

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

ЕТІ, РЕУ

(повне найменування інституту, факультету)

менеджменту

(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему

Оптимізація процесів надання
адміністративних послуг для
забезпечення підприємницької діяльності

Виконав: студент(ка) II курсу, групи РЕУ-316

Спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітня програма (спеціалізація)

«Регіональне управління»

Миронов К.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник

Корсак В.В.

(прізвище та ініціали)

Рецензент

Шинько Т.М.

(прізвище та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
 (повне найменування закладу вищої освіти)

Інститут, факультет ЕТІ, ФЕУ
 Кафедра Менеджменту
 Ступінь вищої освіти Магістр
 Спеціальність 281 "Публічне управління та адміністрування"
 (код і найменування)
 Освітня програма (спеціалізація) "Регіональне управління"
 (назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри Г.В.Н., проф.
Пудіна Т.В.
 « 16 » 12 20 19 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

Муромова Костянтина Александрівна
 (прізвище, ім'я, по батькові)

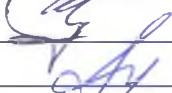
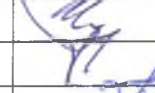
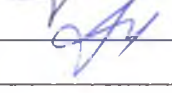
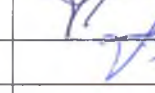
1. Тема проекту (роботи) Оптимізація процесів надання адміністративних послуг для забезпечення підприєємницької діяльності
 керівник проекту (роботи) Г.В.Н., доц. Корольков В.В.
 (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом закладу вищої освіти від « 14 » листопада 20 19 року № 390

2. Строк подання студентом проекту (роботи) 03 вересня 20 19 року
 3. Вихідні дані до проекту (роботи) накази по бізнес-середовищу, Закон України "Про надання адміністративних послуг", інструкція країни з адміністративних, управлінських, інших типів діяльності надання адміністративних послуг для забезпечення підприєємницької діяльності

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) теоретичні основи оптимізації процесів надання адміністративних послуг для забезпечення підприєємницької діяльності, аналіз оптимізації процесів надання адміністративних послуг для забезпечення підприєємницької діяльності в Україні, шляхи оптимізації процесів надання адміністративних послуг для забезпечення підприєємницької діяльності, оцінка ризику по бізнесу в Україні
 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Оптимізація кількості фізичного сайд-кідів, дедалі більше кількості юридичних сайд(суд)ів малого і середнього підприємництва, створення інформаційно-загальної системи надання адміністративних послуг

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

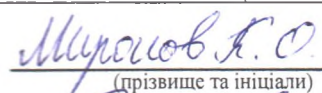
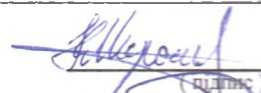
Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	приймав виконане завдання
I	к.е.н., доц. Корольков В.В.		
II	к.е.н., доц. Корольков В.В.		
III	к.е.н., доц. Корольков В.В.		
IV	сн. викл., Журавель С.М.		
V	к.е.н., доц. Палажук Н.Ю.		

7. Дата видачі завдання « 15 » березень 2019 року.

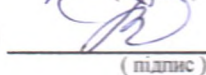
КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Організаційне зібрання щодо термінів подання магістерської роботи та методики її виконання	01.03.2019	
2	Вибір теми	15.03.2019	
3	Затвердження переліку тем магістерських робіт на кафедрі	15.03.2019	
4	Огляд та опрацювання наукової та спеціальної літератури з теми	Постійно	
5	Наказ Ректора ЗНТУ про затвердження тем магістерських робіт		
6	Видача завдання до магістерської роботи	15.03.2019	
7	Розробка робочого плану магістерської роботи за узгодженням з науковим керівником	29.03.2019	
8	Написання 1 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	31.05.2019	
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедру в друкованому вигляді	20.09.2019	
10	Написання 3 та 4 розділів та представлення їх на кафедру в друкованому вигляді та чорнового варіанту роботи в цілому	11.10.2019	
11	Нормоконтроль	25.10.2019	
12	Попередньої захист магістерської роботи	01.11.2019	
13	Подання роботи на кафедру в остаточному чистовому оформленні	22.11.2019	
14	Захист магістерської роботи перед ЕК	18-19.12.2019	

Студент(ка)


(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи)


(підпис)
(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ЗАВДАННЯ НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

РЕФЕРАТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	14
1.1 Теоретичні аспекти формування системи надання адміністративних послуг.....	14
1.2 Систематизація і класифікація публічних послуг.....	24
1.3 Адміністративні електронні послуги	37
Висновки до розділу 1	45
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ.....	47
2.1 Бізнес-інкубатори в системі надання методологічної підтримки просування від бізнес ідеї до початку підприємницької діяльності.....	47
2.2 Стейкхолдери реєстрації і забезпечення підприємницької діяльності.....	62
2.3 Сучасний стан і перспективи розвитку системи надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності.....	72
Висновки до розділу 2	88

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	91
3.1 Оптимізація процесу надання адміністративних послуг за допомогою структурної інформаційно-часової схеми.....	91
3.2 Оптимізація розподілу повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування в системі надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності.....	97
3.3 Модель віртуалізації та перенесення процесів надання адміністративних послуг в он-лайн шляхом розвитку проекту “Держава в смартфоні”.....	104
Висновки до розділу 3.....	110
РОЗДІЛ 4. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ.....	112
ВИСНОВКИ.....	127
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	129

ВСТУП

Актуальність теми. Розвиток підприємницької діяльності є одним з основних критеріїв оцінки стану економічного середовища країни та її привабливості для бізнесу. Економічний розвиток України формується шляхом поєднання розвитку всіх суб’єктів господарювання.

Формування нового суб’єкту господарювання складний процес, який поєднує ряд етапів.

Передує йому зародження бізнес ідеї. Бізнес ідея потребує конкретизації на технічному рівні реалізації та економічного обґрунтування шляхом розробки бізнес плану. Конкретизована таким чином бізнес ідея може бути у вигляді стартапу. У сучасному бізнес середовищі розроблені стартапи мають привабливість для венчурних підприємств, тому що такі підприємства мають фінанси для реалізації проекту, а автор стартапу, як правило, ще не має таких можливостей. Саме тому розроблені стартапи вже представляють не захищений інтелектуальний продукт, який можна придбати за невеличку винагороду автору.

Значно більшу винагороду можна отримати, якщо інтелектуальний продукт у вигляді готової бізнес ідеї захистити як об'єкт права інтелектуальної власності (ОПІВ). В залежності від сутності бізнес ідеї це може бути декілька патентів на винахід, корисну модель або промисловий зразок. Це може бути об'єкт авторського права, торгова марка тощо. В цьому випадку комерціалізація бізнес ідеї захищається відповідним законодавством і супроводжується продажем ліцензій, оформленням ліцензійних угод, в яких оговорюється винагорода автора не тільки від передачі права на бізнес ідею, а і отримання прибутку після впровадження бізнес ідеї.

Отримання винагороди через захист ОПІВ безумовно надає значно більшу винагороду. Але для отримання максимальної винагороди від реалізації бізнес ідеї можливо тільки якщо започаткувати власну справу. Але для цього потребується виконати процедури реєстрації суб'єкта господарювання. Реалізація потребує також залучення фінансування. Це можуть бути як власні кошти, так і кредити, фінансування за рахунок грантів, інвесторів, тощо.

Враховуючі зацікавленість держави в розвитку малого і середнього бізнесу, підтримки молоді для розробки стартапів на державному рівні формуються програми розвитку, створюються бізнес-інкубатори, бізнес акселератори, використовуються будь-які методи для стимулювання процесу створення стартапів, сприянні створенню нових суб'єктів господарювання.

Відповідно до визначення Бізнес-інкубатор це організація, що займається підтримкою проектів молодих підприємців по всіх етапах розвитку: від зародження бізнес ідеї до її комерціалізації.

На шляху від зародження бізнес ідеї до її комерціалізації виникає багато бар'єрів подолати які важко, а де яких випадках неможливо не маючи відповідної допомоги. Разом із тим нові ідеї зароджуються найчастіше серед молоді, яка володіє новим мисленням але не має досвіду реалізації своїх ідей. Це об'єктивно пояснюється відсутністю з одного боку матеріальної бази, з іншого – відсутністю достатніх економічних знань, щоб оцінити ефективність новацій, а з третього – відсутність знань і досвіду організації підприємницької діяльності. Саме ці проблеми покликані вирішувати організаційним структурам у вигляді Бізнес-інкубаторів.

Розгляду проблем, що виникають при впровадженні стартапів присвячено багато наукових праць таких вчених як Гембарска А.Ф., Кравченко М.О., Олейніков О.О., Панков А. В., Попко О. В., Робемед Н., Фияксель Р. Э., Hwang V. та інших.

Перші прототипи бізнес-інкубаторів були створені в Англії в середині 20-го сторіччя. Перший бізнес-інкубатор був заснований у 1959 році. Джозеф Манкусо купив приміщення складу, що належало фабриці в місті Баталія і заснував перший бізнес-інкубатор в Америці - Batavia Industrial Center. Його метою було створення нових робочих міст в місті з економічною депресією.

В 1985 році у світі діяло близько 70 бізнес-інкубаторів, в 1992 році їх вже було 470, в 1995 – 1100. Створені бізнес-інкубатори об'єднувались в Національну асоціацію інкубаторів бізнесу. Таким чином в США було створено найбільшу кількість бізнес-інкубаторів. Це було покликані необхідністю відродження міських центрів та регіонів, що прийшли в занепад, та необхідністю підтримки інноваційної діяльності і підприємницької активності в університетах, а також створення привабливих умов щодо приватних інвесторів.

Під час зростання привабливості компаній в галузі інформаційних технологій сформувалась модель бізнес-акселераторів. Ця модель являє собою соціальний інститут підтримки стартапів тобто програми інтенсивного розвитку компаній через менторство, навчання, фінансову та експертну підтримку в обмін на частку в капіталі компанії. При кінці 1990-х років в США за таким принципом працювали стартап-інкубатори для компаній зі сфери інформаційних технологій.

З розвитком Інтернет-ринку почав зростати інтерес венчурних капіталістів в цій галузі. Як наслідок, враховуючі особливості зростання кількості стартапів, сформувалась модель акселераторів Y Combinator. Ця модель передбачає короткострокові (до трьох місяців) групові програми підготовки і невеликі «посівні» інвестиції.

Міністерство торгівлі США означило бізнес-акселератори як інститути підтримки випускників інкубаторів і програми інкубації для готових до отримання інвестицій компаній. Основний напрям акселераторів фокусується в галузі технологій, а саме софтверні стартапи. Саме за цим напрямом спостерігається значне зниження вартості запуску і розвитку компаній

Серед всіх етапів комерціалізації бізнес ідеї найбільш завади створює бюрократичний етап відкриття власної справи. Цей етап має найбільші загрози від корупційної складової. Спроби усунення комерційної складової шляхом створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) дозволило розмежувати учасників процесу, але ускладнило рішення кінцевого завдання. Саме пошуку шляхів оптимізації процесу надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності присвячено магістерське дослідження. Це зумовлює його актуальність на сучасному етапі реформацій розвитку економіки України.

Мета і завдання магістерської роботи. Метою магістерської роботи є визначення шляхів оптимізації процесів надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності.

Поставлена мета обумовлена необхідністю вирішення наступних **завдань:**

- розглянути теоретичні аспекти формування системи надання адміністративних послуг та їх інституціональне забезпечення;
- розглянути методи систематизації і класифікації публічних послуг;
- розглянути методи реалізації адміністративних електронних послуг;
- розглянути роль бізнес-інкубаторів в формуванні бізнес ідей і їх просуванні до початку підприємницької діяльності;
- дати організаційно-економічну характеристику стейкхолдерам реєстрації і забезпечення підприємницької діяльності;
- провести аналіз сучасного стану і перспектив розвитку системи надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності;
- виконати оптимізацію процесу надання адміністративних послуг за допомогою структурної інформаційно-часової схеми;
- виконати оптимізацію розподілу повноважень між органами державної влади та органами місцевого самоврядування в системі надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності;
- сформувати модель віртуалізації та перенесення процесів надання адміністративних послуг в он-лайн шляхом розвитку проекту “Держава в смартфоні”.

Об'єкт дослідження: процес надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності.

Предмет дослідження: методи та підходи до оптимізації процесу надання адміністративних послуг.

Методи дослідження. У процесі дослідження використані такі методи проведення економічних досліджень: абстрактно-логічний (для проведення теоретичних узагальнень і формулювання висновків), методи інформаційного моделювання (для аналізу моделі елементів даних, що використовуються в процесі забезпечення підприємницької діяльності), метод побудови структурної інформаційно-часової схеми (аналіз документообігу) тощо.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні акти України, фундаментальні роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, матеріали наукових періодичних видань та науково-практичних конференцій, дані ресурсів мережі Інтернет, офіційні матеріали Державного комітету статистики України й органів статистики Запорізької області, звітно-статистичні дані про підприємницьку діяльність.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розробці напрямків удосконалення системи надання адміністративних послуг для забезпечення підприємницької діяльності а саме:

удосконалено:

- методику оцінки роботи бізнес-інкубатору;
- методику визначення завдань бізнес-інкубатору по просуванню бізнес ідей та захисту інтелектуальної власності;

- методику застосування структурної інформаційно-часової схеми для оптимізації системи надання адміністративних послуг;

дістали подальшого розвитку:

- методика визначення завдань бізнес-інкубаторів в формуванні бізнес ідей і їх просуванні до початку підприємницької діяльності.

Апробація результатів магістерської роботи. За результати проведеного дослідження була підготовлена доповідь на Міжнародній науково-практичній конференції за темою «Умови реалізації інклюзивного розвитку в Україні», підготовлено тези [1]. Підготовлено статтю до публікації у фаховому виданні [2].

Результати дослідження було рекомендовано до впровадження в бізнес-інкубаторі НУ “Запорізька політехніка”.

Результати дослідження були запропоновані для використання в ЦНАП

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота містить вступ, чотири розділи, висновки, список використаної літератури, додатки. Повний обсяг роботи – 133 сторінок, включаючи 9 таблиць, 22 рисунків. Список використаних джерел

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Корольков В. В., Миронов К.О. Реформування інформаційного забезпечення публічного адміністрування під впливом інклюзивного об'єднання ІТ фахівців // Генерування інновацій інклюзивного розвитку: національний, регіональний, міжнародний вимір : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції Запоріжжя (17–18 жовтня 2019 року). С.305-307.
2. Корольков В. В., Миронов К.О. Оптимізація процесу надання адміністративних послуг за допомогою структурної інформаційно-часової схеми // Науковий вісник НУ “Запорізька політехніка”, 2019, №4.
3. Тимошук В. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.
4. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Електронний ресурс, режим доступу <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/29277890> (дата звернення 10.11.2019).
5. Закон України “Про адміністративні послуги” Голос України від 06.10.2012 — № 188.
6. Ліпенцев А., Жук Ю. Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність. Ефективність державного управління. – 2015. № 42. С. 140–148.
7. Закон України "Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців" та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань" / Електронний ресурс, режим доступу: <https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/835-viii>, (дата звернення 10.11.2019).

8. Державна політика у сфері надання дозвільних послуг : навч. посіб. / уклад. О. Рудік ; за ред. В. Лисенка. К., 2013. 118 с.
9. Розмаріцина Н.А. Особливості реформування системи надання адміністративних послуг в контексті концепції адміністративної реформи // Публічне управління у забезпеченні сталого розвитку країни : матеріали науково-практичної конференції (24 листопада 2016 року). С.100-105.
10. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : зб. матеріалів / [Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін.] / заг. ред. Тимошука В. П., Курінного О. В. К., 2015. 428 с.
11. Адміністративне право України: [підручник] / [Ю.П. Битяк, В.М. Гарашук, О.В. Дьяченко та ін.] ; за ред. Ю.П. Битяка. К. : Юрінком Інтер, 2007. С. 69.
12. Романенко Л.Ф. Банківський маркетинг : [підручник] / Л.Ф. Романенко. К. : Центр навчальної літератури, 2004. С. 19.
13. Мицкевич Л.А. Предоставление публичных услуг как вид государственного управления / Л.А Мицкевич // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) / под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер, 2007. С. 32.
14. Венедиктова І.В. Юридична природа публічних послуг / І.В. Венедиктова // Вісник Харківського національного університету. 2009. № 841. С.88-91.
15. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : [навч.посіб.] / В.М.Сороко. К.:НАДУ, 2008. 104 с.
16. Чаусовська С. Поняття публічних послуг та їх класифікація / С. Чаусовська // Держава та регіони. 2017. № 1. С.102-108.
17. Буханевич О. М. Класифікація адміністративних послуг / О. М. Буханевич // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. - 2015. - Вип. 33(2). - С. 7-10. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_33\(2\)__3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_33(2)__3), (дата звернення 10.12.2019).

18. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. С. 409.
19. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п>, (дата звернення 10.12.2019).
20. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг / О.Г. Циганов // Наука і правоохорона. 2013. № 1(19). С. 60–66.
21. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В.П. Тимошук. К.: Факт, 2003. 496 с.
22. Адміністративне право України. Академічний курс: [підручник]: у 2-х Т. 2. Особлива частина / Редкол. В.Б. Авер'янов та ін. К.: Юрид. думка, 2005. 624 с.
23. Скочиляс-Павлів О. В. Поняття суб'єкта владних повноважень в адміністративному судочинстві України / О. В. Скочиляс-Павлів // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". 2014. № 801 : Юридичні науки. С. 19–23.
24. Берназюк О., Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні / підприємництво, господарство і право. 2019. С.196-199.
25. Єжунінов В.В. Надання державних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : матеріали наук.- практ. семінару, 19 квітня 2013 р., м. Дніпропетровськ / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2013. 104 с.
26. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. URL :

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80>, (дата звернення 10.12.2019).

27. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>, (дата звернення 10.12.2019).

28. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 1313. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>, (дата звернення 10.12.2019).

29. Урядовий портал : Єдиний веб-порталу органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/services>, (дата звернення 10.12.2019).

30. Електронне урядування та електронна демократія : навчальний посібник : у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. Київ, 2017. Частина 10: Електронні послуги / Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба. Київ: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.

31. Некрасов В. Без хабарів і «договірняків»: 5 електронних держпослуг, які перемогли корупцію. Економічна правда. 2018. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2018/12/10/643416/>, (дата звернення 10.12.2019).

32. United Nations E-government Survey 2018 E-Government for the Future We Want. United Nations. New York, 2018. URL: http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurveyWebinar_Version4.pptx.pdf, (дата звернення 10.12.2019).

33. Міністерство юстиції України, Електронний ресурс, режим доступу <https://usr.minjust.gov.ua/ua/freesearch>, (дата звернення 10.12.2019).

34. Урядовий портал, Електронний ресурс, режим доступу <https://www.kmu.gov.ua/servicesfilter#categories?category=8>, (дата звернення 10.12.2019).

35. Звіт облдержадміністрації щодо виконання Комплексної програми розвитку малого і середнього підприємництва в Запорізькій області на 2017-2018 роки https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000111/111440.pdf, (дата звернення 10.12.2019).
36. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Про деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг», Електронний ресурс, режим доступу <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>, (дата звернення 10.12.2019).
37. Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг інформаційно-довідкового департаменту ДПС. Електронний ресурс, режим доступу <https://acskidd.gov.ua/>, (дата звернення 10.12.2019).
38. Електронний кабінет платника податків, електронний ресурс, режим доступу <https://cabinet.sfs.gov.ua/>, (дата звернення 10.12.2019).
39. Мамиконов А.Г., Кульба В.В., Цвиркун А.Д. Модели и методы, используемые при создании автоматизированных систем управления, «Автоматика и телемеханика», 1971, №7. С. 116-132.
40. Жовнірчик Я. Ф. Реформування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування / Я. Ф. Жовнірчик. // Державне управління: удосконалення та розвиток. - 2017. - № 3. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2017_3_3, (дата звернення 10.12.2019).
41. Сайт онлайн-сервісу державних послуг «Дія», Електронний ресурс, режим доступу <https://diia.gov.ua/>, (дата звернення 10.12.2019).