1 table, 75 literary sources.

Keywords: ADMINISTRATIVE SERVICES, E-GOVERNMENT, E-DEMOCRACY, INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES, ELECTRONIC GOVERNMENT.

The object of the study is the processes of providing administrative services in Ukraine, which are carried out using electronic government.

The purpose of the work is to study the mechanisms of e-governance in the system of administrative services, to analyze innovative approaches to improving the process of providing such services, as well as to study the challenges that arise on the way to the implementation of e-governance in Ukraine.

The paper studies the theoretical foundations of the introduction of the concept of e-governance into the system of administrative services, identifies its advantages, disadvantages and prospects for development in Ukraine.

The integration of e-governance and e-democracy tools, as well as their impact on the efficiency of administrative processes, is analyzed.

Recommendations have been developed to improve the system of administrative services through the adaptation of the regulatory framework and the introduction of information and communication technologies. The work is aimed at improving the quality of services and expanding opportunities for citizens.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування"

ЗАТВЕРДЖУЮ

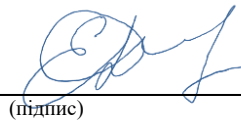
Завідувач кафедри

д.е.н., професор
(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ

(власне ім'я та прізвище)

21 жовтня 2024 р.



(підпис)

**ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ**

Юлії Круподері

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Дослідження та удосконалення процесів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування»

керівник роботи Олександр Дейнека, д.е.н., професор

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від "21" жовтня 2024 року №31/24

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи законодавчі й нормативні акти державних органів влади, наукова література, зокрема монографії, статті зарубіжних та вітчизняних учених у періодичних виданнях, результати досліджень вітчизняних і зарубіжних центрів, офіційні публікації органів законодавчої влади Європейського Союзу, комісій та органів ООН.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Стан та перспективи впровадження концепції е-урядування в Україні. Поняття та характеристики електронного уряду. Концепція е-урядування. Переваги та недоліки системи е-урядування. Сутність надання електронних послуг засобами е-урядування. Огляд основних інструментів е-урядування в системі надання адміністративних послуг. Інтеграція електронної демократії в систему адміністративних послуг. Реалізація адміністративних послуг в контексті електронного урядування: концептуальні засади. Адаптація нормативно-правової бази для розвитку електронного урядування. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у систему надання адміністративних

послуг. Удосконалення системи надання адміністративних послуг засобами е-урядування.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
1 Теоретичні основи концепції е-урядування в системі надання адміністративних послуг - шість слайдів. 2 Інтеграція інструментів електронного урядування та електронної демократії в процес надання адміністративних послуг – три слайди. 3 Удосконалення процесів надання адміністративних послуг - три слайди.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

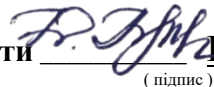
Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 21 жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні основи концепції е-урядування в системі надання адміністративних послуг	15.11.2024	
2	Інтеграція інструментів електронного урядування та електронної демократії в процес надання адміністративних послуг	10.12.2024	
3	Удосконалення процесів надання адміністративних послуг	08.01.2025	
4	Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти



Юлія КРУПОДЕРЯ

(підпис)

(власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи





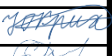
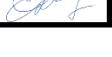
Олександр ДЕЙНЕКА

(підпис)

(власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретичні основи концепції е-урядування в системі надання адміністративних послуг	11
1.1 Стан та перспективи впровадження концепції е-урядування в Україні	11
1.2 Поняття та характеристики електронного уряду	21
1.3 Концепція е-урядування. Переваги та недоліки системи е-урядування	28
1.4 Сутність надання електронних послуг засобами е-урядування	32
Висновки до першого розділу	38
2 Інтеграція інструментів електронного урядування та електронної демократії в процес надання адміністративних послуг	40
2.1 Огляд основних інструментів е-урядування в системі надання адміністративних послуг	40
2.2 Інтеграція електронної демократії в систему адміністративних послуг	43
2.3 Реалізація адміністративних послуг в контексті електронного урядування: концептуальні засади	51
Висновки до другого розділу	61
3 Удосконалення процесів надання адміністративних послуг	63
3.1 Адаптація нормативно-правової бази для розвитку електронного урядування	63
3.2 Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у систему надання адміністративних послуг	66
3.3 Удосконалення системи надання адміністративних послуг засобами е-урядування	78
Висновки до третього розділу	88
Висновки	90
Список використаних джерел	91

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дат	Дослідження та удосконалення процесів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування	Літ.	Аркуш	Аркушів	
Розробив		Круподеря Ю.О.				5	96		
Перевішив		Дейнека О.Г.				УкрДУЗТ			
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.							
Затверд.		Дикань О.В.							

Список використаних джерел

- 1 10 цікавих фактів про електронне урядування Австрії // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://egap.in.ua/10-tsikavyh-faktiv-pro-elektronne-vryaduvannya-avstriyi/>
- 2 Абромавичус створив у своєму міністерстві департамент цифрової економіки // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://economics.unian.ua/other/1062496-abromavichus-stvoriv-u-svoemu-ministerstvi-departament-tsifrovoji-ekonomiki.html>
- 3 Баранов О. Концепція розвитку е-урядування в Україні / О. Баранов, М. Демкова, С. Дзюба, А. Єфанов, І. Жияєв, Е. Клепець, Т. Попова, І. Рубан, А. Семенченко, С. Чукут (за ред. А. Семенченко) // Електронний документ. – Режим доступу : <http://evgeniy625.livejournal.com/66038.html>
- 4 Віткін Л. Розвиток е-урядування та СУЯ за моделлю САФ в органах влади ЄС / Л. Віткін // [Електронний ресурс]. Режим доступу : www.dssu.gov.ua:1080/document/143017/Vitkin.52-59.pdf
- 5 Голобуцький О. Електронний уряд / О. Голобуцький, О. Шевчук // К.: ЗАТ «Атлант-UMS», 2002. – 174 с.
- 6 Грабовець І. Електронне урядування як засіб розвитку демократії // І. Грабовець, О. Тарасова // Соціальні технології : актуальні проблеми теорії та практики, 2016. – Вип. 69-70. – С. 110–117.
- 7 Департаменти та управління // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.zoda.gov.ua/article/178/departamenti-ta-upravlinnya.html>
- 8 Державне підприємство «Державний центр інформаційних ресурсів України» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dknii.gov.ua/content/blandit-sed-porttitor-lectus-nibh-viv-12>
- 9 Деякі питання діяльності центральних органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України №255 від 04 червня 2014 року // Офіц. вісн. України від 01.08.2014. – 2014. – №59. – Стор. 10. – Ст. 1597. – Код акту 73256/2014.
- 10 Дрожжинов В. Электронная демократия и поддерживающие ее технологии / В. Дрожжинов, А. Штрик // Технологии информационного общества.

Интернет и современное общество : тр. VI Всеросс. объединенной конференции. Санкт-Петербург, 3-6 ноября 2003 г. – СПб. : Изд-во филологического ф-та СПбГУ, 2003. – С. 101–110.

11 Електронні консультації з громадськістю // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://dn.gov.ua/konsultatsiyi-z-gromadskistyuu/elektronni-konsultatsiyi-z-gromadskistyuu/>

12 Електронне урядування // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.carpathia.gov.ua/ua/564.htm>

13 Житомирська обласна державна адміністрація. Офіційне інтернет-представництво // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://oda.zt.gov.ua/>

14 Звіт «Кращі практики з е-урядування в Дніпропетровській області» // [Електронний документ]. – Режим доступу : http://eef.org.ua/wp-content/uploads/2017/01/egovreport_3_0.pdf

15 Зелена книга з е-урядування // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://etransformation.org.ua/2014/11/17/318/>

16 Кальниш Ю. Пряма демократія в Україні : історичні традиції та перспективи розвитку / Ю. Кальниш // Стратегічні пріоритети, 2008. – №4(9). – С. 5–15.

17 Ключевський В. Механізми здійснення електронного документообігу в організації діяльності місцевих органів виконавчої влади / В. Ключевський // Наукові праці. Державне управління, 2012. – Випуск 182. – Том 194. – С. 26–30.

18 Коліушко Д. Електронне урядування – шлях до ефективності та прозорості державного управління / Д. Коліушко, М. Демкова // Електронний документ. Режим доступу : <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>

19 Колодий А. Понятие и концепции демократического управления как направления политических и управленческих исследований / А. Колодий // [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://political-studies.com/wp-content/uploads/2010/01/2009_LRIDUconf_Plenarne1.pdf

20 Лисицький В. Електронний уряд України : з чого починати? Що таке електронний уряд / В. Лисицький // Електронний документ. Режим доступу : http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=10167501&cat_id=2251617

21 Лопушинський І. Упровадження е-урядування в роботу органів

виконавчої влади України як вагома складова реформування державної служби / І. Лопушинський // Публічне управління : теорія та практика. – 2010. – №2. – С. 195.

22 Мединська Г. Аналіз упровадження е-урядування в діяльність органів державної влади Херсонської області / Г. Мединська // Теорія та практика державного управління і місцевого самоурядування, 2016. – №1. – [Електронний документ]. – Режим доступу : http://el-zbirn-du.at.ua/2016_1/9.pdf

23 Міхровська М. Деякі аспекти впровадження е-урядування в Україні на прикладі досвіду зарубіжних країн // М. Міхровська, Чорноус А.Г. // Право і суспільство, 2016. – №2. – Ч.2. – С. 122–127.

24 Орг_структ // [Електронний документ]. – Режим доступу : [http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/a25c6e1b580d6066c2256ed2002e793c/4356bb1bba298d7ec2257ff60032a25e/\\$FILE/%D0%BE%D1%80%D0%B3_%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%82.pdf](http://www.vin.gov.ua/web/vinoda.nsf/a25c6e1b580d6066c2256ed2002e793c/4356bb1bba298d7ec2257ff60032a25e/$FILE/%D0%BE%D1%80%D0%B3_%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%82.pdf)

25 Організаційна структура Державного агентства з питань е-урядування // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://dknii.gov.ua/struktura>

26 Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій е-урядування : Розпорядження Кабінету Міністрів України №360-Р від 01.03.2010 р. // Офіц. вісн. України від 22.03.2010. – 2010. – №18. – Стор. 11. – Ст. 806. – Код акту 50060/2010.

27 Погребняк І. Електронний уряд (E-government) і електронне урядування (E-governance): поняття та принципи функціонування / І. Погребняк // Право та інновації, 2014. – №3(7). – С. 26–35.

28 Положення про Управління з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю Запорізької обласної державної адміністрації : Розпорядження Голови обласної державної адміністрації №358 від 22.07.2014 р. // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.zoda.gov.ua/article/939/osnovni-zavdannya-upravlinnya.html>

29 Про вимоги до форматів даних електронного документообігу в органах державної влади. Формат електронного повідомлення : Наказ Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України №1207 від 20.10.2011 р. // [Електронний ресурс]. – режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1306-11>

30 Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 14

січня 2009 р. №4 : Постанова Кабінету Міністрів України №352 від 27.05.2015 р. // Офіц. вісн. України від 12.06.2015. – 2015. – №44. – Стор. 91. – Ст. 1397. – Код акту 77169/2015.

31 Про внесення змін до структури апарату Міністерства економічного розвитку і торгівлі України : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України №613 від 17.06.2015 р. // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.intelvas.com.ua/sites/default/files/docs/613.pdf>

32 Про електронний цифровий підпис : Закон України №852-IV від 22.05.2003 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003. – №36. – Ст. 276.

33 Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України №851-IV від 22.05.2003 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003. – №36. – Ст. 275.

34 Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України №517-р від 11.07.2013 р. // Урядовий кур'єр від 07.08.2013 р. №141.

35 Про затвердження Положення про департамент інформаційних технологій: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України №306 від 08.12.2011 р. // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://consultant.parus.ua/?doc=0974F6F44A&abz=CASG1>

36 Про затвердження Положення про департамент інформаційно-комунікаційних технологій, документообігу та електронних сервісів : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України №240 від 16.02.2016 р. // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://consultant.parus.ua/?doc=0A0RAE7629>

37 Про затвердження Положення про департамент розвитку інновацій та інтелектуальної власності : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України №1746 від 22.12.2015 р. // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://mail.document.ua/pro-zatverdzhennja-polozhennja-pro-departament-rozvitku-inno-doc254630.html>

38 Про затвердження Положення про Державне агентство з питань е-урядування України: Постанова Кабінету Міністрів України №492 від 01 жовтня

2014 року // Офіц. вісн. України від 14.10.2014. – 2014. – №80. – Стор. 14. – Ст. 2269. – Код акту 74158/2014.

39 Про затвердження Положення про формування та виконання Національної програми інформатизації : Постанова Кабінету Міністрів України №1352 від 31.08.1998 р. // Офіц. вісн. України. – 1998. – №35. – Стор. 31. – Ст. 1308. – Код акту 5956/1998.

40 Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоуправління, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності: Постанова Кабінету Міністрів України №1452 від 28.10.2004 р. // Офіц. вісн. України. – 2004. – №44. – Стор. 123. – Ст. 2894. – Код акту 30526/2004.

41 Про затвердження Порядку роботи з електронними документами через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади з використанням електронного цифрового підпису : Наказ Міністерства юстиції України №1600/5 від 01.11.2012 р. // Офіц. вісн. України. – 2012. – №87. – Стор. 222. – Ст. 3561. – Код акту 64251/2012.

42 Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України №1453 від 28.10.2004 р. // Офіц. вісн. України. – 2004. – №44. – Стор. 125. – Ст. 2895. – Код акту 30527/2004.

43 Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України №208 від 24.02.2003 р. // [Електронний ресурс] – режим доступу : www.kmu.gov.ua/document/1546483/postanova208.htm

44 Про Концепцію Національної програми інформатизації: Закон України №75/98-ВР від 04.02.1998 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998. – №27-28. – Ст. 182.

45 Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації: Указ Президента України №1067/2011 від 23.11.2011 р. // Офіц. вісн. України від 12.12.2011. – 2011. – №94. – Стор. 32. – Ст. 3417. – Код акту 59352/2011.

46 Про Національну програму інформатизації: Закон України №74/98- ВР

від 04.02.1998 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998. – №27– 28. – Ст. 181.

47 Про Національну систему конфіденційного зв'язку: Закон України №2919-III від 10.01.2002 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002. – №15. – Ст. 103.

48 Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України №537-V від 09.01.2007 р. // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2007. – №12. – Ст. 102.

49 Про перелік, кількісний склад і предмети відання комітетів Верховної Ради України восьмого скликання : Постанова Верховної Ради України №22-VIII від 04.12.2014 р. // Офіц. вісн. України від 19.12.2014. – 2014.№99. – Стор. 15. – Ст. 2866. – Код акту 75075/2014

50 Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій : Указ Президента України №1497/2005 від 20.10.2005 р. // Урядовий кур'єр від 01.11.2005 р. – №207.

51 Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України №3 від 04.01.2002 р. // Офіц. вісн. України. – 2002. – №2. – Стор. 234. – Ст. 57. – Код акту 21071/2002.

52 Про скорочення граничної чисельності працівників Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації : Указ Президента України №862/2014 від 07.11.2014 р. // Офіц. вісн. України від 21.11.2014. – 2014. – №91. – Стор. 75. – Ст. 2607. – Код акту 74460/2014.

53 Про схвалення Концепції розвитку е-урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України №2250-р від 13.12.2010 р. // Офіц. вісн. України. – 2010. – №97. – Стор. 48. – Ст. 3443. – Код акту 53988/2010.

54 Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України №634-р від 05.09.2012 р. // Офіц. вісн. України. – 2012. – №67. – Стор. 66. – Ст. 2753. – Код акту 63299/2012.

55 Про утворення Міжгалузевої ради з питань розвитку е-урядування : Постанова Кабінету Міністрів України №4 від 14.01.2009 р. // Офіц. вісн. України

від 26.01.2009. – 2009. – №3. – Стор. 52. – Ст. 77. – Код акту 45502/2009.

56 Про центр // [Електронний документ]. – Режим доступу : http://nc.dagov.adamant.ua/menu/about_center/structure/

57 Проблеми розвитку електронної демократії в умовах модернізації державного управління України : наукова розробка / С.Г. Соловійов, В.Г. Даниленко. – К. : НАДУ, 2012. – 68 с.

58 Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014 – 2016 роки «Електронна Одещина» («е - ОДЕЩИНА», «е - ODESA REGION») // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://oda.odessa.gov.ua/files/oda/informatizatsiya-oblasti/pi2014-2016.pdf>.

59 Результати засідання Міжгалузевої ради з питань розвитку е-урядування // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://dknii.gov.ua/content/rezultaty-zasidannya-mizhgaluzevoyi-rady-z-pytan-rozvytku-elektronnogo-uryaduvannya>.

60 Рейтингові оцінки України за індексом мережевої готовності 2016 // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://edclub.com.ua/analityka/reytyngovi-ocinky-ukrayiny-za-indeksom-merezhevoyi-gotovnosti-2016>.

61 Риженко О. Особливості розвитку е-урядування в Україні в 2014-2015 рр. / О. Риженко // Державне управління та місцеве самоурядування, 2015. – Вип. 4(27). – С. 143–151.

62 Рощук М. Державне агентство з питань е-урядування в системі публічної влади / М. Рощук // Юридичний вісник, 2017. – №1(42). – С.80–85.

63 Серенок А., Клімушин П. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / А. Серенок, П. Клімушин. – Х. : Вид-во ХарРІДУ НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.

64 Сморгунов Л. От электронного государства к электронному управлению: Смена парадигмы / Л. Сморгунов // Электронное государство и демократия в начале XXI века. Политическая наука : Сб. науч. тр. № 4. – М. : ИНИОН. – С. 20–49.

65 Соловійов С. Концептуальні основи електронної демократії : зарубіжні теорії та впровадження в Україні / С. Соловійов // Державне управління :

удосконалення та розвиток, 2015. – №9. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=885>.

66 Степанова Я. Основи електронного документообігу : [навч. посіб.] / Я. Степанова, В. Рассмакін. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2004. – 155 с.

67 Структурні підрозділи ОДА // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://adm.dp.gov.ua/OBLADM/obl dp.nsf/document.xsp?id=7EE860C0FF3DBE83C2257A400064DA75>.

68 Управління інформаційної діяльності // [Електронний документ]. – Режим доступу : <http://www.kr-admin.gov.ua/start.php?q=Struktur/Ua/inform.html>

69 Чукут С. Магістерська програма з е-урядування як сучасний інституційний механізм реформування державного управління / С. Чукут, О. Загвойська // Електронне урядування : міжнародний науковий фаховий журнал. – 2010. – №1. – С. 29–37.

70 A Typology of Electronic Democracy // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://martin-hagen.net/publikationen/elektronische-demokratie/typology-of-electronic-democracy>.

71 Coleman S. A New Agenda for e-Democracy // Stephen Coleman, Donald F. Norris // Papers of Oxford Internet Institute Symposium, University of Oxford – 7 May 2004. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://akgul.bilkent.edu.tr/oii/FD4.pdf>.

72 Minnesota Politics and Issues Forum // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://forums.e-democracy.org/groups/mn-politics>.

73 Modernizing Government. Presented to Parliament by the Prime Minister and the Minister for the Cabinet Office by Command of Her Majesty. March 1999. The Stationery Office // Електронний документ. – Режим доступу : <http://www.e-orod.ru/eproject/whitepaper/4310.htm>.

74 Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1410627>.

75 Steven Cliff. Democracy is Online 2.0 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.publicus.net>.