

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Економіко-гуманітарний інститут

(повне найменування інституту, факультету)

Факультет економіки та управління

Кафедра менеджменту

(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

Магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему Механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні

Виконав: студент(ка) II курсу, групи ФЕУ-ЗКМ

Спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітня програма (спеціалізація)

«Регіональне управління»

Деев Б. В.

(прізвище та ініціали)

Керівник Куртідзе Л. С.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Оніщенко Л.

(прізвище та ініціали)

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

Інститут, факультет ЕГІ, ФЕУ
 Кафедра менеджменту
 Ступінь вищої освіти магістр
 Спеціальність публічне управління та адміністрування
 (код і найменування)
 Освітня програма (спеціалізація) Регіональне управління
 (назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри д.е.н., проф
Пупіна Т.В.
 « 12 » 12 2019 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

Феева Богдана Владиславівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Механізми кодування електронних адміністративних послуг на місцевому рівні

керівник проекту (роботи) Кутідрє Людмила Сергіївна д.е.н., доцент

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

затверджені наказом закладу вищої освіти від « » 20 року №

2. Строк подання студентом проекту (роботи) 22.11.2019

3. Вихідні дані до проекту (роботи) методичні посібники, наукові статті, дисертації, статистичні дані

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Інтернет-основи електронного врядування на місцевому рівні. 2. Проведено аналіз та оцінка кодування електронних адміністративних послуг на місцевому рівні. 3. Удосконалення системи електронних адміністративних послуг на місцевому рівні, спираючись на світовий досвід.

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

145 сторінок, 3 рис., 9 табл., 128 джерел

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	приймав виконане завдання
I	Кутігзе А.С., к.е.н., доц		
II	Кутігзе А.С. к.е.н., доц		
III	Кутігзе А.С. к.е.н., доц.		
IV	Муравей С.М.		
V	Поліщак А.Ю., к.е.н., доц		

7. Дата видачі завдання « 15 » березня 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 кафедрі в друкованому вигляді	31.05.2019	
9	Написання 2 розділу та представлення його на кафедрі в друкованому вигляді	20.09.2019	
10	Написання 3 та 4 розділів та представлення їх на кафедрі 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 кафедрі в остаточному чистовому оформленні	22.11.2019	
14	Захист магістерської роботи перед ЕК	18-19.12.2019	

Студент(ка)

(підпис)

Деев Б.В.

(прізвище та ініціали)

Керівник проекту (роботи)

(підпис)

Кутігзе А.С.

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота: «Механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні»: с. 145, 3 рис., 9 табл., джерел 128.

Об'єктом дослідження є процес надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Предмет дослідження – організаційно-правові механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Мета дослідження – визначення напрямків удосконалення системи електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Методи дослідження: аналіз і синтез, логічного узагальнення, групування, порівняння, аналогія, економіко-статистичний.

Результати і їх новизна. Вдосконалено механізм надання державних адміністративних послуг в електронній формі в рамках концепції «Smart city» для м. Запоріжжя, а також розроблена система моніторингу та контролю якості надання електронних адміністративних послуг.

Основні положення роботи. Розглянуто теоретичні основи системи електронного урядування та його впровадження на місцевому рівні; проведено аналіз та оцінка рівня надання електронних адміністративних послугу м. Запоріжжі та області; удосконалено систему електронних адміністративних послуг у Запорізькому регіоні.

Значущість роботи і висновки. Визначені напрямки удосконалення механізму надання адміністративних послуг в електронному вигляді мають практичне значення та можуть бути використані в роботі державними органами управління, органами місцевої влади і місцевого управління, підприємствами та громадськими організаціями Запорізького регіону.

Ключові слова: ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, КОНЦЕПЦІЯ «SMART CITY», ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, Е-СЕРВІСИ, ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ, СИСТЕМА «ЕЛЕКТРОННИЙ УРЯД».

ЗМІСТ

Завдання на магістерську роботу.....	
РЕФЕРАТ.....	
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	11
1.1 Сутність системи електронного урядування та його впровадження на місцевому рівні.....	11
1.2 Електронні адміністративні послуги як необхідний компонент розвитку електронного урядування.....	20
1.3 Роль електронних адміністративних послуг для забезпечення управління на місцевому рівні.....	31
Висновки до розділу 1.....	39
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	41
2.1 Дослідження зарубіжного досвіду надання електронних адміністративних послуг.....	41
2.2 Аналіз надання електронних адміністративних послуг в Україні.....	54
2.3 Оцінка діяльності органів місцевої влади м. Запоріжжя, щодо надання електронних адміністративних послуг.....	68
Висновки до розділу 2.....	79
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	81
3.1 Організаційно-правові напрями удосконалення системи електронного урядування на місцевому рівні.....	81
3.2 Удосконалення механізму надання державних адміністративних послуг в електронній формі в рамках концепції «Smartcity».....	91

3.3 Розробка системи моніторингу та контролю якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні.....	100
Висновки до розділу 3.....	110
РОЗДІЛ 4 ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА У НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ.....	112
4.1 Аналіз потенційних небезпек.....	112
4.2 Заходи по забезпеченню безпеки.....	114
4.3 Заходи з виробничої санітарії та гігієни праці.....	118
4.4 Заходи безпеки у надзвичайних ситуаціях.....	124
4.4.1 Заходи з пожежної безпеки.....	124
4.4.2 Суб'єкти забезпечення цивільного захисту та основні принципи його здійснення.....	125
Висновки до розділу 4.....	126
ВИСНОВКИ.....	128
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	132

ВСТУП

Електронне урядування є одним із провідних напрямів розвитку інформаційного суспільства, який запроваджується і розвивається на глобальному, національному, регіональному і місцевому рівнях. Адміністративні послуги, які є невід'ємною частиною електронного урядування, служать інтересам споживачів і є важливим кроком в напрямку підвищення задоволення потреб громадян і господарюючих суб'єктів.

Актуальність теми. Найважливішим напрямком процесу реформування державного управління є формування та розвиток цілісної системи надання адміністративних послуг. Питання удосконалення системи державного урядування у наш час стає все більш актуальною і в основному пов'язано з тим, що світ стає більш розвиненим, динамічним, мобільним і вимагає нових підходів до організації суспільного й політичного життя. Пошук нових організаційно-економічних форм управління системою надання адміністративних послуг і механізмів взаємодії зацікавлених сторін, є основною проблемою для підвищення ефективності використання державних ресурсів, якості і доступності послуг. Актуальність розвитку електронного урядування на місцевому рівні обумовлена процесами децентралізації та деконцентрації влади, розширенням можливостей участі громадян в державному управлінні, а також реалізації права населення окремої території самостійно вирішувати питання місцевого значення. Якісна діяльність органів влади в сфері державних послуг, яка зачіпає систему життєдіяльності населення, забезпечує суттєве зниження рівня витрат в масштабах країни. Електронні адміністративні послуги мають універсальний доступ і можуть бути отримані будь-якою особою в режимі реального часу. Тому вирішення проблем, які існують в сфері розвитку системи надання адміністративних послуг дозволить підвищити якість реалізації функцій держави, сприятиме підвищенню ефективності системи державного управління і добробуту країни в цілому.

У науковій літературі вже накопичений певний досвід в дослідженні електронних адміністративних послуг. Серед вітчизняних науковців особливо слід відзначити наукові розробки О. В. Баранова, С. С. Вишнякова, О. А. Загаєцької, П. С. Клімушина, А. В. Клименко, С. І. Куценко, М. В. Мазуркевича, Р.М. Матвійчука, А. О. Серенок, Г. О. Панченко та інших.

У результаті науково-практичних досліджень накопичено теоретичні здобутки та практичний досвід, проте окремі питання залишилися поза увагою науковців. Так, зокрема, залишилися невизначеними окремі механізми розвитку адміністративних послуг в умовах забезпечення розвитку електронного урядування на місцевому рівні. Потребує наукового обґрунтування інструментарій інформаційного забезпечення системи надання адміністративних послуг та розробка системи контролю якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

Виходячи із зазначеного, вибір теми магістерської роботи у напрямку вдосконалення механізмів надання адміністративних послуг на місцевому рівні є актуальним.

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження – визначення напрямків удосконалення системи електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Об'єктом дослідження є процес надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

Предмет дослідження – організаційно-правові механізми надання електронних адміністративних послуг на місцевому рівні.

В рамках даної теми, у відповідності з метою роботи поставлені наступні **завдання:**

- охарактеризувати сутність системи електронного урядування та його впровадження на місцевому рівні;
- розглянути електронні адміністративні послуги як необхідний компонент розвитку електронного урядування;

- визначити роль електронних адміністративних послуг для забезпечення управління на місцевому рівні;
- провести дослідження зарубіжного досвіду надання електронних адміністративних послуг;
- провести аналіз надання електронних адміністративних послуг в Україні;
- дати оцінку діяльності органів місцевої влади м. Запоріжжя, щодо надання електронних адміністративних послуг;
- розробити організаційно-правові напрями удосконалення системи електронного урядування на місцевому рівні;
- визначити шляхи удосконалення механізму надання адміністративних послуг в електронній формі в рамках концепції «Smart city»;
- розробити систему моніторингу та контролю якості надання адміністративних послуг на місцевому рівні.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення визначених завдань у роботі використовувалися такі методи: аналіз і синтез (визначення сутності та ключових характеристик електронного урядування, електронних адміністративних послуг та ступеня їх розвитку), логічного узагальнення, групування (для проведення теоретичних узагальнень і формулювання висновків), порівняння, аналогія (для проведення аналізу рівня індексів розвитку електронного урядування та електронної участі у різних країнах), економіко-статистичний.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні механізмів системи надання електронних адміністративних послуг у Запорізькому регіоні, а саме:

- розроблені організаційно-правові напрями удосконалення системи електронного урядування на місцевому рівні;
- удосконалено механізм надання адміністративних послуг в електронній формі в рамках концепції «Smart city».

Дістали подальшого розвитку:

- розроблена система моніторингу та контролю якості надання електронних адміністративних послуг у Запорізькому регіоні.

Інформаційною базою дослідження є синтез результатів фундаментальних і прикладних спостережень вітчизняних і зарубіжних учених в області державного управління, нормативно-правові акти з питань запровадження та розвитку електронного урядування України та регіонів, а також матеріали наукових конференцій і семінарів за темою дослідження, результати статистичних спостережень.

Апробація результатів магістерської роботи. За результатами проведеного дослідження у збірниках тез доповідей опубліковано теза: «Запровадження електронної демократії в системі електронного врядування як шлях реформування системи «уряд-громадяни».

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота містить вступ, чотири розділі, висновки, список використаної літератури. **Повний обсяг роботи – 145 сторінок**, включаючи 9 таблиць, 3 рисунків. Список використаних джерел (128 найменування) – 13 сторінок.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 30.03.2019).

1. Агамирзян И. Электронное правительство в контексте глобализации. Режим доступа: http://www.garweb.ru/conf/ms/20020626/smi/msg.asp-id_msg=41833.htm (дата обращения: 30.03.2019).

2. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 649-р від 20.09.2017 р. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.03.2019).

3. Асанова А.А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і формаспівпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві // Державне управління. 2006. № 1. С. 119–127.

4. Баранов О. Електронний уряд в Україні? Буде! Коли? Режим доступу : <http://www.dt.ua/3000/3050/33406/> (дата звернення: 30.03.2019).

5. Беляков К. Організаційно-правові проблеми формування державної інформаційної політики України // Право України. 2004. № 10. С. 14–18.

6. Ватковська М. Розвиток електронного урядування у сфері освіти: зарубіжний досвід для України // Публічне адміністрування: теорія та практика. 2014. №2. С. 12–19.

7. Голобуцкий О.П., Шевчук О.Б. Електронний уряд. К.: ЗАТ «Атлант UMS», 2002. 174 с.

8. Дубов Д.В., Дубова С.В. Основи електронного урядування. К.: Центр навчальної літератури, 2006. 176 с.

9. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні. Режим доступу: www.kbuara.kharkov.ua (дата звернення: 10.04.2019).

10. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. Режим доступу: <http://www.viche.info/journal/811/> (дата звернення: 10.04.2019).

11. Клімушин П.С., Серенок А.О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: монографія. Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.

12. Коліушко І.Б., Демкова М.С. Електронне урядування - шлях до ефективності та прозорості державного управління. Режим доступу: <http://www.isu.org.ua/uploads/publications/20.doc>(дата звернення: 10.04.2019).

13. Міхровська М.С. Розвиток електронного урядування як пріоритетне завдання становлення публічної адміністрації в Україні // Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. 2012. Т. 25, №1. С. 298–304.

14. Семенченко А.І. Механізми державного управління у сфері електронного урядування // Студії з архівної справи та документознавства. 2012. Т. 20. С. 109–113.

15. Серенок А.О. Механізми взаємодії органів влади з громадянами в системі електронного уряду: автореф. дис. ... к. держ. упр.: 25.00.02. Х., 2011. 21 с.

16. Складенко О.А. Електронне урядування в Україні як засіб протистояння корупції // Стратегічна панорама. 2006. № 1. С.166–170.

17. Малиновський В.Я., Грицяк Н.В., Семенченко А.І. Концептуальні засади електронного урядування та електронної демократії: навч. посіб. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 70 с.

18. Барікова А.А. Електронна держава: нова ефективність урядування: монографія. К.: Юрінком Інтер, 2016. 135 с.

19. Чуприна Д. Модернізація державного сектора: відкритість влади // Центр сприяння інституційному розвитку державної служби при головному управлінні державної служби України. Policy Brief. Sector Modernisation. Open Government: OECD. 2007. С. 1–8.

20. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку // Ефективність державного управління. 2018. № 2. С. 135–143.

21. Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Рубан І.А., Семенченко А.І. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. К.: Либідь, 2012. 266 с.

22. Про основи національної безпеки України: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 964 // Відомості Верховної Ради України. 2003. № 39. С. 351–356.

23. European Smart Cities. Режимдоступу: <http://www.smart-cities.eu/?cid=2&ver=4> (дата звернення: 19.04.2019).

24. Чукут С.А., Дмитренко В.І. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні // Інвестиції: практика та досвід. 2016. № 13. С. 89–93.

25. Hollis L. Cities Are Good for You. The Genius of the Metropolis (2015). Режимдоступу: <http://citiesaregoodforyou.com/about/> (дата звернення: 19.04.2019).

26. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 19.04.2019).

27. Тимошук В. Адміністративні послуги. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А», 2012. 104 с.

28. 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, (Дніпропетровськ, 19 квітня 2013 р.). Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2013. 104 с.

29. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 року № 918-р // Офіційний вісник України. 2016. № 99. С. 259

30. Модельний закон про електронні державні послуги, який було прийнято на тридцять четвертому пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД (Постанова №34-7 від 07.04.2010р.). Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99(дата звернення: 19.04.2019).

31. Данилин А. В. Электронные государственные услуги и административные регламенты. От политической задачи к архитектуре «электронного правительства» М.: Инфра-М, 2004. 336 с.

32. Вишнякова С.С. Формирование сферы электронных услуг в России: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. М., 2007. с. 17.

33. Загаєцька О.А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні // Електронне урядування: Міжнар. наук. фах. журн. 2010. № 1. С. 43–52.

34. Клімушин П.С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг. Режим доступу: / <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2010-1/doc/3/09.pdf> (дата звернення: 25.04.2019).

35. Клименко А.В. Электронные административные регламенты. М.: Эпифания, 2004. 45 с.

36. Куценко С.І. Перспективи розвитку нормативно-правового забезпечення в контексті надання адміністративних послуг через електронні онлайн-сервіси // Юридичний науковий електронний журнал. 2017. С. 89–92.

37. Мазуркевич М.В. Єдиний перелік державних функцій в наданні електронних та інших послуг // Державне управління в Україні: проблеми державотворення, виклики та перспективи: матеріали II-ї Міжнар. наук. конф. аспірантів та докторантів з держ. упр., (Одеса, 3 черв. 2011 р.). Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2011. С. 135–137.

38. Матвійчук Р.М., Кандзюба С.П. Електронні послуги: навч. посіб. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.

39. Серенок А.О. Надання адміністративних послуг в електронній формі в органах місцевого самоврядування: результати дослідження 2016 року // Актуальні проблеми державного управління. 2017. № 1. С. 119–123.

40. Панченко Г.О. Надання електронних адміністративних послуг як складова процесу становлення інформаційного суспільства України // Сучасна регіональна політика: освіта, наука, практика: матеріали підсумк. наук.-практ. конф. за міжнар. участю, (м. Одеса, 2011 р.). Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2011. С. 220–221.

41. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монографія. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

42. Ніколаєнко К.В. Сутність та ознаки адміністративних послуг // Держава і право. 2010. № 43. С. 269–276.

43. Репецька М.О. Організаційно-правові аспекти функціонування системи електронних адміністративних послуг в Україні. Режим доступу: file:///C:/Users/Наталия/Downloads/vnulpurn_2016_850_18.pdf (дата звернення: 29.04.2019).

44. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Режим доступу: <https://poslugu.gov.ua> (дата звернення: 29.04.2019).

45. Соломко Ю.І. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні // Ефективність державного управління. 2018. № 1. С. 151–157.

46. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Урядовий портал. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/proalizaciyi-konserciyi-rozvitku-sistemi-elektronnih-poslug-v-ukrayini-na-20192020-roki> (дата звернення: 29.04.2019).

47. Інформаційні матеріали веб-сайту представництва ООН в Україні. Режим доступу: <http://www.un.org.ua/ua/> (дата звернення: 29.04.2019).

48. United Nations E-government Survey 2014. E-Government for the Future We Want. Режим доступу: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf. (дата звернення: 29.04.2019).

49. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015pp.: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V // Відомості Верховної Ради України. 2007. №12. С. 102.

50. Клімушин П., Спасібов Д. Упровадження електронних сервісів надання адміністративних послуг в Україні. Режим доступу: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/klimushin-3.pdf (дата звернення: 06.05.2019).

51. Децентралізація: загальна інформація. Режим доступу: <https://decentralization.gov.ua/about> (дата звернення: 06.05.2019).

52. Клименко І.В. Інформаційно-комунікаційні технології як інструмент модернізації системи державного управління України //Матеріали II науковопрактичного семінару «Новітні ІКТ в модернізації публічного управління: зарубіжний та вітчизняний досвід». Д.: ДРІДУ НАДУ, 2014. С.55–56.

53. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні //Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. № 3(2). С. 57–60.

54. Клименко І.В., Линьов К.О. Технології електронного врядування. К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. 192 с.

55. Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Тимошук В.П. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: практич. посібн. К.: СПД Москаленко О.М., 2011. 432 с.

56. Центр надання адміністративних послуг у місті Суми: онлайн-послуги у ЦНАП. Режим доступу: <http://cnap.gov.ua/node/1117> (дата звернення: 15.05.2019).

57. Украинская мечта. Как Эстония стала такой продвинутой страной. Режим доступа: <https://tech.liga.net/technology/article/ukraine---primer-kak-estoniya-sozdala-gosudarstvo-bez-byurokratov> (дата звернення: 15.05.2019).

58. e-Estonia, або Цифровий лідер Європи. Режим доступу: <https://google.su/P56hxQVt> (дата звернення: 06.05.2019).

59. Васильєва Н.В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2013. № 11. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_11_5 (дата звернення: 25.05.2019).

60. Шостя С.П. Філософія освітніх проектів формування цифрової грамотності // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди. 2017. №. 48(1). С. 189–200.

61. Геннадій Кернес домовився про співпрацю з Академією електронного урядування: Офіційний сайт Харківської міської ради, міського голови, виконавчого комітету. Режим доступу: <https://www.city.kharkov.ua/uk/news/gennadiy-kernes-domovivsyia-pro-spivpratsyu-z-akademiei-yu-elektronnoho-uryaduvannya-43168.html> (дата звернення: 25.05.2019).

62. Архипова Є.О., Дмитренко Н.О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні // Молодий вчений. 2015. № 11(3). С. 148–152.

63. X-Road, Mobile ID, ID-карты, e-Residence: большое технологическое чудо маленькой европейской страны. Режим доступа: <https://ain.ua/2019/06/14/x-road-mobile-id-id-karty-e-residence-bolshoe-texnologicheskoe-chudo-malenkoj-evropejskoj-strany/> (дата обращения: 25.05.2019).

64. Максимова О.І. Система державного управління Канади: досвід для України. К.: НАДУ, 2010. 60 с.

65. Тищенко І.О. Зарубіжний досвід країн Європейської спільноти щодо надання електронних послуг // Актуальні проблеми державотворення, правотворення та правозастосування. 2016. № 5. С. 130–132.

66. Камінська Т., Камінський А., Пасічник М. Зарубіжний досвід впровадження електронного урядування. К.: Либідь, 2008. 200 с.

67. Клименко І.В. Електронні послуги: навч. посіб. К.: НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.

68. Киш Л.М., Качуровський С.В. Методичні вказівки до виконання лабораторних робіт з дисципліни «Електронна комерція в адміністративній діяльності» для студентів напряму підготовки Публічне управління та адміністрування. Вінниця: ВЦ ВНАУ, 2017. 89 с.

69. E-Government Development Index. UN E-Government Knowledgebase. Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (дата звернення: 25.05.2019).

70. Яблонський В.М., Балакірева О.М., Бондар Т.В. Про стан розвитку громадянського суспільства в Україні: аналіт. доповідь. К.: НІСД, 2017. 56 с.

71. Приходько А.Є. Досвід впровадження електронного урядування на прикладі Естонії. Режим доступу: <http://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2015/06/Prihodko.-Estoniya.pdf> (дата звернення: 25.05.2019).

72. Яровий Д. Електронний уряд Канади – «найбільш електронний уряд» у світі. Режим доступу: <https://issuu.com/iarovyi/docs/name31b804> (дата звернення: 25.05.2019).

73. Барікова А.А. Реалії інформаційного суспільства // Правова інформатика. 2014. № 3. С. 26–32.

74. Синицький К., Олійник Я., Міхальова М. Кращі практики впровадження електронного урядування: зарубіжний досвід. Методичні матеріали до навчальної дисципліни: «Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного урядування». К.: НІСД, 2010. 166 с.

75. Сіденко Ю.В. Досвід впровадження методів електронної демократії у Швеції // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Сутність та перспективи впровадження електронної демократії в Україні». Вінниця: ВНТУ, 2017. С. 140–145.

76. Єдиний державний портал адміністративних послуг. Режим доступу: <https://poslугy.gov.ua> (дата звернення: 05.06.2019).

77. Публічна кадастрова карта України. Режим доступу: <https://map.land.gov.ua/kadastrova-karta> (дата звернення: 05.06.2019).

78. Державна архітектурно-будівельна інспекція України. Режим доступу: <https://e-dabi.gov.ua/> (дата звернення: 05.06.2019).

79. Міністерство енергетики та захисту довкілля України. Режим доступу: <https://menr.gov.ua/> (дата звернення: 05.06.2019).

80. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/?lang=uk-UA> (дата звернення: 05.06.2019).

81. Кабінет електронних сервісів Міністерства юстиції України. Режим доступу: <https://кар.minjust.gov.ua/> (дата звернення: 05.06.2019).

82. Державна фіскальна служба України. Режим доступу: <http://sfs.gov.ua/> (дата звернення: 10.06.2019).

83. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. Режим доступу: <https://portal.pfu.gov.ua/> (дата звернення: 10.06.2019).

84. Куспляк І.С., Серенок А.О. 100 міст–крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. 86 с.

85. Київська міська рада. Режим доступу: http://kmr.ligazakon.ua/SITE2/1_docki2.nsf/alldocWWW/F5671BF2FE6B8BEFC2257E8C006873B9?OpenDocument (дата звернення: 10.06.2019).

86. Липова С.В., Мазуркевич Т.Л., Ковальська Л.А. Перспективи розвитку послуг е-урядування у Вінниці // Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. 2019. №5. С.160-165.

87. Електронний уряд міста Івано-Франківська. Режим доступу: <emvk.if.ua> (дата звернення: 15.06.2019).

88. Офіційний сайт Луцької міської ради. Режим доступу: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-programy-rozvytku-elektronного-uryaduvannya-ta-informatyzaciyi-mista-lucka-na-2016> (дата звернення: 25.06.2019).

89. Реєстр актів Харківської міської ради. Режим доступу: <http://kharkiv.rocks/reestr/665409> (дата звернення: 25.06.2019).

90. Львівська міська рада. Режим доступу: https://www8.city-adm.lviv.ua/Pool/Info/doclmr_1.NSF/189a9b47835a82e6422566e8002d2131/573c527d3712fccfc2258049004b41b4?OpenDocument (дата звернення: 25.06.2019).

91. Дніпропетровська обласна державна адміністрація. Режим доступу: <https://adm.dp.gov.ua/ua/dniprooda/pro-oda/departamenti-taupravlinnya/upravlinnya-informacijnih-tehnologij-ta-elektronного-uryaduvannya/cilovi-programi-inform-technologij> (дата звернення: 25.06.2019).

92. Серенко А.О., Яскевич А.Й. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2017. 84 с.

93. Яскевич А.Й. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування в органах місцевого самоврядування найбільших міст України. Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2018. 105 с.

94. Соломко Ю. Особливості надання адміністративних послуг засобами електронного урядування на регіональному та місцевому рівнях // EAST JOURNAL OF SECURITY STUDIES VOLUME. 2018. №1(3). С.1–10.

95. Джига Т.В. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг // Національний інститут стратегічних досліджень: Аналітична записка. 2017. № 16. С.110–115.

96. Про затвердження Програми «Цифрова стратегія міста на 2017–2020 роки»: Офіційний сайт Запорізької міської ради. Режим доступу: <https://zp.gov.ua/uk/documents/item/5066> (дата звернення: 06.07.2019).

97. У Запоріжжі почала працювати відеостіна програми «Безпечне місто»: 1news. Режим доступу: <http://1news.zp.ua/v-zaporozhe-nachala-rabotat-videostena/> (дата звернення: 06.07.2019).

98. «Dozor city» допоможе пересуватися містом з комфортом: ztv. Режим доступу: <https://ztv.zp.ua/dozor-city-dopomozhe-peresuvatisya-mistom-z-komfortom/> (дата звернення: 06.07.2019).

99. uMuni. Режим доступу: <https://umuni.com/?locale=uk> (дата звернення: 06.07.2019).

100. Запоріжжя моніторитиме витрати електрики бюджетниками: Сегодня. Режим доступу: <https://www.segodnya.ua/ua/regions/zaporozhye/v-zaporozhe-budut-sledit-za-potrebleniem-elektrichestva-v-byudzhetnyh-organizaciyah-1142911.html> (дата звернення: 06.07.2019).

101. Як у Запоріжжі працюють європейські послуги: Інформ. Режим доступу: https://www.inform.zp.ua/2018/07/10/32521_v-zaporizhzh-pratsyuuyut-uevropejski-poslugi/ (дата звернення: 11.07.2019).

102. Інші відомості про центри надання адміністративних послуг Запорізької області. Режим доступу: www.me.gov.ua › Files › GetFile (дата звернення: 11.07.2019).

103. Відомості про приміщення центру надання адміністративних послуг Запорізької області. Режим доступу: www.me.gov.ua › Files › GetFile (дата звернення: 11.07.2019).

104. Про затвердження Порядку роботи у системі електронного документообігу виконавчих органів Запорізької міської ради «Megapolis.Doc.Net». Режим доступу: <https://zp.gov.ua/uk/documents/item/36457> (дата звернення: 15.07.2019).

105. Контакт-центр м. Запоріжжя. Режим доступу: <https://1580.zp.gov.ua/> (дата звернення: 15.07.2019).

106. Інвестиційний портал м. Запоріжжя. Режим доступу: <http://invest.zp.gov.ua/uk> (дата звернення: 15.07.2019).

107. Департамент охорони здоров'я Запорізької міської ради. Режим доступу: <http://health.zp.ua/> (дата звернення: 15.07.2019).

108. Прозорий бюджет м. Запоріжжя. Режим доступу: <http://budget.zp.gov.ua/> (дата звернення: 15.07.2019).

109. Соціальні послуги: Офіційний сайт Запорізької міської ради. Режим доступу: <https://zp.gov.ua/uk/page/socialni-poslugi#13> (дата звернення: 25.07.2019).

110. Запоріжжя. Сім шляхів до пригод. Режим доступу: <https://zaporizhzhia.city/> (дата звернення: 25.07.2019).

111. Служба у справах дітей Запорізької міської ради. Режим доступу: <https://dity.zp.ua/> (дата звернення: 25.07.2019).

112. ProZorro: Офіційний сайт Запорізької міської ради. Режим доступу: <https://zp.gov.ua/uk/page/prozorro-1> (дата звернення: 25.07.2019).

113. Запоріжжя. Культура. Режим доступу: <https://cultura.city/> (дата звернення: 25.07.2019).

114. Запоріжжя спортивне. Режим доступу: <https://sport.zp.ua/> (дата звернення: 25.07.2019).

115. Укриття. Режим доступу: <https://ukryttya.zp.gov.ua/> (дата звернення: 25.07.2019).

116. Waze: ситуація на дорогах. Режим доступу: <https://www.waze.com/> (дата звернення: 25.07.2019).

117. Меморандум про співпрацю між Департаментом надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва Запорізької міської ради та громадською організацією «Айгов» щодо впровадження системи електронного урядування та електронної демократії у м. Запоріжжя. Режим доступу: http://snapzmr.gov.ua/wp-content/uploads/2018/08/Pidpysanyj_04_Pidpysanyj_Memorandum_iGov-Zaporizhzhya_2018-03-26.doc.pdf (дата звернення: 02.08.2019).

118. Ємельянов В.М., Берсан Є.В. Проблеми та перспективи розвитку електронного урядування в Україні // Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». 2016. Т. 281, № 269. С. 11–17.

119. Буханевич О.М. Якість і доступність адміністративних послуг як елемент їх правової характеристики // Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2015. № 2 (1). С. 89–95.

120. Васильєва О.І., Васильєва Н.В. Стандартизація надання адміністративних послуг в Україні // Університетські наукові записки. 2012. № 2. С. 77–81.

121. Моніторинг центрів надання адміністративних послуг у розрізі регіонів України. Міністерство економічного розвитку і торгівлі. Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=ukUA&tag=MonitoringTsentrivNadanniaAdministrativnikhPoslugURozriziRegionivUkraini> (дата звернення: 30.08.2019).

122. Легеза Є.О. Оцінювання якості надання публічних послуг в Україні // Вісник Запорізького національного університету. 2016. №1. С. 93–96.

123. Куспляк І.С., Серенок А.О. Моніторинг упровадження інструментів електронного урядування як основи надання адміністративних послуг в електронному вигляді: результати дослідження // Теорія та практика державного управління. 2015. № 2. С. 37–43.

124. Закон України «Про відпустки» [Електронний ресурс]: Закон України від 15.11.1996 № 504/96-ВР // Верховна Рада України. - Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/504/96-вр>

125. Закон України «Про охорону праці» [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України (ВВР). – 1992. – № 49. – с. 668. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>

126. Класифікація пожеж (EN 2:1992; EN 2:1992/A1:2004, IDT) [Текст] : ДСТУ EN 2:2014. – На заміну ГОСТ 27331-87; чинний з 01.01.2016 / Наказ Мінекономрозвитку від 30.12.2014 р. № 1494 EN 2:1992 «Classification of fires» прийнято як національний стандарт методом підтвердження, 2014. – 7 с.

127. Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України №158 від 15.06.2016р. «Про прийняття національного стандарту ДСТУ Б В.1.1-36:2016 "Визначення категорій

приміщень, будинків та зовнішніх установок за вибухопожежною та пожежною небезпекою"

128. Кодекс цивільного захисту України : [Електронний ресурс]. –
Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5403-17>.