

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет магістерської підготовки
Кафедра публічного управління та
менеджменту природоохоронної
діяльності

Магістерська кваліфікаційна робота

на тему: Впровадження Е-урядування в Україні

Виконав студент 2 курсу групи МПУ 18
спеціальності 281 Публічне управління
та адміністрування
Васильченко Ігор Юрійович

Керівник к.е.н., доцент
Павленко Олена Пантеліївна

Консультант

Рецензент д.е.н. професор
Немченко Валерій Вікторович

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЕКОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет магістерської підготовки
Кафедра публічне управління та менеджменту природоохоронної діяльності
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

Павленко О.П.

“28” жовтня 2019 року

З А В Д А Н Н Я
НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Васильченку Ігорю Юрійовичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Впровадження Е-урядування в Україні

керівник роботи Павленко Олена Пантеліївна, к.е.н., доцент,

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені наказом закладу вищої освіти від “08” жовтня 2019 року № 235С

2. Строк подання студентом роботи 09 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи _____

матеріали наукових та періодичних видань, статті фахових збірників наукових робіт, матеріали сайтів Інтернет-мережі, розробки вітчизняних та зарубіжних науковців з питань впровадження електронного врядування в Україні

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

1. Інформаційне суспільство: сучасний стан та перспективи розвитку

2. Становлення електронного урядування в Україні

3. Електронні адміністративні послуги в Україні

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

АНОТАЦІЯ

Магістерська кваліфікаційна робота
на тему «Впровадження Е-урядування в Україні»
Васильченка Ігора Юрійовича

Актуальність теми. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) розглядається як основа сталого розвитку публічного управління, у тому числі, практично всіх елементів соціальної інфраструктури, а саме: електронне урядування (е-урядування), електронний уряд (е-уряд), електронна комерційна діяльність (е-комерція), електронне навчання (е-навчання), електронна наукова діяльність (е-наука), електронна охорона здоров'я, електронна зайнятість (е-зайнятість), електронна охорона довкілля, електронне сільське господарство та ін. Інформаційні технології (ІТ) змінюють не види діяльності, а їхню технологічну здатність використовувати як пряму продуктивну силу нові знання. Розвиток е-комунікацій як основної складової інформаційного суспільства для забезпечення ефективної взаємодії всіх структур суспільства, зокрема й державних, – актуальне завдання соціально-економічного зростання.

Мета і задачі дослідження. Метою магістерської роботи є подальший розвиток е-урядування в Україні в умовах становлення інформаційного суспільства та надання практичних рекомендацій щодо стратегії та механізмів розвитку е-уряду та е-демократії.

В відповідно до поставленої мети в магістерській роботі вирішуються такі завдання: дослідити сучасний стан та перспективи розвитку інформаційного суспільства; визначити роль електронних комунікацій; охарактеризувати складові моделі електронного урядування, визначити механізми розвитку електронного урядування та електронної демократії; систематизувати електронні адміністративні послуги, їх сервісний механізм, та регламентацію.

Об'єктом дослідження є е-урядування в інформаційному суспільстві.

Предметом дослідження є стратегія, механізми та методології е-урядування для забезпечення розвитку е-уряду та е-демократії.

Методи дослідження. Методологічною основою дослідження стали: загальнонаукові методи: структурно-логічного аналізу; узагальнення, систематизації, порівняння, угруповання, аналізу і синтезу, графічного зображення даних.

Інформаційною базою виступають нормативно законодавчі акти України, матеріали підприємства, наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, в тому числі матеріали науково-практичних конференцій і періодичної літератури з питань державного управління в умовах інформаційного суспільства.

Результати, їх новизна, теоретичне та практичне значення. У магістерській роботі розроблено рекомендації щодо планів реалізації подальшого розвитку електронного урядування в Україні.

Рекомендації щодо використання результатів роботи з зазначенням галузі застосування. Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що представлений у магістерській роботі матеріал, теоретичні положення та висновки можуть бути використані при формуванні планів реалізації подальшого розвитку електронного урядування в Україні.

Структура і обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний обсяг тексту магістерської роботи – 100 сторінок, рисунків – 6.

Перелік ключових слів: : електронне урядування, е-уряд, е- демократія, електронний уряд, е-комерція, е-навчання.

ANNOTATION

Master's degree qualifying work on a theme the
"Implementation of e-government in Ukraine"

Vasilchenko Igor Yurievich

Actuality of theme. The use of information and communication technologies (ICT) is seen as the basis for sustainable development of public administration, including virtually all elements of social infrastructure, namely: e-government (e-government), e-government (e-government), e-commerce (e-commerce), e-learning (e-learning), e-research (e-science), e-health, e-employment (e-employment), e-environment, e-agriculture, etc. Information technologies (IT) do not change activities, but their technological ability to use new knowledge as a direct productive force. The development of e-communications as the main component of the information society to ensure effective interaction of all structures of society, including state, is an urgent task of socio-economic growth.

In accordance with the set goal in the master's work the following tasks are solved: to investigate the current state and prospects of the information society; determine the role of electronic communications; to characterize the components of the model of e-government, to determine the mechanisms of development of e-government and e-democracy; to systematize electronic administrative services, with a service mechanism and regulation.

The purpose and objectives of the study. The purpose of the master's thesis is the further development of e-government in Ukraine in the context of the information society and the provision of practical recommendations on strategies and mechanisms for the development of e-government and e-democracy.

The object of research is e-government in the information society.

The subject of the study is the strategy, mechanisms and methodologies of e-government to ensure the development of e-government and e-democracy.

Research methods. The methodological basis of the study were: general scientific methods: structural and logical analysis; generalization, systematization, comparison, grouping, analysis and synthesis, graphic representation of data.

The information base is normative legislative acts of Ukraine, materials of the enterprise, scientific works of domestic and foreign scientists, including materials of scientific and practical conferences and periodicals on public administration in the information society.

The results of their novelty, theoretical and practical. The master's thesis develops recommendations for plans for further development of e-government in Ukraine.

Recommendations for the use of work indicating the application. The practical significance of the obtained results is that the material presented in the master's thesis, theoretical provisions and conclusions can be used in the formation of plans for the further development of e-government in Ukraine.

The structure and volume of work. The work consists of an introduction, three sections, conclusions, a list of sources used. The full text of the master's thesis – 100 pages, figures - 6.

The key words: e-government, e-government, e-democracy, e-government, e-commerce, e-learning

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНЕ СУСПІЛЬСТВО: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ	11
1.1. Теоретичні засади інформаційного суспільства.....	11
1.2. Напрямки розвитку інформаційного суспільства	17
1.3. Електронні комунікації, як стратегічний фактор забезпечення конкурентоспроможності	20
РОЗДІЛ 2. СТАНОВЛЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	29
2.1. Складові моделі електронного урядування.....	29
2.2. Механізми розвитку електронного урядування.....	39
2.3. Розвиток електронної демократії.....	54
РОЗДІЛ 3. ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ.....	78
3.1. Сервісний механізм надання е-адміністративних послуг.....	78
3.2. Регламентація та надання е-адміністративних послуг.....	88
ВИСНОВКИ.....	93
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	98

ВСТУП

Основними характеристиками інформаційного суспільства є створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, доступ їх до освітніх інформаційних ресурсів і задоволення їхніх потреб щодо інформаційних продуктів і послуг.

Знання та інформація стають стратегічним ресурсом інформаційного суспільства і провідною галуззю економіки. Перетворення інформації на найважливіший виробничий ресурс змінює парадигму еволюції суспільства – основу розвитку інформаційного суспільства складає не традиційні матеріальні, а інформаційні, інтелектуальні ресурси: знання, наука, організація, здібності людей, їхня ініціатива, формування структур і механізмів якісно нового соціального інтелекту, які й відкривають кожному співтовариству нові можливості для самоідентифікації.

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) розглядається як основа сталого розвитку практично всіх елементів соціальної інфраструктури, а саме: електронне урядування (е-урядування), електронний уряд (е-уряд), електронна комерційна діяльність (е-комерція), електронне навчання (е-навчання), електронна наукова діяльність (е-наука), електронна охорона здоров'я, електронна зайнятість (е-зайнятість), електронна охорона довкілля, електронне сільське господарство та ін. Інформаційні технології (ІТ) змінюють не види діяльності, а їхню технологічну здатність використовувати як пряму продуктивну силу нові знання.

Нині в суспільстві стрімко зростає роль технологічних інновацій, передусім сектора е-комунікацій, який має все більший вплив на розвиток сучасної економічної системи, адже є з'єднувальною ланкою як промислової сфери, сфери послуг і споживачів, так і різних регіонів країни та економічних центрів. Тому розвиток е-комунікацій як основної складової інформаційного суспільства для забезпечення ефективної взаємодії всіх

структур суспільства, зокрема й державних, – актуальне завдання соціально-економічного зростання.

Концепція е-уряду передбачає створення уряду, який поєднує в собі організаційні інновації з ІКТ для виконання основних урядових функцій в умовах постійно мінливого середовища. У цій концепції функції уряду лягли в основу основних вимірів (компонент) е-уряду: е-адміністрація охоплює здебільшого всі адміністративні та експлуатаційні процеси уряду; е-послуги характеризуються забезпеченням адміністративних (адмін-) послуг громадян та бізнесу; е-управління розуміється в контексті суспільного; е-демократія характеризується демократичними структурами, процесами і методами, у яких ІКТ використовуються для збільшення прозорості, демократичного прийняття рішень, включення та участі громадян.

За умов, коли самі бюрократичні процедури є неефективними, переведення виконання їх до інтернет-простору органічно неспроможне підвищувати ефективність системи публічного управління. Стає все більш очевидним, що без широких адмінреформ, спрямованих на поліпшення функціонування державного апарату, упровадження технологій е-уряду не буде ефективним і зводиться до тривалих і безуспішних спроб.

Виходом з даної ситуації може бути прийняття нової теоретичної парадигми адміністративного реформування, у рамках якої е-уряд перестане бути додатком бюрократичних структур, а системне управління всіма адміністративними процесами з точки зору досягнення кінцевих результатів стане центральною складовою публічного управління. Такою парадигмою може бути теорія менеджменту якості та модель програмованої держави.

Базовим постулатом теорії менеджменту якості є положення про те, що розглядати з точки зору досягнення якості слід не тільки кінцевий результат, а й кожен етап адміністративного процесу. Тобто перехід на процесно орієнтовану модель управління, де управлінська діяльність розглядається як система взаємопов'язаних процесів, надає тотального характеру управлінню, завдяки чому якість стає не якимось конкретним

завданням, а вкорінюється та офіційно закріплюється в кожному процесі. Побудова програмованої держави вимагає кардинальної трансформації всієї системи публічного управління. Перш за все необхідна структурно-функціональна реформа. Необхідне прийняття такої структури органів влади, за якої обсяг їхніх повноважень, взаємопідзвітність, характер відповідальності безпосередньо визначаються специфікою виконуваних ними конкретних функцій. Наступним кроком має бути тотальна регламентація всіх управлінських процедур. Тобто, крім наділення державних органів чітким набором функцій, необхідно ще й суворо регламентувати порядок здійснення даних функцій.

Вирішальним елементом у побудові програмованого уряду є розроблення ефективної системи оцінювання, яка, відповідно до методології менеджменту якості, повинна орієнтуватися не стільки на розбір наслідків діяльності держави, скільки на аналіз самого адмінпроцесу та зіставлення його характеру з обсягом вкладених ресурсів і отриманим результатом з метою максимізації ефективності процесів публічного управління.

У цілому концепція е-урядування у програмованій державі як складової частини інформаційного суспільства інтегрує і розвиває механізми е-уряду, е-демократії та відкритого уряду. Механізми е-урядування забезпечують розвиток публічного управління знизу вгору, як постійний когнітивний пошук альтернатив: від рефлексивного громадянського суспільства та системи громадянського партнерства до мережевого публічного управління.

У зв'язку з цим метою досліджень у цій роботі є подальший розвиток е-урядування в Україні в умовах становлення інформаційного суспільства та надання практичних рекомендацій щодо стратегії та механізмів розвитку е-уряду та е-демократії.

Об'єкт дослідження – е-урядування в інформаційному суспільстві.

Предмет дослідження – стратегія, механізми та методології е-урядування для забезпечення розвитку е-уряду та е-демократії.

Практика е-управління неможлива без осмислення теоретичних засад

механізмів публічного управління та їхньої складової частини – механізмів е-урядування. Без розкриття категорії “механізм публічного управління” неможливо вирішити проблему підвищення його ефективності, оскільки ефективність системи публічного управління залежить від наявності механізмів, що успішно функціонують.

У науковій літературі термін “механізм публічного (державного) управління” є досить широко вживаним, однак зміст і структуру його різні науковці та практики трактують по-різному.

Аналіз досліджень вчених стосовно змістовного наповнення поняття “механізм державного управління” дав змогу визначити механізм державного управління як складну систему, призначену для досягнення накреслених цілей, яка має певну структуру, методи, важелі, інструменти впливу на об’єкти управління з відповідним правовим, нормативним та інформаційним забезпеченням. На базі цього визначення механізму публічного управління в монографії зроблено спробу узагальнити підходи до класифікації комплексного механізму е-урядування та е-демократії як його складової.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз міжнародного досвіду показує, що не існує єдиної успішної програми розвитку е-урядування та е-демократії. Кожна стратегічна програма чи план мають бути індивідуальними і враховувати специфічні особливості кожної країни або регіону. Для більшості країн світу розвиток е-урядування та е-демократії є одним із національних пріоритетів і розглядається як загальнонаціональне завдання. Інформаційно-комунікаційним технологіям відводиться роль необхідного інструменту соціально-економічного прогресу, одного з основних чинників інноваційного розвитку економіки. Е-урядування та е-демократія дозволяє найбільш ефективно і в стислі терміни: підвищити національну конкурентоспроможність у високоінтелектуальних сферах праці; підвищити якість життя громадян; сприяти становленню відкритого демократичного суспільства.

2. Проведені дослідження дозволили визначити систему механізмів розвитку е-урядування з п'яти груп: механізми безпеки в інформаційному просторі, механізми е-взаємодії, механізми надання е-послуг, механізми е-демократії та відкритого уряду. Для кожної групи визначено детальна класифікація механізмів забезпечення е-урядування. Характерною особливістю наданої структури механізмів є їх взаємопов'язаність, що визначає системний та комплексний підхід до запровадження механізмів е-урядування.

3. Механізми е-взаємодії забезпечують інформаційну взаємодію органів влади в е-формі при наданні адмінпослуг та виконанні державних функцій. Результатом е-взаємодії може бути отримання інформації, надання консультації або прийняття управлінського рішення. Е-взаємодію за рівнем взаємодії можна класифікувати на односторонню, інтерактивну, трансакційну. Односторонні е-взаємодія передбачає: інформування громадськості про

діяльність органів публічної влади; надання нормативно- правового забезпечення щодо діяльності органів влади; оперативне публікування офіційних джерел; відкриття доступу до публічної інформації та відкритих даних; формування звітних е-форм та надання допомоги з правил їхнього оформлення тощо. Інтерактивна е-взаємодія забезпечує двосторонню взаємодію влади з суспільством за допомогою е-комунікацій. У процесі інтерактивної взаємодії користувач має змогу звернутися з конкретним запитом, і він може отримати конкретну відповідь публічних органів щодо своєї проблеми. Трансакційна е-взаємодія передбачає надання доступу і подальше здійснення реальних операцій (трансакцій) із надання е-послуги конкретним фізичним або юридичним особам тільки після того, як останні починають відповідати вимогам щодо ідентифікації та автентифікації.

4. Механізми надання е-послуг є головними складовими системи е-урядування. Їх можна класифікувати за складовими – адміністративними, інституційними, інтеграційними, сервісними. Адміністративні механізми надання е-послуг базуються на упровадженні адміністративних е-регламентів, процесів, процедур, функцій, інформаційних і технологічних карток їхнього виконання. Запровадження адміністративних е-регламентів це інноваційний процес, пов'язаний із винаходженням нових підходів до аналізу структури адміністративних процесів та пошуком нових моделей функціонування владних структур. Інституційні механізми надання е-послуг припускають модернізацію всіх рівнів публічного управління. Упровадження інтеграційних механізмів надання е-послуг забезпечує підвищення якості надання та спрощення й скорочення термінів процедур отримання публічних послуг.

5. Сервісні механізми надання е-послуг пов'язано з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних та групових інтересів і потреб громадян. Для сервісної організації управління панівним показником ефективності є задоволеність споживачів послугами. Інтеграційні механізми надання е-послуг засновано на реалізації принципу єдиного

вікна під час надання публічних послуг. Передбачається виключення або максимально можливе обмеження участі заявників у процесах збору з різних інстанцій та надання до інших інстанцій документів та довідок, що підтверджують права заявників на отримання послуг.

6. Результати досліджень свідчать, що розвиток е-демократії базується на запровадженні сукупності взаємопов'язаних механізмів: мережевої комунікації; е-голосування; звернення і запитів громадян; е-петицій; мережевого краудсорсингу; онлайн-оцінювання; е-участі; формування онлайн-спільнот; автоматизованого моніторингу. Сьогодні існує проблема з запровадження технологій інтерактивної взаємодії, е-участі громадян з суспільно-політичних питань. Також проблемним є інструмент мережевого контролю за діяльністю органів публічної влади, котрі передбачає не тільки постійний моніторинг невирішених проблем у сфері житлово-комунального господарства, освіти, медицини тощо та інформування про ці проблеми представників органів влади за допомогою е-технологій, а й спостереження за самою процедурою розроблення та реалізації рішень, прийнятих органами влади за участю громадян у даній процедурі. Аналіз наукових досліджень і публікацій дозволяє резюмувати, що розвиток технологій е-участі як активного елемента е-демократії – глобальна тенденція. Ця тенденція суспільного життя формується силами не тільки державних структур, а, здебільшого, громадськими організаціями та рухами, а також самими громадянами.

7. Методологічною основою стратегії розвитку систем надання е-адмінпослуг є сервісна концепція публічного управління. Надання е-адмінпослуг у такій концепції стає ключовою функцією сервісної держави. Основні компоненти стратегії розвитку системи надання е-адмінпослуг – це адміністративне спрощення, упорядкування адмінпослуг, децентралізація та розвиток інтегрованих сервісів. Існує низка проблемних питань, вирішення яких сприятиме забезпеченню надання послуг в інтерактивному режимі, серед яких: не визначено законодавчо загальні умови надання адмінпослуг е-

засобами та за допомогою е-комунікацій; не забезпечено чіткого розподілу повноважень та відповідальності з надання е-адмінпослуг між різними органами влади; не визначено правовий статус урядових інформаційних ресурсів, що надаються одержувачам е-адмінпослуг; не визначено правові умови захисту персональних даних у процесі надання е-адмінпослуг.

Для забезпечення розвитку інфраструктури надання адмінпослуг громадянам за допомогою е-комунікацій доцільно запровадити шляхи: створення онлайн-сервісів на сайтах суб'єктів надання адмінпослуг для забезпечення більш ефективної системи адмінпослуг; розвиток регіональних центрів надання е-адмінпослуг для розширення сервісної інфраструктури взаємодії між суб'єктами надання послуг; удосконалення роботи єдиного державного порталу адмінпослуг як порталу, на якому будь-який громадянин може отримати всі види адмінпослуг без якихось обмежень.

В процесі досліджень обґрунтовано необхідність зміни парадигми побудови сервісів надання е-адмінпослуг. Необхідна перебудова сервісів на принципах людино-орієнтованості, формування комплексного цифрового середовища життєдіяльності громадян і організацій із забезпеченням постійного зростання якості е-адмінпослуг, зниження витрат функціонування та оптимізації взаємодії органів державної влади і місцевого самоврядування, залучення громадян до процесів управління.

8. В результаті проведених досліджень удосконалено сервісний механізм надання е-адмінпослуг. Цій механізм надання е-адмінпослуг пов'язаний з ефективністю виявлення, моделювання та реалізації індивідуальних і групових інтересів і потреб громадян. Визначено його зміст і складові, як сукупність сервісів: ідентифікації та автентифікації, взаємодії та інтеграції, єдиного особистого кабінету, трансакцій, моніторингу якості послуг, інформування та навчання. Впровадження сервісного механізму надання послуг повинно будуватися на зручності і передбачуваності процедур взаємодії з органами влади при отриманні послуг. Процедури отримання послуг повинні відповідати обґрунтованим очікуванням громадян,

сформованим в результаті їх досвіду взаємодії з організаціями, що працюють в бізнес сфері. Інтерфейси, що реалізують взаємодію з органами, які надають послуги, повинні бути зручними і зрозумілими. Проектування регламентів взаємодії і елементів інтерфейсів, оцінка розуміння і зручності реалізованих процедур повинна здійснюватися на основі вивчення сценаріїв поведінки громадян за допомогою опитувальних методів. Вимоги до процедур надання послуг, що спрямовані на забезпечення їх зручного і зрозумілого використання, повинні бути закріплені нормативно. До базових сервісів надання е-адмінпослуг відносяться: сервіс ідентифікації та автентифікації, сервіс взаємодії та інтеграції, сервіс єдиного особистого кабінету, сервіс трансакцій, сервіс моніторингу якості послуг, сервіс інформування та навчання.

Таким чином, в результаті проведених досліджень запропоновано система взаємопов'язаних механізмів розвитку е-урядування та е-демократії, обґрунтовано методологія розвитку інноваційно орієнтованого суспільства, надано інноваційні технології й механізми розвитку е-комунікацій, обґрунтовано методологія регламентації та надання е-адмінпослуг, надано практичні рекомендації з удосконалення інфраструктури сервісно орієнтованої держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева Ю. А. Оценка качества оказания государственных услуг / Ю. А. Алексеева, Е. А. Эрман // Информационные технологии в управлении. – Режим доступа : http://www.aspu.ru/images/File/ilil_new/Section1.pdf .
2. Аналіз тенденцій світового досвіду побудови інформаційного суспільства. – Режим доступу : http://www.ecsor.com.ua/les/indicator_r1.pdf .
3. Баранов О. А. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування / О. А. Баранов, І. М. Попова. – Режим доступу : <http://www.its.kpi.ua/> .
4. Бова Т. В. Формування механізму державного управління функціонуванням національної інноваційної системи / Т. В. Бова // Економіка та держава. – 2010. – № 4. – С. 132–134.
5. Бондарчук В. Д. Державне регулювання інноваційного розвитку регіону / В. Д. Бондарчук // Економіка та держава. – 2010. – № 5. – С. 93–95.
6. Боротьба з корупцією: що потрібно знати кожному. (Інфографіка) / Institute of world policy. – Режим доступу : <http://iwrp.org.ua/ukr/public/1022.html> .
7. Будкін В. Інноваційна модель розвитку національних економік / В. Будкін // Економіка України. – 2010. – № 6. – С. 67–78.
8. Величкевич М. Б. Електронний документообіг, тенденції та перспективи / М. Б. Величкевич, Н. В. Мітрофан, Н. Е. Кунанець // Вісник Нац. ун-ту “Львів. політехніка”. – 2010. – № 689. – С. 44–53.
9. Гриценко О. В. Державна політика розвитку інформаційного суспільства як об’єкт наукових досліджень / О. В. Гриценко // Стратегічні пріоритети. – 2009. – № 4 (13) – С. 77–82.
10. Данько Ю. А. Теорії інформаційного суспільства в сучасному науковому дискурсі / Ю. А. Данько // Сучасне суспільство. – 2013. – Вип. 1. – С. 76–84.
11. Заброда Д. Г. Адміністративні регламенти як засіб запобігання корупції / Д. Г. Заброда // Вісник Запорізьк. нац. ун-ту. Юрид. науки. – 2014. – № 1. – С. 109–119. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vznu_Jur_2014_1_21.pdf .
12. Згуровський М. Шлях до інформаційного суспільства – від Женеви до Тунісу / М. Згуровський // Дзеркало тижня. – 2005. – 9 верес.
13. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / І. В. Клименко ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. – 100 с.
14. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2010. – 312 с.
15. Клімушин П. С. Стратегії та механізми електронного урядування в інформаційному суспільстві : [монографія] / П. С. Клімушин. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2016. – 524 с.
16. Кондратов Д. В. Концепция “открытые данные” как один из элементов концепции “открытое правительство” / Д. В. Кондратов // Местное самоуправление в системе публичной власти. – Саратов, 2015. – Режим доступу : <http://ssrn.com/abstract=2657952> .
17. Мальцева І. В. Інформаційне забезпечення процесу звернення громадян / І. В. Мальцева // Держава та регіони. Серія : Державне управління. – 2014. – № 2. – С. 32–36. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/drdu_2014_2_8 .
18. Мельниченко О. А. Інноваційно-інвестиційна модель розвитку національної економіки: соціально-економічні та державно-управлінські аспекти / О. А. Мельниченко // Державне будівництво. – 2011. – № 1.
19. Меркулова Т. В. Развитие электронного правительства в Украине на фоне мировых тенденций / Т. В. Меркулова, Е. Ю. Кононова // JOURNAL OF

- INSTITUTIONAL STUDIES. (Журнал институциональных исследований). – 2010 – № 4, т. 2. – Режим доступу : <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/04/20/1268025692/JIS2.4-7.pdf>.
20. Мицишин В. І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні / В. І. Мицишин, П. І. Жежнич // Інформаційні системи та мережі : вісн. Нац. ун-ту “Львів. політехніка”. – 2011. – № 699. – Режим доступу : http://www.gosbook.ru/system/les/documents/2011/01/25/20110119_otchet_v_5_1.pdf С. 164–175.
 21. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі : навч. посіб. для посадових осіб місц. самоврядування / В. Тимошук / Асоціація міст України – К. : ВІ ЕН ЕЙ, 2015. – 124 с.
 22. Національна стратегія електронної ідентифікації України. Біла книга з електронного урядування / під редакцією О. Потія та Ю. Козлова. – Режим доступу : http://dknii.gov.ua/sites/default/les/wb_eid_20_03_0.pdf.
 23. Орлов О. В. Інноваційні процеси в державному управлінні : монографія / О. В. Орлов. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2012. – 196 с.
 24. Петраков С. І. Моделі державного регулювання інформаційної сфери : закордонний досвід. – Режим доступу : http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Apdu/2011_1/doc/4/08.pdf.
 25. Петровський П. Сервісна концепція державного управління / П. Петровський // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 8 : Публічне врядування / [наук.-ред. кол. : В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін.]. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – С. 523–525.
 26. Петровський П. Сервісна концепція державного управління / П. Петровський // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 8 : Публічне врядування / [наук.-ред. кол. : В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін.]. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – С. 523–525.
 27. Почепцов Г.Г. Інформаційна політика : навч. посіб. / Г.Г. Почепцов, С. А. Чукут. – 2-ге вид., стер. – К. : Знання, 2008. – 663 с.
 28. Решота В. В. Електронна петиція як новий інструмент звернення громадян до органів публічної адміністрації / В. В. Решота // Науковий вісн. Міжнар. гуманіт. ун-ту. Серія : Юриспруденція. – 2015. – № 15, т. 1. – С. 91–94.
 29. Радченко С. В. Особливості систем електронного документообігу у державних органах України / С. В. Радченко // Архіви України. – 2013. – № 4. – С. 39–53. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ay_2013_4_3.
 30. Семенченко А. І. Організаційно-правові механізми державного управління розвитком електронного урядування в Україні: порівняльний аналіз та наук.-методол. підходи щодо їх удосконалення / А. І. Семенченко // Вісник Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. – 2013. – № 1. – С. 55–74. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadu_2013_1_9.pdf.
 31. Сенюта С. Я. Предмет правового регулювання телекомунікацій за законодавством України / С. Я. Сенюта // Вісник Харк. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. Серія : Право. – 2011. – № 945. – № 9.
 32. Сморгунів Л. В. От електронного государства к электронному управлению: Смена парадигмы / Л. В. Сморгунів // Электронное государство и демократия в начале XXI века. Политическая наука : сб. науч. тр. – М. : ИНИОН, 2007. – № 4. – С. 20–49.
 33. Теоретичні та організаційно-методичні засади надання державних послуг в електронній формі : наук. розробка / [авт. кол. : В. Г. Логвінов, І. О. Макарова, М. В. Мазуркевич та ін.]. – К. : НАДУ, 2012. – 60 с.

34. Туркова О. Проблемы информатизации процедур предоставления административных услуг в Украине / О. Туркова // LEGEA SI VIATA : междунар. науч.-практ. прав. журн. –2015. – Nr. 11/3(287) – Режим доступа : <http://www.legeasiviata.in.ua/archive/2015/11-3/30.pdf> .
35. Хохлова Н. Мировые “электронные правительства” идут по пути “одного окна”. – Режим доступа : http://www.cnews.ru/reviews/free/gov2008/articles/zarubej_opit_el_gov.shtml .
36. Храмовская Н. А. Открытое правительство США: основные идеи и практика реализации / Н. А. Храмовская // Информационные системы для научных исследований. – СПб., 2012. – С. 316–322.
37. Чеботарева А. А. Механизмы электронной демократии: возможности и проблемы их реализации в Российской Федерации / А. А. Чеботарева // Правовая информатика. – 2012. – Вып. 3 – С. 49–54.
38. Черешкин Д. С. Сетевая информационная революция / Д. С. Черешкин, Г. Л. Смолян // Информационные ресурсы России. – 1997. – №4. – С. 15–18.
39. Чернов А. А. Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы / А. А. Чернов. – М. : Дашков и К, 2004. – 232 с.
40. Чугунов А. В. Исследование “электронного участия” с использованием методов и технологий автоматизированного мониторинга веб-ресурсов / А. В. Чугунов // Программа конференции “Научный сервис в сети интернет”. – М. : ИПМ им. М. В. Келдыша, 2015. – С. 365–374. – Режим доступа : <http://keldysh.ru/abrau/2015/365.pdf> .
41. Чугунов А. В. Развитие информационного общества: теории, концепции и программы : учеб. пособие / А. В. Чугунов. – СПб. : Ф-т филологии и искусств СПбГУ, 2007. – 98 с.
42. Чугунов А. В. Электронное правительство: эффективность политики внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное управление / А. В. Чугунов // Всероссийский конкурсный отбор обзорно-аналитических статей по приоритетному направлению “Информационно-телекоммуникационные системы”. – М., 2008. – 55 с. – Режим доступа : <http://window.edu.ru/resource/805/58805> .
43. Шаров Ю. П. Демократичні зміни в публічному управлінні: програмно-цільова ідеологія здійснення / Ю. П. Шаров // Вісн. Акад. митної служби України. Серія : Державне управління. – 2010. – Вип. 1. – С. 33–38.
44. Шедий М. В. Общественный антикоррупционный контроль как механизм противодействия коррупции / М. В. Шедий // Среднерусский вестн. обществ. наук. – 2014. – № 2. – С. 123–130.
45. Шляхтина С. Электронное правительство в цифрах и фактах / С. Шляхтина // КомпьютерПресс. – 2007. – № 2. – Режим доступа : <http://compress.ru/article.aspx?id=17274&iid=799> .
46. Янов О. А. Проблема открытости персональных данных государственных служащих о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера / О. А. Янов, С. И. Гутник // Известия ВУЗов Кыргызстана. – 2015. – № 5. – С. 121–124.