

**ПЕРСПЕКТИВИ ТА ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ
ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ****PROSPECTS AND PROBLEMS OF INTRODUCTION
OF E-GOVERNANCE IN UKRAINE**

**Соловійова О.М., к.ю.н., доцент,
доцент кафедри адміністративного права**

Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого

Ковальчук Д.Р., студентка II курсу

Інститут прокуратури та кримінальної юстиції

Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого

Кундій А.Ю., студентка II курсу

Інститут прокуратури та кримінальної юстиції

Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого

Дослідження становлення, розвитку та впровадження електронного урядування в Україні є важливою умовою зміцнення демократії та економічного зростання держави. Електронне управління не лише стимулює соціально-економічний розвиток в Україні, допомагає забезпечити прозорість ухвалених рішень та ефективність роботи органів публічної влади, але й спрямоване на мінімізацію корупційних ризиків під час виконання владних повноважень. З розвитком технологій електронного урядування відбувається підвищення якості надання публічних (адміністративних) послуг відповідно до вимог європейських стандартів, а також рівня демократизації суспільства загалом.

У статті проведено аналіз нормативно-правової бази, а саме законів України, указів Президента України, постанов Кабінету Міністрів України, що стосуються впровадження електронного урядування. Досліджено роль та місце розвитку електронного урядування в Україні. Проаналізовано проблеми впровадження електронного урядування та основні перешкоди, які постають перед державою в процесі реалізації електронного урядування. Зазначено перспективи електронного управління в Україні. Висвітлено значення надання публічних послуг за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій.

У роботі окреслено необхідність вивчення процесу розвитку електронного урядування в Україні, бо воно відіграє важливу роль у регламентації суспільних відносин в Україні.

Впровадження електронного урядування у сферу публічного адміністрування позитивно впливає на загальний хід та наслідки проведення подальших радикальних перетворень в українському суспільстві, спрямованих на побудову якісно нової взаємодії влади з приватними особами, розбудову соціальної, правової держави зі впливовими інституціями громадянського суспільства. Сьогодні в Україні електронне урядування набирає шалених обертів. Зростання ролі електронного урядування пов'язано з різноманітністю інформаційно-телекомунікаційних технологій, користуванням мережею Інтернет, бажанням громадськості доступно спілкуватися з владою та отримувати якісні електронні послуги.

Ключові слова: електронне урядування, адміністративна послуга, публічне адміністрування, електронний уряд, публічна послуга.

Research on the formation, development and implementation of e-government in Ukraine is an important condition for strengthening democracy and economic growth of the state. E-government not only stimulates socio-economic development in Ukraine, helps to ensure the transparency of decisions and the efficiency of public authorities, but also aims to minimize corruption risks in the exercise of power. With the development of e-government technologies, the quality of public (administrative) services is improving, in accordance with the requirements of European standards, and the level of democratization of society in general.

The article analyzes the legal framework, namely: Laws of Ukraine, Resolutions of the Cabinet of Ministers of Ukraine, and Decrees of the President of Ukraine. The role and place of e-government development in Ukraine are studied. The problems of e-government implementation and the main obstacles facing the state in the process of e-government implementation are analyzed. Prospects for e-government in Ukraine are indicated. The importance of providing public services with the help of information and telecommunication technologies is highlighted.

The paper outlines the need to study the process of e-government development in Ukraine, because it plays an important role in regulating public relations in Ukraine.

The introduction of e-government in the field of public administration has a positive impact on the overall course and consequences of further radical changes in Ukrainian society, aimed at building a qualitatively new interaction with individuals, building a social, legal state with influential civil society institutions. Today in Ukraine e-government is gaining momentum. The growing role of e-government is due to the diversity of IT technologies, the use of the Internet, the desire of the public to communicate with the authorities and to receive quality e-services.

Key words: e-governance, administrative service, public administration, e-government, public service.

Постановка проблеми. В умовах розвитку глобального інформаційного суспільства виконання державою її конституційних обов'язків, надання послуг громадянам супроводжуються розширенням використання інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ). Найбільш ефективним засобом взаємодії держави та суспільства у мережі Інтернет сьогодні є електронне урядування (далі – е-урядування). Е-урядування є важливим інструментом розвитку інформаційного суспільства у світі, яке орієнтоване на інтереси людей, відкрите для всіх і спрямоване на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічного суспільства, основним предметом виробництва якого є результати інтелектуальної праці громадян (інформація та наукоємні технології). Впрова-

дження е-урядування у сферу публічного адміністрування в Україні залишається актуальним питанням упродовж останніх років та потребує окреслення сучасного стану е-урядування в Україні, визначення організаційних проблем його впровадження, аналізу законодавства у цій сфері щодо його відповідності завданням цифровізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання впровадження та розвитку е-урядування в Україні неодноразово ставали предметом наукових досліджень різних учених. Окремим проявам е-урядування присвячена значна кількість наукових досліджень таких учених, як С. Берегамян, М. Демкова, Р. Коваль, І. Коліушко, А. Константинівська, В. Корнієнко, В. Підлубний. Водночас останні зміни до законодавства про використання ІКТ

у різних сферах публічного адміністрування вимагають постійного аналізу проблем та перспектив подальшого впровадження е-урядування в діяльність органів публічної влади.

Метою статті є з'ясування сутності е-урядування та його впливу на реалізацію органами публічної влади наданих їм повноважень; аналіз правових засад розвитку та впровадження е-урядування у всі сфери суспільного життя, зокрема у сферу публічного адміністрування; виділення окремих напрямів застосування ІКТ у сфері публічного адміністрування; розкриття проблем та перспектив розвитку е-урядування.

Виклад основного матеріалу. Сучасний світ постійно розвивається, перебуває в динаміці, тому вимагає нових, удосконалених, інноваційних підходів до організації публічного адміністрування. Термін «е-урядування» є міжнародно визнаним. Традиційно е-урядування розглядалось як використання ІКТ для підвищення ефективності діяльності органів публічної влади та надання публічних послуг в електронній формі. Пізніше структура е-урядування розширилась і стала включати використання ІКТ для проведення широкої взаємодії з приватними особами, а також використання інновацій в управлінні. Сутність е-урядування полягає в тому, що воно являє собою модернізацію системи публічного адміністрування, адаптацію її до потреб інформаційного суспільства, а також передбачає насамперед взаємодію громадян із владою за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [1, с. 42].

Інтеграція українського публічного адміністрування до європейського адміністративного простору в умовах розвитку інформаційного суспільства сьогодні висунула нові вимоги до діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх спроможності ефективно діяти в умовах впровадження е-урядування, що обумовлює необхідність змін в усіх без винятку сферах суспільного життя [1, с. 43]. Відповідно до стратегії сталого розвитку «Україна – 2020», розвиток е-урядування посідає одне з визначальних місць для впровадження в Україні європейських стандартів життя та виходу України на провідні позиції у світі [2].

Якщо проаналізувати підходи до розуміння е-урядування в юридичній літературі, то бачимо, що вони можуть сприйматися, наприклад, як форма організації публічного управління або як цифровий уряд. Наприклад, вітчизняний науковець Д. Спасібов використовує комплексний підхід, досліджуючи е-урядування в системі сучасних концепцій публічного управління, і визначає його як «форму організації публічного управління, що сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням ІКТ для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян» [3, с. 54].

Низка авторів, визначаючи е-урядування, акцентують увагу на можливості альтернативного способу надання публічних послуг в електронній формі. За цього підходу е-урядування можна синонімізувати як цифровий уряд, онлайн-уряд або в певному контексті трансформований уряд, який орієнтується на використання інтернет-технологій як платформи для обміну інформацією, надання послуг та взаємодії з громадянами, підприємствами тощо. Таким чином, е-урядування – це електронне надання урядової інформації та послуг 24 години на день, сім днів на тиждень [4].

В національному законодавстві обґрунтування е-урядування здійснюється через систему управління державним апаратом влади, що включає визначену форму, набір принципів і норм, що здійснюється в електронній формі. Так, згідно з Концепцією розвитку електронного урядування в Україні, е-урядування – це 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 [5].

Таким чином, впровадження е-урядування у сферу публічного адміністрування передбачає створення якісно нових форм організації діяльності органів публічної влади через залучення громадськості до участі в управлінні державними справами з використанням мережі Інтернет та забезпеченням взаємодії з громадянами через надання доступу до державних інформаційних ресурсів і можливості отримувати електронні публічні послуги.

В окремих роботах з'ясування сутності е-урядування також відбувається в межах установлення його співвідношення з такими поняттями, як «електронна демократія» та «електронний уряд». Це пов'язано перш за все з тим, що такі терміни були запозичені з англійської мови, є складності в їх сприйнятті з урахуванням перекладу українською. Електронний уряд (далі – е-уряд) являє собою адаптацію державного управління до нових вимог суспільного розвитку, яка включає і безпосередньо послуги, які надають органи державної влади та органи місцевого самоврядування своїм громадянам, і інтерактивну взаємодію між ними, зокрема, завдяки підтримці та впровадженню системи зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційних і комунікаційних технологій [6, с. 83]. Здебільшого е-уряд визначається як основний елемент структури е-урядування, тобто е-уряд є частиною більш глобального явища – е-урядування. Саме е-урядування дає громадянськості широкі можливості брати участь у політичному житті суспільства і виражається у взаємодії уряду, громадян та неурядових громадських інститутів на підставі широкого використання ІКТ [7, с. 47].

Сучасна національна концепція е-урядування передбачає створення електронної управлінської системи на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях. Причому основні зусилля в розбудові е-урядування в Україні спрямовуються на відносини «держава – громадянин», «громадянин – держава», «бізнес – держава», «держава – бізнес» [8, с. 3].

Необхідною умовою впровадження е-урядування у сферу публічного адміністрування є його правове та організаційне забезпечення. Щодо правового забезпечення, то за останні роки кількість нормативно-правових актів, які регламентують використання ІКТ, значно зросла. Це і Закони України, такі як «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги», «Про електронну комерцію»; і Укази Президента України, такі як «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 29 грудня 2016 року «Про Доктрину інформаційної безпеки України», «Про заходи щодо створення сприятливих умов для розвитку ІТ-індустрії в Україні», «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг»; і постанови Кабінету Міністрів України, такі як «Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних», «Про затвердження Порядку подання документів в електронному вигляді до органу ліцензування та видачі ним документів в електронному вигляді за допомогою телекомунікаційних засобів зв'язку», «Деякі питання організації електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів»; і Розпорядження Кабінету Міністрів України, такі як «Про схвалення плану дій з впровадження в Україні ініціативи Партнерство «Відкритий Уряд», «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні», «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 20 вересня

2017 р., «Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації».

Щодо організаційних засад впровадження е-урядування, то в Україні це здебільшого здійснюється задля підвищення якості та швидкості надання публічних (адміністративних) послуг і забезпечення прозорості й відкритості діяльності органів публічної влади.

Інтеграція українського публічного адміністрування до європейського адміністративного простору в умовах розвитку інформаційного суспільства сьогодні висунула нові вимоги до діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх спроможності ефективно діяти в умовах упровадження е-урядування й розвитку електронної демократії, що зумовлює необхідність змін в усіх сферах суспільного життя.

У сучасній Україні однією з найактуальніших проблем адміністрування є питання оновлення процедури цифровізації публічних послуг в інтересах людини, за якої одночасно забезпечується безпека людини та її персональних даних, а також реалізація її життєво важливих інтересів. Концепція державної влади, що побудована на цифровізації послуг населенню для ефективної реалізації його інтересів, виникла в розвинених країнах і представляє інтерес для українських аналітиків та практиків.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративні послуги в електронній формі надаються з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування [9]. Сьогодні Єдиний державний вебпортал електронних послуг (далі – Портал «Дія») має офіційну адресу в Інтернеті (diia.gov.ua) та призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінювання якості послуг [10]. За допомогою Порталу «Дія» надаються електронні послуги (в тому числі, адміністративні та інші публічні послуги) з отриманням та використанням за потреби інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання таких послуг; забезпечується через електронний кабінет користувача доступ до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про користувача; відбувається офіційне електронне листування під час надання послуг, розгляду звернень та адміністративних справ; сплачується адміністративний збір за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, державного мита, інших платежів. Крім того, через використання мобільного додатка Порталу «Дія» (далі – «Дія») можна сформулювати відображення в електронній формі інформації, що міститься у документах, які можуть пред'являтися (надаватися) особою через зазначений мобільний додаток. Найбільш популярною й поширеною сьогодні послугою в мобільному додатку «Дія» є можливість сформувати міжнародний COVID-сертифікат про вакцинацію з QR-кодом.

Для того щоб отримати адміністративну послугу в електронній формі, отримувачам необхідно зареєструвати особистий електронний кабінет та пройти відповідну авторизацію. На Порталі «Дія» авторизація відбувається за допомогою цифрового підпису або системи ідентифікації Національного банку України BankID. Визначає засади надання публічних (адміністративних) послуг в електронній формі Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [11].

Крім надання публічних послуг в електронній формі, впровадження та розвиток е-урядування є також одним

з основних інструментів досягнення прозорості діяльності органів влади всіх рівнів, підвищення довіри громадян до влади, а також більш ефективного публічного управління та адміністрування [7, с. 3]. Так, відповідно до п. 1 ч. 1 ст. 5 Закону України «Про доступ до публічної інформації», доступ до інформації забезпечується шляхом систематичного та оперативного оприлюднення інформації на офіційних друкованих виданнях; офіційних вебсайтах у мережі Інтернет; єдиному державному вебпорталі відкритих даних [12]. В Україні у 2016 році розпочав свою роботу єдиний державний вебпортал відкритих даних (data.gov.ua), який призначений для забезпечення надання доступу до публічної інформації у формі відкритих даних та передбачає доступ до інформації органів влади з можливістю її подальшого використання. Крім того, на вебсайті того чи іншого органу можна віднайти всю інформацію про діяльність суб'єктів владних повноважень, а саме їх місцезнаходження, пошту та адресу, основні функції структурних та регіональних підрозділів, крім випадків, коли ці відомості належать до інформації з обмеженим доступом; розклад роботи та графік прийому громадян; вакансії, порядок та умови проходження конкурсу на заміщення вакантних посад; перелік та умови надання послуг, форми та зразки документів, необхідних для надання послуг, правила їх оформлення. За останні роки значно поліпшено контент офіційних вебпорталів органів публічної влади, здійснено реєстрацію їх аккаунтів у соціальних мережах «Facebook» і «Twitter». На черзі створення державними органами власних каналів на «YouTube», зокрема з онлайн-трансляціями їх діяльності. Крім того, окремі напрями діяльності у сфері публічного адміністрування здійснюються лише з використанням ІКТ. Наприклад, введено в експлуатацію Єдиний вебпортал використання публічних коштів (e-data.gov.ua), поліпшено можливості та розширено сферу застосування електронної звітності до податкових та митних органів, органів державної статистики та Пенсійного фонду України, реформовано систему державних і публічних закупівель (prozorro.gov.ua). Використання цифрових технологій дало змогу підвищити прозорість використання державних видатків, досягти економії за рахунок автоматизації процесів та інтегруватися з іншими системами цифрового урядування.

Для забезпечення участі громадянськості в управлінні державними справами було запроваджено систему електронних звернень. Так, відповідно до ч. 1 ст. 23 Закону України «Про звернення громадян», громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний вебсайт органу, якому вона адресована, або вебсайт громадського об'єднання, яке здійснює збирання підписів на підтримку електронної петиції [13].

Водночас використання ІКТ у сфері публічного адміністрування не позбавлене певних ризиків. Перш за все йдеться про загрози втрати інформації, наприклад персональних даних приватних осіб, або несанкціонованого доступу до інформації в інформаційно-телекомунікаційних мережах, тому держава повинна перейматися створенням такої системи захисту інформаційно-телекомунікаційних мереж, яка спроможна забезпечувати електронну ідентифікацію користувачів та суб'єктів взаємодії, створення та перевірку кваліфікованого електронного підпису, високий ступінь захисту даних від несанкціонованого доступу, здійснення контролю за доступом користувачів та суб'єктів взаємодії до інформації тощо.

Незважаючи на значні кроки, які зробила держава щодо впровадження та розвитку е-урядування, залишилися окремі проблеми, які потребують вчинення виважених та поступових дій, спрямованих на подолання «цифрової нерівності», забезпечення доступу до швидкісного Інтернету в будь-якому населеному пункті України, навіть дуже віддаленому. Дійсно, в місцях, де не буде підключення

до Інтернету або його якість буде недостатньою, громадяни не зможуть отримати електронні послуги, а держава – ефективно реалізувати функцію управління [1]. Крім зазначеного, в літературі до проблем впровадження е-урядування також відносять слабку фінансування, неналежну кваліфікацію державних службовців, слабку захищеність від нового класу соціальних злочинів, що ґрунтуються на використанні сучасних інформаційних технологій (махінації з електронними грошима, комп'ютерне хуліганство), високий ступінь бюрократизації системи управління та низьку комп'ютерну грамотність серед чиновників [14, с. 19].

Про наявність певних проблем, які через безсистемність, хаотичність та відсутність чітких прогноїв та планів удосконалення державної політики у сфері е-урядування не вдається швидко подолати, свідчать дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2020) щодо розвитку е-урядування (E-Government Development Index). Так, із 2003 р. Україна посідає місце із 41 по 87, весь час то піднімаючись, то опускаючись у рейтингу [15]. У 2020 р. Україна посіла 69 місце серед 193 країн. Крім іншого, причинами такого стану можуть бути економічна криза, що привела до зменшення обсягу фінансування завдань та проєктів у сфері розвитку е-урядування; несформованість базової інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури е-урядування як техніко-технологічної основи для реалізації всіх проєктів і завдань у зазначеній сфері.

Вважаємо, що не останнє місце у вирішенні проблем, що виникають під час впровадження е-урядування, посідає необхідність узгодження наявної нормативно-правової бази з підзаконними актами виконавчої влади та ухвалення нових законів, які б регламентували реалізацію повноважень органів державної влади в умовах е-урядування. Нове законодавство має чітко визначати функції та принципи роботи місцевої влади, зафіксувати можливості громадян бути залученими до процесу ухвалення державних рішень [16, с. 47].

Висновки. Стрімкий розвиток суспільних відносин зумовлює використання інформаційних технологій у всіх сферах життя, у тому числі у сфері публічного адміністрування. Запровадження е-урядування в Україні є важливим етапом реформування, який дає можливість залучити громадян до державних справ, забезпечити прозорість діяльності органів публічної влади та ухвалених ними рішень, внаслідок чого допоможе значно знизити рівень корупції в державі, розширить перелік публічних послуг та спростить процедуру їх отримання через мережу, зменшить витрати часу та оптимізує роботу співробітників публічних установ, завдяки чому зросте продуктивність кожного окремого представника держави. Зрештою, е-урядування забезпечить продуктивну взаємодію всіх гілок влади, підвищить оперативність та ефективність їх діяльності, сприятиме економії матеріальних і часових ресурсів.

Використання цифрових технологій у діяльності органів публічної влади відкриває нові можливості для підвищення якості надання публічних (адміністративних) послуг державою та наближає створення сервісно-орієнтованої держави.

На жаль, поки не буде вирішена проблема цифрової нерівності та відсутності покриття швидкісним Інтернетом, не можна говорити про успішне розгортання е-управління.

Необхідність запровадження елементів е-урядування в повсякденне життя ні в кого не викликає сумнівів, оскільки це сприяє поліпшенню життя пересічних громадян, збільшує довіру до органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Проте вважаємо, що державі потрібно не зосереджувати увагу лише на розвитку е-урядування, а перейматися удосконаленням та підвищенням ефективності діяльності представників публічної влади без використання інформаційно-телекомунікаційних технологій задля забезпечення реалізації та захисту прав особи.

ЛІТЕРАТУРА

1. Чукут С. Тенденції та проблеми впровадження електронного урядування в Україні. *Сучасні проблеми управління: виклики інформаційної епохи* : матеріали VII Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (Київ, 2013 р.). Київ : НТУУ «КПІ», 2013. 176 с.
2. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text>.
3. Спасібов Д. Електронне урядування в системі сучасних концепцій публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2018. № 2 (61). С. 53–59.
4. Жекало Г., Заяць М., Вакун О. Сутність та зміст електронного урядування: концептуальний вимір. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 8. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/8_2020/54.pdf.
5. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#n14>.
6. Коваль Р. Державне управління в інформаційному суспільстві: перспективи електронного урядування. *Економіка та держава*. 2008. № 4. С. 81–84.
7. Коров'як О. Проблеми впровадження електронного урядування в Україні. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2018. № 2 (23). С. 45–49.
8. Берегамян С. Електронне урядування на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях: сучасний стан та перспективи впровадження в Україні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 11. С. 1–8.
9. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради*. 2013. № 32. Ст. 409.
10. Питання Єдиного державного вебпорталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-%D0%BF#Text>.
11. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 22 вересня 2021 р. № 1767-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.
12. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314.
13. Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. Ст. 256.
14. Корнієнко В., Підлубний В. Проблеми та перспективи впровадження електронного управління в Україні. *Сутність та перспективи впровадження електронної демократії в Україні* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Вінниця, 15 листопада 2016 р.). Вінниця, 2016. С. 19–20.
15. EGOVKB / United Nations. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/180-Ukraine>.
16. Константиновська А. Особливості запровадження електронного урядування в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2018. Т. 29 (68). № 6. С. 47–50.