

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБІНСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ПРАВА, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«Механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому
рівні»**

Студента 2 курсу МАПУА групи
Освітньої програми Публічне управління та
адміністрування
Спеціальності 281 Публічне управління та
адміністрування
Галузі знань 28 Публічне управління та
адміністрування

Ступеня вищої освіти магістр

Соколовського Володимира Сергійовича

Науковий керівник:
кандидат історичних наук, доцент Лапшин С.А.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Голова комісії _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

Члени комісії _____
(підпис) (ініціали та прізвище)

_____ (підпис) (ініціали та прізвище)

_____ (підпис) (ініціали та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Соколовський В.С. Механізми надання адміністративних електронних послуг на місцевому рівні. - Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня магістра за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування. - Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського, - Вінниця, 2022.

Кваліфікаційна робота присвячена комплексному розгляду теоретичних та практичних питань механізмів надання адміністративних електронних послуг на місцевому рівні.

У кваліфікаційній роботі проаналізовано вплив процесів, які притаманні сучасному інформаційному суспільству, на взаємовідносини між державою і населенням.

З'ясовано, що у результаті широкого впровадження інтернет-технологій, трансформуються функції державного управління. Такі зміни функцій, які характерні, насамперед для виконавчої влади, обумовлені втіленням у життя концепції «сервісного» характеру взаємовідносин органів державної влади і місцевого самоврядування з громадянами, у рамках якої влада розглядається як «постачальник послуг».

Наведено основні принципи надання адміністративних послуг в умовах сучасної держави, а саме: задоволення потреб масового споживача, орієнтація на кінцевий результат, децентралізація владних повноважень.

На основі аналізу механізмів надання електронних послуг на національному рівні, можна зробити висновок, що найбільш прогресивними, в контексті надання електронних послуг, є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство соціальної політики України, Міністерство юстиції України, Міністерство закордонних справ України, Державної служби України з питань геодезії, Державна архітектурно-будівельна інспекція.

Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Тобто, Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен реалізувати механізм «єдиного вікна», коли фізична або юридична особа без черг, швидко і комфортно зможе отримати адміністративну послугу від представників органів державної влади чи місцевого самоврядування.

Ключові слова: механізми надання електронних послуг, адміністративна послуга, інформаційна взаємодія, інформаційна взаємодія між суб'єктами надання та отримання адміністративних послуг, інтернет-технології.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	12
1.1. Поняття та сутність електронних послуг в Україні.....	12
1.2. Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на центральному та місцевому рівнях	19
1.3. Механізми електронного урядування в системі надання адміністративних послуг.....	25
Висновок до Розділу I.....	35
РОЗДІЛ II. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	37
2.1. Правова регламентація діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг	37
2.2. Аналіз результативності механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування.....	57
2.3. Проблеми та суперечності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному рівні.....	71
Висновок до Розділу II.....	87
РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ З НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ.....	90
3.1. Впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації: зарубіжний досвід та вітчизняні особливості.....	90
3.2. Перешкоди на шляху до електронного уряду (проблеми цифрової нерівності).....	99
3.3. Загальні методологічні підходи щодо удосконалення національного законодавства в частині надання адміністративних послуг за допомогою інтернет-технологій.....	105

Висновок до Розділу III.....	117
ВИСНОВКИ	119
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	123

Вступ

Реформування системи державного управління є однією з важливих умов асоціації України і Європейського Союзу. Потенціал реформ державного управління може бути реалізований повною мірою лише за одночасного вдосконалення організації надання адміністративних послуг, які є найважливішою складовою всієї сфери державних послуг. Організація надання адміністративних послуг суттєво впливає на соціально-економічну ситуацію та соціально-політичну стабільність у країні.

Найбільшу увагу перспективам розвитку сфери адміністративних послуг приділено в Стратегії сталого розвитку «Україна-2020». За рівнем організації надання адміністративних послуг наша країна перебуває на одному рівні з країнами, які поступаються в економічному розвитку. Зокрема, в рейтингу міжнародної конкурентоспроможності Всесвітнього економічного форуму за останній рік Україна займає місце в середині восьмої десятки.

Одним із напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг є застосування єдиного комплексу технологічно пов'язаних між собою державних інформаційних систем і елементів інформаційно-технологічної інфраструктури, які забезпечують новий рівень результативності й ефективності діяльності органів державної влади.

Як зазначено в Основних засадах розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2022 роки та Концепції розвитку електронного урядування в Україні, одним із головних пріоритетів нашої держави є побудова орієнтованого на інтереси людей, відкритого для всіх і спрямованого на розвиток інформаційного суспільства, в якому кожен міг би створювати і накопичувати інформацію та знання, мати до них вільний доступ, користуватися й обмінюватися ними, щоб надати можливість кожній людині повною мірою реалізувати свій потенціал, сприяючи суспільному й особистому розвитку та підвищуючи якість життя.

Електронні послуги в діяльності публічної адміністрації є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства в Україні, розбудова та впровадження яких сприятиме створенню відкритого і прозорого державного управління, покращенню якості діяльності публічної адміністрації, доступності та прозорості процедури отримання послуг і в цілому підвищить довіру громадян до влади.

Водночас, незважаючи на всі переваги надання електронних послуг населенню, основними чинниками, які гальмують впровадження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації України, є:

- відсутність єдиної системної державної політики у цій сфері;
- недосконала нормативно-правова база;
- недостатність фінансування розбудови електронних послуг в Україні;
- відсутність єдиних адміністративних та технічних стандартів надання електронних послуг публічною адміністрацією;
- відсутність єдиної інфраструктури міжвідомчої електронної взаємодії та належної системи інформаційної безпеки;
- несумісність одних інформаційних систем з іншими, складність доступу до них тощо.

Окреслені вище проблеми значно ускладнюють подальшу розбудову електронних послуг у діяльності публічної адміністрації України. Вирішення цих завдань вимагає скоординованих правових, організаційно-технологічних заходів та погоджених дій у рамках єдиної державної політики в розбудові електронних послуг в нашій країні.

Необхідність наукової розробки питань розвитку електронних послуг в Україні, їхня актуальність обумовлюються й суто зовнішніми факторами, адже у контексті інтеграційних прагнень України особливого значення набувають запровадження європейських норм і стандартів надання електронних послуг населенню публічною адміністрацією. Це тим більше важливо, оскільки в багатьох країнах відбувається процес створення транснаціональної системи

електронних послуг та перехід усіх публічних послуг на електронну форму надання.

За таких умов актуальним стає дослідження сутності електронних послуг у діяльності публічної адміністрації України і розробка пропозицій та рекомендацій щодо вдосконалення правового регулювання їх статусу, умов та процедур надання, прав та обов'язків суб'єктів правовідносин у цій сфері.

У процесі дослідження широко використовувалися досвід і відповідні знання вчених інших галузей правової науки, які прямо чи опосередковано займалися питаннями надання послуг органами публічної адміністрації, зокрема Буренко, Дроздової, Долечека, Легези, Острах, Сухініна, Пархоменка, Писаренко, Серенок, Сосновика, Сіверіна та ін.

Проте комплексного наукового дослідження електронних послуг в діяльності публічної адміністрації не здійснювалося.

Зазначені обставини обумовлюють актуальність теми кваліфікаційної роботи, її важливе теоретичне і практичне значення для подальшого розвитку електронних послуг в Україні та вдосконалення діяльності публічної адміністрації щодо їх надання.

Актуальність обраної теми. Суспільство стрімко розвивається у напрямку інформаційно-комп'ютерних технологій, які стали невід'ємною частиною сучасної людини. Важко уявити сьогодні життя без гаджетів, тим паче - Інтернету, за допомогою яких ми легко і швидко користуємося он-лайн ресурсами, що допомагають нам вчитися, працювати, самовдосконалюватися, спілкуватися, купувати чи продавати товари/послуги, подорожувати, готувати, лікуватися тощо. Напевне люди у радянському суспільстві не могли собі й уявити, що уся інформація про людину може зберігатися в електронному вигляді, що скористатися будь-якими побутовими і державно-адміністративними послугами можна в режимі он-лайн, а роль усіх паперових документів, враховуючи навіть паспорт, свідоцтво про народження чи несудимість, водійське посвідчення - виконуватиме електронна ID-карта, що і є інструментом ідентифікації особистості.

Світ поступово перебудовує традиційні системи управління на електронне урядування, складовою якого є електронна ідентифікація.

Застосування е-урядування та е-ідентифікація не лише спрощує життя людини у сучасних урбаністичних умовах, а й економить час, зусилля, матеріальні витрати та емоційно-психологічний стан, який значно дестабілізується за рахунок бюрократичної системи пов'язаної із паперовою тяганиною, суб'єктивними факторами і безкінечними чергами.

Завдяки досвіду прибалтійських країни та співпраці з ними наша держава сьогодні знаходиться на етапі поступового впровадження електронного урядування на усіх рівнях державного і суспільного життя.

Мета і завдання дослідження - розкриття механізмів впровадження електронної взаємодії як необхідної умови розвитку електронного урядування, обґрунтування концептуальних положень.

Досягнення даної мети обумовило необхідність вирішення наступних **завдань**:

- узагальнити теоретичні підходи до визначення сутності та змісту механізмів надання електронних адміністративних послуг засобами електронного урядування;
- встановити особливості процесу надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах з метою його імплементації в Україні;
- проаналізувати особливості нормативно-правового забезпечення системи надання електронних адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні;
- охарактеризувати сучасний стан та результативність механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні;
- з'ясувати проблеми та суперечності надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;

- обґрунтувати шляхи модернізації системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій;

- визначити напрями удосконалення механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на місцевому рівні.

Об’єкт дослідження - електронна взаємодія як невід’ємна складова електронного урядування в умовах інформаційного суспільства.

Предметом дослідження є особливості застосування досвіду розвитку електронного урядування і запровадження електронної взаємодії інших країн в Україні.

Методи дослідження. Для досягнення означеної мети та вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використано сукупність загальнонаукових й спеціальних методів дослідження, що ґрунтуються на сучасних засадах науки державного управління та споріднених наук, зокрема:

- логіко-семантичний - для поглиблення понятійного апарату та визначенні сутності та змісту механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;

- порівняльного аналізу - для дослідження методичних підходів, концепцій, розробок і пропозицій провідних вчених та виявлення закономірностей, відмінностей, особливостей та спільних характеристик механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в різних країнах;

- системно-аналітичний - для аналізу законодавчих актів та інших нормативно-правових документів щодо особливостей функціонування системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування;

- історичний - для дослідження генезису та розвитку методичних підходів, еволюції механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні у хронологічній послідовності;

- статистичні - для виявлення темпів змін окремих показників, ступеня їх впливу на динаміку розвитку системи надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні;
- аналізу та синтезу - для оцінки динаміки та результативності механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні;
- спостереження та теоретичного узагальнення - для розкриття причин, які дестабілізують систему надання адміністративних послуг засобами електронного урядування в Україні в сучасних умовах.

Інформаційною базою є законодавчі та нормативні акти з питань надання адміністративних послуг та запровадження електронного урядування, а саме: Закони України, Укази Президента України, постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України тощо.

Дослідженню загальної теорії та інструментів електронного урядування відводилось чільне місце в багатьох працях зарубіжних вчених: Фонтейн, Макнат, Кітсінг, Гібсон, Уорд, Транумюллер, Ортофер, Гібер та ін.

Слід також виділити роботи, присвячені дослідженню проблем впровадження електронного урядування в Україні, таких вітчизняних науковців і практиків: Семенченко, Вознюк, Драгомирецька, Загаєцька, Загвойська, Ключевський, Линьов, Лопушинський, Міхальова, Олійник, Павлютенко, Пасічник, Семенов, Синицький, Дубас, Клімушин, Серенок та ін.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає у визначенні теоретичних положень, формуванні методичних підходів та практичних рекомендацій щодо розвитку механізмів надання адміністративних послуг засобами електронного урядування і можуть бути використані широким загалом фахівців та науковців, які здійснюють формування та реалізацію сервісно-орієнтованої державної політики в Україні з метою підвищення ефективності роботи державних органів влади та органів місцевого самоврядування через розвиток електронного урядування.

Структура роботи: Вступна частина, основна частина (поділяється на 3 розділи:

- Розділ I. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні;
- Розділ II. Адміністративно-правові засади надання електронних послуг в Україні;
- Розділ III. Шляхи удосконалення діяльності публічної адміністрації з надання електронних послуг.

А також їх підрозділів, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел, додатків. Загальна кількість сторінок складає - 134.

Особистий внесок. Кваліфікаційна робота є самостійною науковою працею. Основні теоретичні положення та практичні розробки, що характеризують наукову новизну і містять нові результати в галузі науки державного управління отримані автором особисто.

Апробація:

Рада молодих вчених університету митної справи та фінансів м.Дніпро.
Публікації: теза «Електронні адміністративні послуги на прикладі м.Вінниця»

Збірник: «Розвиток інститутів місцевого самоврядування в умовах децентралізації публічної влади в Україні», 2 грудня 2021 року.

Тема статті: «Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження у функціонуванні органів місцевого самоврядування».

ВИСНОВКИ

Підсумовуючи кваліфікаційну роботу можна зробити такий загальний висновок:

1. Через Інтернет-ресурси Держгеокадастру, Мінюсту, Міністерства екології та природних ресурсів України, Мінекономрозвитку, Держархбудінспекції, Державної фіскальної служби, Пенсійного фонду України, окремих місцевих ЦНАПів (зокрема, міст Луцька, Івано-Франківська, Дніпропетровська, Львова та Вінниці), вже надаються електронні адміністративні послуги або доступне їх замовлення в електронному форматі.

2. Також при наданні електронних адміністративних послуг міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади України в усіх випадках для електронної ідентифікації застосовуються електронні цифрові підписи, а в окремих - і BankID.

3. До важливих проблем надання електронних адміністративних послуг в Україні належать:

- не впровадження у промислову експлуатацію Єдиного державного порталу адміністративних послуг;

- відсутність законодавчих підстав таких видів електронної ідентифікації користувачів при отриманні ними електронних адміністративних послуг, як BankID, MobileID;

- не впровадження системи електронної взаємодії державних інформаційних ресурсів, державних реєстрів, систем електронного документообігу різних органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

До інструментів реалізації нормативно-правового механізму розбудови в Україні системи адміністративних послуг у сфері електронного урядування є закони України, державні Концепції, укази Президента України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України, які носять рамкових характер і

тісно пов'язані з іншими профільними законами, нормативно-правовими актами, постановами тощо.

Протягом багатьох років розбудова системи надання адміністративних послуг шляхом впровадження в діяльність органів публічної влади різних рівнів технологій електронного урядування відбувалися не системно, не комплексно і, навіть, стихійно. Адже можливості використання технологій електронного урядування носили факультативний (необов'язковий) характер, зосереджувалися переважно у сфері комунікацій та визнавалися альтернативним способом здійснення традиційних процедур надання адміністративних послуг.

Адміністративні послуги, що надаються в Україні в сучасних умовах в електронному вигляді не можна в повній мірі назвати такими, що надані засобами електронного урядування, оскільки відсутня можливість проходження всього циклу отримання адмінпослуги - від замовлення до її отримання в дистанційному режимі.

Відповідно до положень Закону України «Про адміністративні послуги», доступ суб'єктів звернення та надання адміністративних послуг в електронній формі має відбуватись через Єдиний державний портал адміністративних послуг (який є офіційним джерелом інформації про надання адміністративних послуг в Україні), у т. ч. через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, однак, які здебільшого залишаються не інтегрованими до ЄДПАП через організаційні, технічні, програмно-технологічні та фінансові проблеми.

Наразі актуальним залишається питання розширення варіантів ідентифікації суб'єктів звернення, підписів на документах, які мають додаватися до звернень, а також впровадження системи електронної взаємодії з Єдиним державним порталом адміністративних послуг.

Стосовно створення в Україні окремих електронних сервісів, які забезпечують надання адміністративних послуг органами публічної влади

різних рівнів, є позитивним явищем на початковому етапі становлення системи електронних адмінпослуг.

Проте, надання окремих адміністративних послуг в електронному вигляді через офіційні веб-сайти органів державної влади або через окремі веб-портали надання електронних адміністративних послуг також не є доцільним з точки зору необхідності інтеграції процедур надання адмінпослуг в електронній формі, адже це створює передумови для розпорошеності інформації про електронні адміністративні послуги, призводить до додаткових витрат бюджетних коштів на створення нових веб-ресурсів, виникає необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів послуг тощо.

На регіональному рівні, як і на національному рівні, необхідно забезпечити однакові умови надання населенню електронних послуг та використання різноманітних електронних інструментів, які сприятимуть зростанню зручності та доступності адміністративних послуг, зокрема: створення особистого кабінету користувача, електронна подача заяви, створення можливості відстежувати стан опрацювання заяви на отримання адміністративної послуги тощо.

На основі аналізу механізмів надання електронних послуг на національному рівні, можна зробити висновок, що найбільш прогресивними, в контексті надання електронних послуг, є Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство соціальної політики України, Міністерство юстиції України, Міністерство закордонних справ України, Державної служби України з питань геодезії, Державна архітектурно-будівельна інспекція.

Законом України «Про адміністративні послуги» визначено, що адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг.

Тобто, Єдиний державний портал адміністративних послуг повинен реалізувати механізм «єдиного вікна», коли фізична або юридична особа без

черг, швидко і комфортно зможе отримати адміністративну послугу від представників органів державної влади чи місцевого самоврядування.

Електронне урядування - форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян.

Система е-урядування сприяє економії бюджетних коштів на адміністрування, підвищує його якість, позбавляє державних службовців рутинної роботи, забезпечує громадянам прозорий, відкритий доступ до публічної інформації, а також активну участь у політичних процесах, робить владу підконтрольною громадськості, підвищує рівень демократизації населення, деперсоніфікує взаємовідносини громадян, представників бізнесу з державними посадовцями, створює умови для розвитку бізнесу, зростання економіки, зменшує корупцію в органах влади, усуває бюрократизацію, тощо. В Україні стрімко розвивається електронне урядування.

Останнім часом активізувалася робота над створенням системи електронної взаємодії за активної участі Державного агентства з питань електронного урядування в Україні.

Країни світу давно вже обирають електронну систему урядування та е-ідентифікацію, зокрема Естонії приписують наявність самої прогресивної моделі електронного уряду в Європі. В Естонії функціонує одна з найрозвиненіших у світі систем електронної ідентифікації.

Найважливішою подією в розвитку електронної взаємодії Естонії стала програма X-Road - системи, яка керує запитами між незв'язаними комп'ютерними середовищами. Коротше кажучи, X-Road - інтегрована система обміну даних. Завдяки їй майже всі адміністративні державні послуги надаються в Естонії в режимі он-лайн і це значно сприяє економії державних коштів і часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Зелена книга державної політики у сфері електронного урядування в Україні. Київ, 2015. 54 с.
2. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want, United Nations. New York, 2014. URL:[http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014 Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014%20Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)
3. United Nations E-government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. United Nations. New York, 2016. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
4. Легеза Є. О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Легеза Євген Олександрович. - Дніпропетровськ, 2011. - 263 с.
5. Сіверін В. І. Адміністративно-правові засади надання дозвільних послуг суб'єктами публічної адміністрації : дис. ... кандидата юрид. наук :12.00.07 / Сіверін Володимир Іванович. - Х., 2010. - 194 с.
6. Про митний контроль та митне оформлення товарів, які декларуються з подаванням вантажної митної декларації та документів контролю за переміщенням товарів в електронному вигляді : наказ Державної митної служби України від 26 вересня 2007 р. № 800 // Офіційний вісник України. - 2007. - № 78. - Ст. 2909. - С. 65.
7. Концепція «Адміністративні послуги - нова якість держави» (проект) // Реформування основних адміністративно-правових інститутів : проблеми теорії і практики : матеріали сем. (Київ , 28 листоп. 2003 р.). - К. : Центр політико-правових реформ, 58 с.
8. Дніпров О. С. Адміністративно-правове регулювання надання державних послуг у сфері освіти України : дис. ... кандидата юрид. наук :12.00.07 / Дніпров Олексій Сергійович. - Львів. 2013. - 195 с.
9. Мацелик Т. О. Суб'єкти адміністративного права : дис. ... доктора юрид. наук : 12.00.07 / Мацелик Тетяна Олександрівна. - Ірпінь, 2014. - 497 с.

10. Попова О. О. Адміністративно-правові засади надання органами внутрішніх справ адміністративних послуг у сфері обігу зброї : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.07 / Попова Олена Олександрівна. - К., 2014. - 214 с.
11. Пархоменко Н. М. Джерела права: теоретико-методологічні засади : дис. ... доктора юрид. наук : 12.00.01 / Пархоменко Наталія Миколаївна. - К., 2009. - 407 с.
12. Абраменко Ю.Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління [Електронний ресурс] / Ю .Ю. Абраменко. - Режим доступу : www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2011.../11ayzyyu.p...
13. Писаренко Г. Запровадження доктрини адміністративних послуг в Україні / Г. Писаренко // Митна справа. - 2005. - № 6. - С. 81.
14. Коломоєць Т. О. Управлінські послуги в контексті взаємодії особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти / Т. О. Коломоєць // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць ; редкол. : С. М. Серьогін та ін. - Дніпропетровськ. - 2002. - Вип. 1(7). - С. 178-182.
15. Тимощук В. Адміністративні послуги : посібник / Тимощук В. // Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні - DESPRO». - К. : ТОВ «Софія-А». - 2012. - 104 с.
16. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту. Серія : Право. - 2009. - № 841. - С. 88-91.
17. Про соціальні послуги : Закон України від 19 червня 2003 р. № 160 // Відомості Верховної Ради України. - 2003. - № 9. - Ст. 79.
18. <https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2015/06/Prihodko.-Estoniya.pdf>
19. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. - К., 2017.
20. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / О. Конотопцев: сайт

Фонду місцевої демократії [Електронний ресурс]. -Режим доступу :
<http://fmd.kh.ua/news/vikoristannya-informatsijno-komunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.

21. Конституція України : прийнята на 5-й сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. - 1996. - № 30. - Ст. 141.

22. Про інформатизацію : Закон Республіки Казахстан від 11.01.2007р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] - Режим доступу :
http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30085759.

23. Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 р. № 747-IV [Електронний ресурс]

- Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2747-15/print1370431715462163>

24. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 4 лютого 1998 р. № 75 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р.

25. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності : Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV [Електронний ресурс] - <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1160-15>.

26. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січ. 2011. № 2939-VI // Офіційний вісник України. - 2011. - № 10. - Ст. 446 с.

27. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15 лютого 2006 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу:
<http://rada.gov.ua/>

28. Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України №219 від 12 липня 2007 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу :
<http://rada.gov.ua>.

29. Про затвердження Положення про Реєстр адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України № 532 від 27 травня 2009 р. [Електронний ресурс] Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

30. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. № 737 [Електроннийресурс] - Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

31.Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України № 66 від 27 січня 2010 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

32. Деякі питання надання платних адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від № 33 від 5 січня 2011 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

33. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України № 1076-р від 26 жовтня 2011 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

34. Про Реєстр адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України № 1274 від 5 грудня 2011 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://rada.gov.ua>.

35.Про адміністративні послуги : проект Закону України [Електронний ресурс]- Режим доступу: http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=35690.

36. Про послуги, що надаються органами державної влади, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування та бюджетними установами : проект Закону України [Електронний ресурс] - Режим доступу : http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=35690.

37.Авер'янов В. Б. Спрямованість на забезпечення прав громадян - демократична сутність влади: виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. - К. : Ін-Юре, 2002. - 459 с.

48.Адміністративна реформа - історія, очікування та перспективи; упоряд. В. Тимошук. - К. : Факт, 2002. - 100 с.

49. Кузьменко О. Щодо доцільності запровадження інституту адміністративних послуг / О. В. Кузьменко // Право України. - 2007. - № 6. - С.17.

40. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. - К. : НАДУ, 2008. - 104 с.

41. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань (на допомогу слухачам системи підвищення кваліфікації державних службовців) / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. - К. : НАДУ, 2008. - 44 с.

42. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості: навч. посіб. / В. М. Сороко. - К. : НАДУ, 2008. - 104 с.

43. Офіційний сайт Президента України. Комітет з економічних реформ [Електронний ресурс] - Режим доступу : www.president.gov.ua.

44. Щодо забезпечення вдосконалення порядку надання адміністративних послуг, підвищення їх якості, створення сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними і юридичними особами прав на одержання таких послуг: доручення Президента України від 15.08.2011 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/13871.html>.

45. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57 [Електронний ресурс]

- Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd>.

46. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 р. : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня 2013 р. № 614-р [Електронний ресурс].

- Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/kmu/control/uk/cardnpd/>.

47. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. № 588 // [Електронний ресурс]

- Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>.

48. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України: станом на 1 січня 2012 р. [Електронний ресурс]

- Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п>.

49. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»: наказ Державного комітету зв'язку та інформатизації України від 16 серпня 2003 р. № 149 [Електронний ресурс]: станом на 1 січня 2012 р.

- Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03>.

50. Баранов О. В. Електронне урядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / [О. А. Баранов, І. Б. Жиляєв, М. С. Демкова та ін.] ; за ред. І. Г. Малюкової. – К. : ООО «Поліграф-Плюс», 2007. - 254 с.

51. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р. - Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.

52. Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 [Електронний ресурс] : Верховна Рада України : станом на 1 січня 2012 р.

- Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3-2002-%EF>.

53. Юлдашев О. Х. Методологічні засади регуляторної політики у сфері господарської діяльності : дис. ... доктора юрид. наук 12.00.04 / - К., 2007. - 578 с.

54. Лациба М. Інформаційна відкритість сайтів органів державної влади України / М. Лациба. - К. : Укр. незалежний центр політ. досліджень, 2007. - 48 с.

55. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012

№ 5203-VІр./[Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

56. Петьовка В. В. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... кандидата юрид. наук. : 12.00.07 / Петьовка Василь Васильович. - К., 2014. - 205 с.

57. Лавренова О. І. Адміністративно-правовий статус державної служби як центрального органу виконавчої влади : дис. ... кандидата юрид. наук: 12.00.07 / Лавренова Ольга Ігорівна. - Одеса, 2014. - 216 с.

58. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 113 [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>.

59. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства : розпорядження Кабінету Міністрів України № 386-р від 15 травня 2013 р. [Електронний ресурс] - Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>.

60. Кабмін та ЄС підписали Програму підтримки цифрової економіки в Україні на 25 млн євро. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <https://ua.112.ua/ekonomika/kabmin-ta-yes-pidpysaly-prohramu-pidtrymky-tsyfrovoi-ekonomiky-v-ukraini-na-25-mln-ievro-525337.htm>

61. Звіт про розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг за III квартал 2019 року / Звіт Мінекономіки. - 10 с. [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://www.me.gov.ua>.

62. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року №5203-VІ. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

63. Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. - Режим доступу: <https://mfa.gov.ua/ua>.

64. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: [монографія], А.А. Барікова. - К.: Юрінком Інтер, 2016. - 224 с.

65. Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 8 вересня 2016 року № 1501/248 // Офіційний вісник України. - 2016. - № 85. - С. 301.

66. Питання інформатизації: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 серпня 1994 року №605. [Електронний ресурс]: - Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

67. Концептуалізація інструментарію мережевої взаємодії в управління системою надання адміністративних послуг в Україні - Режим доступу <http://nvp.stu.cn.ua/article/view/146014>

68. Розвиток електронних послуг. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/efektivnevryaduvannya/rozvitok-elektronnih-poslug>.

69. Щодо напрямів вдосконалення системи надання адміністративних послуг в Україні [Електронний ресурс] - Режим доступу: www.niss.gov.ua/articles/2591/.

70. 100 міст - крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді [Електронний ресурс]; за заг. ред. І. С. Куспляк, А. О. Серенок. - Вінниця : ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. 86с. Режим доступу: <http://nc.gov.ua/news/index.php?ID=1577>.

71. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі

України Електронний ресурс. - Режим доступу: www.me.gov.ua.

72. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.euroosvita.net/prog/print.php/prog/print.php?id=3808>.

73. Google показав портрет українського користувача інтернету: [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://znaj.ua/society/yaki-gadzhety-vykorystovuyut-ukrayinci-dlya-vyrodu-v-internet-doslidzhennya>

74. Deutsche Welle. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.dw.com>.

75. e-Government and e-Participation [Електронний ресурс] - Режим доступу: http://ec.europa.eu/information_society/activities/policy_link/en.htm.

76. E-Government Knowledge Database [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation>.

77. Академія електронного управління Естонії. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.ega.ee>.

78. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / за заг. ред.: Шифр: «Трембіта надії». - К.: НАДУ, 2008. - 136 с.

79. Державне агентство з питань електронного урядування України. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://http://dknii.gov.ua>

80. Електронна служба для державної реєстрації договорів земельної оренди «Трембіта». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://online.minjust.gov.ua>.

81. Естонський портал RIA. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.ria.ee>.

82. Закон України «Про доступ до публічної інформації». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

83. Закон України «Про електронний цифровий підпис». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.

84. Закон України «Про електронні довірчі послуги». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
85. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
86. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
87. Закон України «Про інформацію» [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
88. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики. / за заг. ред.: Шифр: «Трембіта надії». -К.: НАДУ -К., 2011. - 172 с.
89. Концепція розвитку електронного урядування в Україні / Схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 р. № 2250-р [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>
90. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. / за заг. ред.: Шифр: «Трембіта надії» . - К., 2010.- 144 с.
91. Сайт Верховної Ради України. Законодавство. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua>.
92. Сайт Парламенту Естонії. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.riigikogu.ee>.
93. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: указ Президента України; Концепція від 22.07.1998 р. № 810/98. [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text) (дата звернення 10.09.2013)
94. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409.
95. Про затвердження національних стандартів України, державних класифікаторів України, національних змін до міждержавних стандартів,

внесення зміни до наказу Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59 та скасування нормативних документів: наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28.05.2004 р. N 97. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0097609-04>

(дата звернення 10.09.2013)

96. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV

URL: www.zakon1.rada.gov.ua/laws/show/851-15 (дата звернення 27.04.2015)

97. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. Ст. 409.

98. 42. Гиляка О. С. Поняття та класифікація юридичних документів. Юрист України. 2015. № 3-4 (32-33). С. 110-116. 265 306

99. Баранов О. А. Правові особливості використання документів, переданих за допомогою електронних комунікацій Правова інформатика. 2013. № 1(37). С. 3-10

100. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. [чинний від 2003-04-25] Київ: Держспоживстандарт України, 2004. 25 с. (Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи).

101. Берзанюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. Підприємництво, господарство і право. 2019.

№%. С.196-199

102. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>

(дата звернення 02.04.2014)

103. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 435-

IV. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15/page> (дата звернення 20.04.2015)

104. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614-р. URL: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80> (дата звернення 02.04.2014)

105. Деякі питання електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: постанова Каб. Міністрів України від 08.09.2016 № 606 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text> (дата звернення 01.07.2017).

106. Державні секретарі прискорюватимуть впровадження «Трембіти» URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/derzhavni-sekretari-priskoryuvatimut-vprovadzhennya-trembiti> (дата звернення 01.07.2019).

107. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про публічні електронні реєстри» URL: <https://ips.ligazakon.net/document/GH6MY00A> (дата звернення 01.07.2019)

108. Проект Закону про публічні електронні реєстри від 13.07.2018 р.

№ 8602 URL:

http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=8602&skl=9

(дата звернення 01.07.2019).

109. Про нотаріат: Закон України від 02.09.1993 р. № 3425-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/3425-12> (дата звернення 14.04.2017)

110. Чернишова О. О. Інформаційне забезпечення нотаріальної діяльності. Правова система: теорія і практика. 2014. №4. С.83-85