

УДК 352:[35.076:004.738.5]

Вадим Коновал

перший заступник начальника управління інформаційно-комунікаційних систем та захисту інформації апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), здобувач кафедри інформаційної політики та електронного урядування НАДУ при Президентові України

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

У статті розглянуто організаційні основи електронного урядування на місцевому рівні, заснованого на використанні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій; виявлено ключові області його застосування; проаналізовано місцеві процеси створення електронної адміністрації, надання електронних послуг та формування електронної демократії; запропоновано організаційні аспекти впровадження електронного урядування на місцевому рівні.

Ключові слова: електронне урядування на місцевому рівні, електронна адміністрація, електронні послуги, електронна демократія, місцеві органи публічної влади, інформаційно-комунікаційні технології.

Vadym Konoval

first deputy head of the Information and Communication Systems and Information Protection Office of the executive body of the Kyiv City Council, applicant of Information Policy and Electronic Governance Department of NAPA under the President of Ukraine

ORGANIZATIONAL BASIS OF E-GOVERNANCE AT THE LOCAL LEVEL

Problem setting. *The current global development takes course with due regard to the Internet global network and new information and communication technologies. Based on the European Charter of Local Self-Government, the majority of services shall be provided locally. This approach enables to ensure the efficiency and transparency in the functioning of public administration and local government system; establish the cooperation between local public authorities and citizens, business and public organizations; provide rendering of the quality services to the population and to involve citizens in the management of local public affairs. Thus, the study of the institutional framework of e-governance at the local level is a significant and important, given its positive impact on the openness and transparency of local public authorities, effective and less costly administration, quality public services.*

Recent research and publications analysis. *The issue of the electronic governance technology introduction is studied by some national scientists in their papers. However, despite the large number of scientific papers on this topic, the issue of institutional framework of e-governance at the local level is under-investigated. Therefore, the study of this problem is currently important, since such extremely complex system like e-governance at the local level is impossible without a clear structure and organization.*

Paper objective is to define the institutional framework of e-governance at the local level in the context of information and communication technology introduction to improve the administrative processes, public services and citizens' participation in local governance.

Paper main body. *The concept of e-governance is based on the potential of the information and communication technologies (ICT) and the values of an open civil society, characterized by focus on the needs of the citizens, economic efficiency, openness for public scrutiny and initiatives. This is achieved both at the state level, and local. In particular, e-governance at the local level is a form of public administration whereby there is active cooperation of local authorities together, with society, person and citizen, business, non-profit organizations using ICTs. There are the following three key areas at the core of e-governance at the local level: e-administration, e-services and e-democracy. The automated document flow has is of particular concern in the terms of electronic administration establishment. Since the management activities of state and local governments are carried out through the issuance of organizational and administrative documents.*

The e-services are characterized by the provision of citizens and other target groups with the public services using ICTs. E-services consist of information, communication and transaction services rendered in various spheres of social activity such as health, social security and education. Specific tools for provision of e-services should be personalized and meet the individual needs of their users. The tools shall provide maximum flexibility for interaction and contacts with the authorities, in particular be accessible to persons with disabilities and special needs, and be technologically neutral and suitable for different platforms. One of the important ways to stimulate the provision of e-services is standardization of their provision, i.e. the development of clear organizational and technical and technological rules and requirements.

© Коновал В. О., 2016.

E-democracy is characterized by democratic structures, production processes or methods that use ICTs to expand transparency, democratic decision-making, involvement and participation of the citizens.

Conclusions of the research. *Analysis of the institutional framework of e-governance at the local level made it possible to identify the key areas of its application, including the local e-administration, e-services and e-democracy.*

The local public authorities that are responsible for the construction of e-governance at the local level face the special challenges. Their operation in this area shall be aimed at ensuring:

comprehensive provision of the electronic services, which requires the development of clear organizational and technical and technological rules and requirements

** expansion and integrated use of all types of public information resources and free access to them by citizens, civil society and business;*

** automation of the document flow (creating the electronic document management) and implementation of modern ICTs in the administrative processes of the local government;*

** electronic participation of the citizens in local governance through e-involvement and e-Partnership, etc.*

E-governance at the local level shall become a tool for improving the organizational processes in the governance system and decrease in the corresponding costs, simplifying and reducing administrative processes.

Keywords: *e-government at the local level, e-administration, e-services, e-democracy, local public authorities, information and communication technologies.*

Вадим Коновал

первый заместитель начальника управления информационно-коммуникационных систем и защиты информации аппарата исполнительного органа Киевского городского совета (Киевской городской государственной администрации), соискатель кафедры информационной политики и электронного управления Национальной академии государственного управления при Президенте Украины.

**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ
ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ НА МЕСТНОМ УРОВНЕ**

В статье рассмотрены организационные основы электронного управления на местном уровне, основанного на использовании современных информационно-коммуникационных технологий; выявлены ключевые области его применения; проанализированы местные процессы создания электронной администрации, предоставление электронных услуг и формирования электронной демократии; предложены организационные аспекты внедрения электронного управления на местном уровне.

Ключевые слова: электронное управление на местном уровне, электронная администрация, электронные услуги, электронная демократия, местные органы публичной власти, информационно-коммуникационные технологии.

Постановка проблеми

☞ Сучасний світовий розвиток відбувається з урахуванням можливостей глобальної мережі Інтернет та нових інформаційно-комунікативних технологій (ІКТ). Все глибше проникаючи в повсякденне життя мільйонів людей, змінюючи звичні шаблони і стереотипи поведінки, ІКТ стимулюють перехід до інформаційного суспільства, в якому інформація стає стратегічним ресурсом розвитку, а органи публічної влади на всіх рівнях переходять на електронні рейки свого функціонування.

Варто зазначити, що процеси побудови системи електронного урядування в Україні відбуваються переважно у напрямі зверху-вниз, тобто першочерговій інформатизації підлягають органи влади загальнодержавного та галузевого рівнів. Разом з тим, виходячи з Європейської хартії місцевого самоврядування, переважна більшість послуг повинна надаватись на місцевому рівні. Цей підхід дозволяє забезпечити ефективність та прозорість функціонування системи державного управління і місцевого самоврядування; налагодити взаємодію між місцевими органами публічної влади і громадянами, бізнесовими та громадськими організаціями; забезпечити надання населенню якісних послуг та залучити громадян до управління місцевими суспільними справами. Таким чином, дослідження організаційних основ електронного урядуван-

Мета

☞ Метою статті є визначити організаційні основи електронного урядування на місцевому рівні в контексті впровадження ІКТ для підвищення ефективності адміністративних процесів, надання публічних послуг, а також участі громадян в місцевому урядуванні.

ня на місцевому рівні є справою значущою і важливою, враховуючи його позитивний вплив на відкритість і прозорість діяльності місцевих органів публічної влади, ефективно і менш витратне адміністрування, якісне надання публічних послуг.

☞ Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання впровадження технологій електронного урядування розглядають у своїх працях О. Голобуцький [1], Н. Грицяк [4, 5, 6], М. Демкова [2], Дубов Д. [3], А. Журавльов [12], В. Єганов [7], І. Клименко [6, 9], Ю. Ковбасюк [4, 10], О. Кукарін [5], К. Линьов [9], А. Семенченко [4, 12] та ін. Однак, незважаючи на наявність значної кількості наукових праць на цю тематику, питання організаційних основ електронного урядування на місцевому рівні є недостатньо вивченим. Тому дослідження цієї проблеми є актуальним, адже така надзвичайно складна система, як електронне урядування на місцевому рівні, неможлива без чіткої структури та організації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Ідеї електронного урядування з'явилися на початку 1990-х рр. XX ст. у ході реалізації адміністративних реформ в західних країнах. Відправною точкою стала криза бюрократичної моделі управління, а також падіння довіри населення до традиційних політичних інститутів, що забезпечували легітимність влади протягом усього століття. Перетворення були спрямовані на оптимізацію роботи апаратів органів публічної влади, ефективне використання ресурсів, розширення кількості і підвищення якості публічних послуг, а також загалом побудова більш ефективної системи соціально-політичної взаємодії інститутів влади і громадянського суспільства на всіх рівнях.

У процесі пошуку засобів, здатних поліпшити роботу органів публічної влади та оптимізувати витрати, з'ясувалося, що ІКТ здійснюють суттєвий вплив на позитивне вирішення проблем, що склалися, виступаючи в ролі каталізатора, а часом і головного інструменту перетворень.

Концепція електронного урядування базується на можливостях ІКТ та цінностях відкритого громадянського суспільства, характеризується спрямованістю на потреби громадян, економічною ефективністю, відкритістю для громадського контролю та ініціативи. Це досягається як на державному рівні, так і на місцевому. Зокрема електронне урядування на місцевому рівні – це форма організації публічного управління, за якого відбувається активна взаємодія місцевих органів влади між собою, з суспільством, людиною та громадянином, бізнесом, некомерційними організаціями за допомогою ІКТ.

Органи публічної влади місцевого рівня, успішно впроваджуючи електронне урядування, досягають таких переваг:

- відкритість і широке охоплення (публічні служби є відкритими, оскільки інтернет-послуги базуються на існуючих у комп'ютерних мережах стандартах і послуги доступні всім громадянам у будь-який час);
- орієнтація на потреби споживачів (органи місцевої влади, що прийняли на озброєння інтернет-технології, найкраще фокусуються на потребах громадян; використовуючи системи управління відносинами з громадянами (Citizen Relationship Management systems), організації можуть стежити за проходженням інформації, спрямованої від громадян, і аналізувати її для надання якісних, оперативних і персоналізованих послуг; додаткові можливості й двосторонній обмін інформацією залучають до використання інтернет-послуг усе більшу кількість юридичних і фізичних осіб);
- інтеграція послуг (бізнес-процеси державних установ в Інтернеті мають вигляд інтегрованої системи, оскільки являють собою сукупність усіх державних установ і силових структур);
- партнерство між державою і приватним сектором (багато державних установ, органів місцевого самоврядування мають дефіцит досвідчених працівників, які можуть проводити експертизи та керувати проєктами з автоматизації цих установ; для підвищення якості послуг вони вступають у партнерство з приватним сектором для швидкого й ефективного впровадження порталів державних служб) [6, с. 11].

При переході на електронне урядування на місцевому рівні, що побудоване на сучасних технологіях, спостерігаємо наступні поліпшення в роботі:

- ключові (підвищення якості публічних послуг, зниження обсягів ручної некваліфікованої роботи, управління процесами і прозорість, підвищення продуктивності й швидкості процесів, зменшення витрат на зберігання паперу);
- на рівні інфраструктури (зберігання документів, захист документів, інтелектуальні можливості, автоматизація і віртуалізація);
- на рівні процесів (оптимізація процесів, інтеграція процесів і систем, організаційні поліпшення, управління всіма видами документів і неструктурованою інформацією).

Таким чином, концепція електронного урядування на місцевому рівні передбачає створення системи, яка поєднує в собі організаційні інновації з сучасними ІКТ для виконання основних владних функцій в умовах постійно змінюваного середовища. Так, основні виміри електронного урядування на місцевому рівні можуть бути отримані з функцій та сервісів місцевої влади, зокрема щодо надання публічних послуг громадянам, підтримки законності і правопорядку, захисту цивільних прав та демократії тощо. Крім того, місцева влада повинна дбати про управління своєю внутрішньою організацією та численні відносини із зацікавленими сторонами.

В основі електронного урядування на місцевому рівні можна виділити такі три ключові області: електронну адміністрацію, електронні послуги та електронну демократію.

Місцева електронна адміністрація зачіпає в основному всі адміністративні та експлуатаційні процеси місцевої влади, в яких використовуються ІКТ, включаючи повсякденні офісні завдання і основні управлінські функції (такі як планування, організація, наймання персоналу, керівництво і контроль). Особливе значення в умовах створення електронної адміністрації має автоматизація документообігу. Адже управлінська діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування здійснюється шляхом видання організаційно-розпорядчих документів. Через документи реалізується взаємодія між різними суб'єктами під час виконання ними відповідних функцій, інформування тощо. Документація використовується як спосіб і засіб реалізації функцій управління. При цьому в документах зосереджується інформація, яку необхідно надійно зберігати протягом установленого часу [4, с. 127].

За своїм змістом система електронного документообігу (система автоматизації документообігу) – це організаційно-технічна система, що забезпечує процес створення, управління доступом і поширення електронних документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над потоками документів в організації [4, с. 129].

Основними принципами та завдання електронного документообігу є:

- одноразова реєстрація документа, що забезпечує його однозначну ідентифікацію у будь-якій підсистемі;
- можливість паралельного виконання операцій, що дає змогу зекономити час руху документів і підвищити оперативність їх виконання;
- безперервність руху документа з ідентифікацією відповідального за його виконання (завдання) в

кожен момент часу життєвого циклу документа (процесу);

- єдина (або погоджено розподілена) база документної інформації та виключення дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документів;
- розвинена система звітності при різних статусах і атрибутах документів, що дає змогу контролювати їх рух по процесах документообігу і приймати управлінські рішення, ґрунтуючись на даних зі звітів [5, с. 9–10].

Електронні послуги характеризуються забезпеченням публічними послугами громадян та інших цільових аудиторій, використовуючи ІКТ. Електронні послуги складаються з інформаційних, комунікаційних і транзакційних послуг, наданих в різних сферах суспільної діяльності, таких як охорона здоров'я, соціальне забезпечення і освіту тощо.

Конкретні інструменти надання електронних послуг мають бути персоналізованими та відповідати індивідуальним потребам їх користувачів. Інструменти повинні передбачати максимально гнучкі можливості для взаємодії та контактів із органами влади, зокрема бути доступними для осіб з обмеженими фізичними можливостями та особливими потребами, а також бути технологічно нейтральними та придатними для різних платформ. Зручність використання електронних послуг повинна постійно поліпшуватися шляхом розвитку багатоканальності – надання їх через різноманітні засоби, у тому числі Інтернет, телефони, мобільні пристрої, кіоски, інтерактивні термінали або посередників (там, де це доцільно). Принцип максимальної зручності повинен бути поширений також на надання користувачам можливості знайти просте й узагальнене пояснення їхніх прав та обов'язків щодо порядку отримання електронних послуг. Інструменти отримання електронних послуг повинні бути доступними споживачам як на загальнодержавному (галузевому), так і на регіональному та місцевому рівнях. Водночас процес переведення адміністративних послуг в електронну форму повинен бути нормативно закріплений, методично забезпечений та адміністративно мотивований [8, с. 47].

Одним з важливих способів стимулювання надання електронних послуг є стандартизація їх надання, тобто розробка чітких організаційних та техніко-технологічних правил та вимог. Для упровадження технологій електронного урядування щодо надання електронних послуг на місцевому рівні необхідно:

- забезпечити доступність публічних е-послуг там, де в них є необхідність, і тоді, коли їх потребують;
- використовувати для надання е-послуг широкий спектр медіа-засобів, включаючи центри викликів (call centers) і онлайнів системи;
- забезпечити зворотний зв'язок по контенту і якості е-послуг, що надаються;
- передбачити групування е-послуг залежно від їх орієнтації на різні випадки життя;
- організувати різнобічний аналіз інформації за різними моделями використання е-послуг;
- привертати користувачів до перепроектування та модернізації е-послуг.

Доступ громадян, громадських організацій та бізнесу до публічної інформації, даних, якими володіють органи влади стосовно них, та можливість автоматизованої обробки відкритих даних із державних інформаційних ресурсів є обов'язковими елементами сучасної демократичної держави, а ІКТ дозволяють зробити цей процес максимально зручним. У практичному сенсі запровадження електронного доступу до інформації органів влади передбачає:

- відкритий та вільний доступ до інформаційних ресурсів органів державної влади та органів місцевого самоврядування зі застосуванням мережі Інтернет;
- забезпечення права на актуальну та достовірну соціально значущу інформацію;
- можливість повторного використання інформації та оброблення даних програмними засобами з метою повторного їх використання;
- забезпечення громадського контролю за діяльністю органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- взаємну довіру користувачів та органів влади в процедурах надання та одержання інформації [8, с. 32–33].

Електронна демократія характеризується демократичними структурами виробничих процесів або способів, в яких використовуються ІКТ для розширення прозорості, демократичного прийняття рішень, включеності і участі громадян.

Активне впровадження ІКТ в систему суспільно-політичних відносин розширює можливості громадян щодо їх громадської участі, створює умови для формування якісно нового рівня активності та участі громадян, які користуються сучасними інформаційними технологіями не тільки в особистих цілях, а й в цілях суспільно-політичної участі на місцевому рівні публічного управління. Електронна участь громадян в управлінні, що у більш широкому сенсі називають електронною демократією – це комплекс інструментів, в яких персональні комп'ютери, ноутбуки, смартфони та загальнодоступні мережі використовуються для розвитку і захисту основних демократичних цінностей, таких як розповсюдження інформації та комунікація, участь громадян в процесах прийняття рішень (шляхом нарад і голосувань), об'єднання інтересів громадян [8, с. 38]. Можливості Інтернету та його інформаційної структури в цій галузі практично невичерпні, починаючи від електронних консультацій з населенням і закінчуючи участю громадян в електронних політичних форумах, електронних виборах тощо.

У практичному сенсі електронна участь громадян в урядуванні має декілька основних етапів і передбачає:

1. Електронне включення:

- електронне консультування – органи влади через Інтернет звертаються до громадян з метою отримання їхньої думки щодо вироблення відповідної політики чи обговорення рішень;
- електронна участь – активна участь громадян на основі підтримки зворотного зв'язку за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процесі прийняття рішень і виробленні політики.

2. Електронне партнерство – поглиблений етап взаємодії громадян із владою, де відповідальність за

прийняття рішень покладається на обидві сторони, передбачає внесок кожного у розвиток громадянського суспільства [8, с. 38].

Суттєвою перевагою електронних форм участі у процесі розроблення, реалізації та оцінювання місцевої політики є здешевлення демократичних процедур. Це стосується не тільки фінансових витрат, але і витрат часу. Тому такі нові форми обговорення, як відеоконференції, телемости, форуми та наступне голосування дозволяють значно знизити витрати як матеріальні, так і часові на прийняття рішення. Можна виділити такі інструменти електронної демократії на місцевому рівні, як:

- збір підписів та надсилання петицій на підтримку ініціатив громадян (органи влади повинні бути зобов'язані взяти до розгляду та надати вмотивовану відповідь на питання, що турбують людей, бізнес та інституції громадянського суспільства);
- звернення (органи місцевої влади повинні забезпечити надання усіма зацікавленими сторонами електронних пропозицій до змісту місцевої публічної політики, реагувати на наведені факти порушень та зловживань);
- консультації та анкетування (можливість отримати зворотний зв'язок щодо планів і оцінки діяльності органів місцевої влади та їхніх посадовців).

Упровадження електронного урядування робить систему публічного управління більш уразливою з боку різного роду загроз: кіберзлочинності, кібертероризму, кібервійн, проведення спеціальних інформаційних операцій, поширення недостовірної інформації, маніпулювання свідомістю громадян тощо. Тому обов'язковою підсистемою сучасних інформаційно-телекомунікаційних систем є підсистема захисту інформації, що застосовуються в електронному урядуванні [12, с. 3].

Отже, важливим аспектом у системі електронного урядування як на державному, так і на місцевому рівні є забезпечення захисту даних. Правила користування персональними даними та інформацією, зафіксованими на паперових і електронних носіях, є обов'язковими для організацій державного, а також приватного і неурядового секторів, які зберігають або обробляють персональні дані. Захист інформації, що обробляється в інформаційно-телекомунікаційних системах, полягає у створенні й підтримці в дієздатному стані системи заходів: як технічних (інженерних, програмно-апаратних), так і організаційно-правових, що дають змогу повністю запобігти виникненню інформаційних загроз або мінімізувати їх можливість. Існують основні принципи захисту персональних даних, за якими усі дані повинні:

- оброблятися об'єктивно і на законних підставах;
- використовуватися тільки в особливих і дозволених законами цілях;
- бути точними і там, де необхідно, прив'язаними до дати та часу;
- зберігатися не довше, ніж це необхідно;
- оброблятися, враховуючи права володаря;
- бути захищеними;
- передаватися тільки в країни, які забезпечують належний захист даних.

Захист інформації, що обробляється в ІКТ, полягає у створенні і підтримці в дієздатному стані системи

заходів: як технічних (інженерних, програмно-апаратних), так і організаційно-правових, що дають змогу повністю запобігти виникненню інформаційних загроз або мінімізувати їх можливість [4, с. 92].

Загалом розвиток системи електронного урядування відбувається від простих форм до складних. Цей процес має певні етапи, такі як: етап інформаційної присутності, для якого характерна присутність органів влади в глобальних комп'ютерних мережах; етап односторонньої інтерактивності, на якому використовуються елементи онлайн-послуг; етап двосторонньої інтерактивності, для якого характерним є високий рівень спілкування суспільства і держави – наявна двостороння взаємодія між органами державної влади та громадянами; останнім є етап транзакційної взаємодії, на якому з'являється реальна інтерактивність, коли представники державних органів спілкуються з громадянами в режимі реального часу [11, с. 276].

Виходячи з вищевикладеного, для успішного проходження зазначених етапів можна виділити такі основні організаційні аспекти впровадження електронного урядування на місцевому рівні:

1. Місцевим органам публічної влади необхідно забезпечити функціонування місцевої електронної адміністрації шляхом налагодження автоматизованого документообігу, широкого використання ІКТ в адміністративних процесах.

2. Електронні послуги, що надаються на місцевому рівні мають характеризуватися доступністю, результативністю та ефективністю та які повинні бути направлені на зменшення адміністративного тягаря на громадян, бізнес, громадські організації, гарантувати, що системи електронного урядування на місцевому рівні відповідають поточним і перспективним потребам користувачів, а також підвищують прозорість дій місцевих органів публічної влади і їх відповідальність перед громадянами.

4. Використання ефективних електронних комунікацій на базі сучасних ІКТ, надання суспільству необхідної інформації про рішення місцевих органів публічної влади повинні збільшувати ступінь залученості громадян у ті демократичні процеси, які безпосередньо сприяють досягненню максимально широкого консенсусу в різноманітних соціальних, культурних і економічних сферах.

5. Відповідні технічні засоби, стандарти й інші види підтримки повинні полегшувати просування електронного урядування на місцевому рівні. Важливе місце посідає проблема співпраці місцевих органів публічної влади з громадянами, бізнесовими та некомерційними організаціями, оскільки швидке зниження вартості та підвищення швидкості комунікацій створює належні передумови для поліпшення якості життя населення.

✎ Проведений у статті аналіз організаційних основ електронного урядування на місцевому рівні дав змогу визначити ключові сфери його застосування, зокрема місцеву електронну адміністрацію, електронні послуги та електронну демократію.

Перед місцевими органами публічної влади, які відповідальні за побудову електронного урядування на місцевому рівні, стоять особливі завдання. Їх діяльність в цьому напрямі має бути направлена на забезпечення:

- всебічного надання електронних послуг, що потребує розробки чітких організаційних та техніко-технологічних правил та вимог;
- поширення і комплексного використання всіх видів публічних інформаційних ресурсів та вільного доступу до них з боку громадян, громадських організацій та бізнесу;
- автоматизації документообігу (створення електронного документообігу) та впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в адміністративних процесах місцевої влади;
- електронної участі громадян в місцевому урядованні через електронне включення та електронне партнерство тощо.

В підсумку електронне урядовання на місцевому рівні має стати інструментом вдосконалення організаційних процесів у системі влади та зменшення відповідних видатків, спрощення та скорочення адміністративних процесів.

Зважаючи на вищевикладене, перспективним напрямом подальших наукових досліджень щодо електронного урядовання на місцевому рівні є аналіз стану його розвитку в Україні.

Література.

1. Голобуцький О. П. Електронний уряд / О. П. Голобуцький, О. Б. Шевчук. – К. : Атлант UMS, 2002. – 173 с.
2. Демкова М. Електронне урядовання – запорука прозорості та ефективності влади / М. Демкова // Юридичний журнал. – 2007. – № 3 (57). – С. 124-126.
3. Дубов Д. В. Інформаційна безпека в умовах впровадження електронного урядовання / Д. В. Дубов // Вісник книжкової палати. – 2006. – № 7. – С. 34-38.
4. Електронне урядовання : підручник / авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. – К. : НАДУ, 2014. – 352 с.
5. Електронний документообіг та захист інформації навч. посіб. / О. Б. Кукарін ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентіві України, 2015. – 84 с.
6. Електронні послуги : навч. посіб. / І. В. Клименко ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентіві України, 2014. – 100 с.
7. Єганов В. В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядовання в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuaara.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/1/05.pdf>.
8. Зелена книга з електронного урядовання в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://e-zakon.org/greenbook/documents/%D0%97%D0%95%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%90_%D0%9A%D0%9D%D0%98%D0%93%D0%90_14.11.2014.pdf.
9. Клименко І. В. Линьов К. О. Технології електронного урядовання: Навчальний посібник. – Київ: Видво ДУС, 2006. – 225 с.
10. Ковбасюк Ю. В. Електронне урядовання: європейський досвід та українські перспективи / Ю. В. Ковбасюк // Інвестиції: практика та досвід. – 2010. – № 16. – С. 81-83.
11. Олійченко І. М., Дітковська М. Ю. Шляхи удосконалення процесу управління в органах місцевого самоврядування / І. М. Олійченко, М. Ю. Дітковська //

Вісник Чернігівського державного технологічного університету. – 2014. – № 1 (72). – С. 275-281.

12. Семенченко А. І., Журавльов А. В. Теоретико-методологічні засади інституалізації державного управління у сфері електронного урядовання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Semenchenko.pdf>.