

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет історії, політології та національної безпеки**  
**Кафедра музеєзнавства, пам'яткознавства та**  
**інформаційно-аналітичної діяльності**

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни вільного вибору

**Організація надання адміністративних послуг**

**Підготовки магістра**

**спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа**

**освітньо-професійної програми Інформаційна аналітика та**  
**адміністрування систем управління**


**Луцьк – 2021**

**Силабус навчальної дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»** підготовки магістра, галузі знань 02 Культура і мистецтво, спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа, за освітньо-професійною програмою «Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління».

Розробник: Качковська Леся Ростиславівна, кандидат історичних наук

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства та інформаційно-аналітичної діяльності**

протокол № 3 від 30 вересня 2021 р.

Завідувач кафедри:  (Гаврилук С. В.)

## I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	02 Культура і мистецтво  029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа  ОП «Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління»  магістр	<b>Вибіркова</b>
Кількість годин / кредитів __210__ / __7__		Рік навчання <u>  2  </u>
		Семестр <u>  3-ий  </u>
ІНДЗ: <u>немає</u>		Лекції <u>  34  </u> год.
		Практичні (семінарські) <u>  34  </u> год.
		Самостійна робота <u>  130  </u> год.
	Консультації <u>  12  </u> год.	
	Форма контролю: залік	
Мова навчання	українська	НП 2020

## II. Інформація про викладача

Качковська Леся Ростиславівна

кандидат історичних наук

доцент

Контактна інформація (+38 050 2390883; [kachkovska.lesja@vnu.edu.ua](mailto:kachkovska.lesja@vnu.edu.ua))

Дні занять (<http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>)

## III. Опис дисципліни

*Анотація курсу.* В інформаційному суспільстві, де кожний є його активним учасником, слід оперативно аналізувати публічні повідомлення та вміти приймати рішення, які націлені на якість обраної адміністративної послуги, економію власного часу та матеріальних зусиль. Враховуючи цільове призначення органів владних повноважень, основою діяльності яких виступає забезпечення надання публічної послуги громадянам, вивчення навчального курсу є вміння застосовувати сучасні методики і технології опрацювання інформації, формування та використання електронних інформаційних ресурсів та сервісів; вільно спілкуватися з професійних питань, включаючи усну, письмову та електронну комунікацію українською мовою; використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва

*Зміст курсу:* Поняття адміністративних послуг. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг. Нормативно-правове забезпечення сфери надання адміністративних послуг. Суб'єкти надання адміністративних послуг. Єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги. Методологічні засади організації надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП).

1. *Пререквізити:* Сучасні інформаційні технології у професійній діяльності, Спеціальні види діловодства, Електронне урядування, Інформаційна культура, Інформаційно-аналітична практика (виробнича).

2. *Постреквізити:* Кваліфікаційна робота.

*Мета курсу:* сприяти отриманню знань та формуванню навичок організації надання адміністративних послуг органами влади та органами місцевого самоврядування; вивчення теоретичних аспектів адміністративних послуг, звернена особлива увага на створення та організацію центрів надання адміністративних послуг.

Навчальний курс сформовано відповідно до навчального плану підготовки фахівця освітнього ступеня магістр освітньо-професійної програми «Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» та Стандарту вищої освіти за спеціальністю 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» другого (магістерського) рівня вищої освіти, затвердженого 24.05.2019 р., та укладено з урахуванням положень Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року (зі змінами та доповненнями станом).

*Завдання курсу:*

- ознайомити з основними концепціями забезпечення інформаційної безпеки сутності, завдань, принципів та складових елементів державної політики надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування;
- визначити та опрацювати теоретичні основи використання стандартів надання адміністративних послуг органами влади;
- отримати знання з методологічних основ та засобів організації надання адміністративних послуг органами влади.
- виокремити та дослідити ключове значення центрів надання адміністративних послуг.

Викладання і навчання реалізуються на засадах студентоцентрованого, компетентнісно-орієнтованого підходів, кредитнотрансферної системи, самонавчання, навчання на основі наукових досліджень, з підтримкою електронного навчання. Викладання проводиться у формі лекцій, практичних занять, самостійного навчання.

Методи навчання: пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий, дослідницький.

#### Перелік компетентностей та очікуваних результатів

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати у процесі навчання спеціальні завдання у сфері інформаційної діяльності
Загальні компетентності	ЗК 3. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.
Спеціальні компетентності	ФК 5. Здатність відстежувати тенденції розвитку предметної сфери шляхом проведення аналізу інформаційних потоків та масивів. ФК 10. Здатність організовувати комунікаційні процеси на засадах володіння принципами та положеннями інформаційної культури.
Програмні результати навчання	РН 8. Створювати та реалізовувати затребувані споживачами інформаційні продукти та послуги. РН 10. Використовувати прикладні соціокомунікативні технології для організації ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

Структура навчальної дисципліни.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	*Форма контролю / Бали
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи надання адміністративних послуг</b>						
Тема 1. Вступ до навчального курсу. Поняття та зміст адміністративних послуг.	9	2		7		-
Тема 2. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг.	11	2	2	7		Обговорення / 2
Тема 3. Нормативно-правове забезпечення сфери надання адміністративних послуг.	12	2	2	7	1	Обговорення / 2
Тема 4. Закон України «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання: предмет регулювання, винятки зі сфери дії.	12	2	2	7	1	Обговорення / 2
Тема 5. Суб'єкти надання адміністративних послуг.	12	2	2	7	1	Обговорення / 2
Тема 6. Єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги.	9	2		7		-
Тема 7. Інформація про надання адміністративні послуги. Стандарти адміністративних послуг.	9		2	7		Обговорення / 2
Тема 8. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг: дерегуляція, спрощення, децентралізація, впорядкування оплати, електронні послуги.	11	2	2	6	1	Обговорення / 2
Тема 9. Якість адміністративних послуг та критерії її оцінки.	9		2	7		Обговорення / 2
Тестування за темами модулю 1						30
Разом за модулем 1	94	14	14	62	4	Поточне – 14 Модуль - 30
<b>Змістовий модуль 2. Методологічні засади організації надання адміністративних послуг Центром надання адміністративних послуг (ЦНАП)</b>						
Тема 10. Центр надання адміністративних послуг: зміст та статус.	12	2	2	7	1	Обговорення / 3
Тема 11. Загальна структура ЦНАП. Модель ЦНАП. Територіальні підрозділи	11	2	2	7		Обговорення / 2

ЦНАП						
Тема 12. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП.	12	2	2	7	1	Обговорення / 3
Тема 13. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності.	12	2	2	7	1	Обговорення / 3
Тема 14. Напрями державної політики щодо сфери інформаційної безпеки	10	2	2	6		Обговорення / 2
Тема 15. Веб-сторінка ЦНАП. Документообіг ЦНАП.	12	2	2	7	1	Обговорення / 3
Тема 16. Кадрове забезпечення процесу надання адміністративних послуг.	12	2	2	7	1	Обговорення / 3
Тема 17. Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання адміністративних послуг.	12	2	2	7	1	Обговорення / 2
Тема 18. Кращі практики. Досвід організації діяльності ЦНАП м. Луцька.	12	2	2	7	1	Обговорення / 2
Тема 19. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг.	11	2	2	6	1	Обговорення / 3
Тестування за темами модулю 2						30
Разом за модулем 2	116	20	20	68	8	Поточне – 26 Модуль - 30
Модульна контрольна робота						60
ІНДЗ						-
<b>Всього годин / Балів</b>	<b>210</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>130</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

#### 5. Завдання для самостійного опрацювання.

1. Опрацювання лекційного матеріалу, навчальної літератури, спеціальних джерел інформації, незалежних джерел та рекомендацій неурядових аналітичних центрів.

2. Оволодіння інструментарієм організації надання адміністративних послуг та набуття умінь практичного використання набутих знань: приймати управлінські рішення в щодо організації надання адміністративних послуг; розв'язувати практичні завдання за темою дисципліни.

#### IV. Політика оцінювання

*Політика викладача щодо здобувача вищої освіти:* всі здобувачі вищої освіти відвідують практичні заняття. Матеріал пропущених занять перевіряється шляхом індивідуальної бесіди або письмової відповіді.

*Політика щодо академічної доброчесності.* Здобувачі вищої освіти ознайомлюються з основними вимогами академічної доброчесності. Вони мають самостійно виконувати всі завдання, покликаючись на використані джерела.

*Політика щодо дедлайнів та перекладання.* Всі завдання мають бути виконані відповідно до розкладу навчального процесу. У випадку невчасного виконання завдань,

здобувач вищої освіти може індивідуально здати матеріал певних тем, виконати індивідуальні завдання, написати модульні контрольні роботи та ін. Окремі теми, змістовий модуль чи курс можуть бути перезараховані здобувачу вищої освіти відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки».

### РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Поточний контроль (мах - 40 балів)		Модульний контроль (мах - 60 балів)		Загальна кількість балів
Модуль 1		Модуль 2		
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	МКР 1	МКР 2	
14 загальна к-сть балів	26 загальна к-сть балів	30	30	100

До поточної модульної оцінки додаються бали за активну

- наукову діяльність (участь у конференціях, публікації наукових тез чи статей, онлайн-навчання на електронних платформах).
- навчальну роботу (2 бали додаються, якщо на 50% практичних чи семінарських занять студент отримав позитивну оцінку або доповнення).

Рівні навчальних досягнень	Критерії оцінювання
Початковий (понятійний)	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів, фактів без зв'язку між ними; відповідає на запитання, які потребують відповіді «так» чи «ні»
	Студент мало усвідомлює мету навчально-пізнавальної діяльності, робить спробу знайти способи дій, розповісти суть заданого, проте відповідає лише за допомогою викладача на рівні «так» чи «ні», може самостійно знайти в підручнику відповідь
	Студент намагається аналізувати на основі побутових знань і навичок; виявляє окремі властивості, спроби виконання вправ, дій репродуктивного характеру, за допомогою викладача робить прості розрахунки за готовим алгоритмом
Середній (репродуктивний)	Студент володіє початковими знаннями, знає близько половини навчального матеріалу, здатний відтворити його відповідно до тексту підручника або пояснень викладача, провести за зразком економічні розрахунки; слабо орієнтується у поняттях, визначеннях, самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі
	Студент знає більше половини навчального матеріалу, розуміє сутність предмету, може дати визначення понять, категорій, однак із помилками, впевнено працювати з підручником, самостійно оволодіти частиною навчального матеріалу; робить прості розрахунки за алгоритмом, але висновки не логічні, не послідовні

	Студент розуміє основні положення навчального матеріалу, може поверхово аналізувати події, ситуації, робить певні висновки; відповідь може бути правильною, проте недостатньо осмисленою, самостійно відтворює більшу частину матеріалу; вміє застосовувати знання під час розв'язування завдань за алгоритмом, користуватися додатковими джерелами
Достатній (алгоритмічно-дієвий)	Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, розуміє основоположні теорії і факти, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними, вміє наводити свої власні приклади на підтвердження певних думок, застосовувати теоретичні знання у стандартних ситуаціях; за допомогою викладача може скласти план реферату, виконати його і правильно оформити, самостійно користуватися додатковими джерелами, правильно використовувати термінологію, скласти прості таблиці, схеми
	Знання студента досить повні, він вільно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, логічно висвітлює суспільні події в державі і за рубежем, вміє аналізувати, робити висновки; відповідь його повна, логічна, обґрунтована, однак із деякими неточностями; вміє самостійно працювати, може підготувати реферат і захистити його положення
	Студент вільно володіє вивченим матеріалом, застосовує набуті знання у дещо змінених ситуаціях, вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робить аналітичні висновки, використовує загальновідомі докази у власній аргументації, чітко тлумачить поняття, формулювання законів, нормативних документів, може самостійно опрацювати матеріал, виконує прості творчі завдання; має сформовані типові навички
Високий (творчий професійний)	Студент володіє глибокими і міцними знаннями та використовує їх у нестандартних умовах, ситуаціях; може визначати тенденції та суперечності процесів; робить аргументовані висновки, практично оцінює окремі нові факти, явища, процеси, самостійно визначає мету власної діяльності; розв'язує творчі завдання, може сприймати іншу позицію як альтернативну, знає суміжні дисципліни, використовує знання, аналізуючи політичні явища
	Студент володіє узагальненими знаннями з предмету, аргументовано використовує їх у нестандартних ситуаціях, уміє знаходити джерела інформації та аналізувати їх, ставити і розв'язувати проблеми, застосовувати вивчений матеріал для власних аргументованих суджень у практичній діяльності (диспути, дискусії, круглі столи), спроможний за допомогою викладача підготувати виступ на студентську наукову конференцію, самостійно вивчити матеріал, визначити програму своєї пізнавальної діяльності, знаходити інформацію в газетах, журналах, публікаціях, Інтернеті, мультимедійних програмах тощо, оцінювати явища в суспільстві, виявляє свою життєву позицію
	Студент має системні, дієві знання, виявляє неординарні творчі здібності у навчальній діяльності, використовує широкий арсенал засобів доказів своєї думки, розв'язує складні проблемні завдання, схильний до системно-наукового аналізу та прогнозу явищ; уміє ставити і розв'язувати проблеми, самостійно здобувати і використовувати інформацію, виявляє власне ставлення до неї, виконує науково-дослідну роботу, логічно та творчо викладає матеріал в усній та письмовій формі; розвиває свої здібності й нахили; використовує Інтернет, моделює ситуації в нестандартних умовах

## V. Підсумковий контроль

Підсумковий контроль поводить у формі заліку з навчальної дисципліни. Оцінка за залік ставиться на основі балів, набраних за час вивчення курсу. За перший і другий змістові модулі здобувачі вищої освіти отримують 14 і 26 балів.

За результатами модульної контрольної роботи студент може набрати до 60 балів. Якщо здобувач вищої освіти хоче підвищити рейтинг, він може добрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати пропущені теми, або перездати якусь тему, написати тести по темах, підготувати **індивідуальні завдання**).



### Орієнтований перелік питань

1. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання (предмет регулювання, винятки зі сфери дії, тощо).
2. Реєстр адміністративних послуг.
3. Єдиний державний портал адміністративних послуг і електронні послуги.
4. Інформація про адміністративні послуги.
5. Інформаційна картка адміністративної послуги.
6. Технологічна картка адміністративної послуги.
7. Відмінність інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг від «стандартів надання адміністративних послуг».
8. Стандарти адміністративних послуг як власні вимоги якості.
9. Строки надання адміністративних послуг.
10. Суть та статус Центру надання адміністративних послуг.
11. Загальна структура ЦНАП.
12. Розподіл на фронт-офіс та бек-офіс.
13. Модель ЦНАП.
14. Територіальні підрозділи ЦНАП.
15. Юридичний статус ЦНАП.
16. Компетенція ЦНАП та нормативна основа організації та діяльності ЦНАП.
17. Компетенція ЦНАП.
18. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП.
19. Місце розташування ЦНАП.
20. Вимоги до приміщення для ЦНАП та його зонування.
21. Рецепція 63 4.3.4. Режим роботи ЦНАП (прийомні години).
22. Упорядкування черги.
23. Супутні послуги у ЦНАП.
24. Інформаційне забезпечення ЦНАП та організація його діяльності.

### VI. Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Оцінка в балах за всівидинавчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

### VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

#### Основна:

1. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.
2. Драган І. Організація надання адміністративних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014. № 4. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=703>.
3. Журавль Т. В. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с.
4. Мельник А. Ф., Монастирський Г. Л., Попович Т. М. Адміністративний менеджмент : тренінг : навч. посіб. Тернопіль : ТАЙП, 2016. 115 с.

5. Освітньо-професійна програма «Інформаційна аналітика та адміністрування систем управління» за спеціальністю 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа другого (магістерського) рівня вищої освіти 2020 р. (Волинський національний університет імені Лесі Українки).

6. Полумієнко С. К. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб. у 15 ч., част. 6: Моніторинг, оцінювання та прогнозування розвитку системи електронного урядування. Київ : ФОП Москаленко О. М. 2017. 64 с.

7. Почепцов Г. Г., Чукут С. А. Інформаційна політика: навч. посіб. для студентів ВНЗ, аспірантів, викладачів. Київ, 2008. 663 с.

8. Робоча програма з дисципліни «Організація надання адміністративних послуг» для підготовки бакалавра галузі знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування», освітня програма «Публічне управління та адміністрування» Тернопільського національного економічного університету, 2019. URL: [https://www.wunu.edu.ua/opp/feu/281\\_publichne\\_upravlinnja\\_ta\\_administruvannja/281\\_publichne\\_upravlinnja\\_ta\\_administruvannja\\_bakalavr/orhanizatsiia\\_nadannia\\_administratyvnykh\\_posluh/work.pdf](https://www.wunu.edu.ua/opp/feu/281_publichne_upravlinnja_ta_administruvannja/281_publichne_upravlinnja_ta_administruvannja_bakalavr/orhanizatsiia_nadannia_administratyvnykh_posluh/work.pdf).

9. Тимошук В. Адміністративні послуги для тебе : посіб. громадянину. Київ : Видав. ФОП Москаленко О. М., 2014. 44 с.

10. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с. URL: <https://www.auc.org.ua/sites/default/files/library/5adminbwweb.pdf>.

11. Тимошук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьнік Є. О. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. К., 2015. 428 с.

*Додаткова:*

1. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 №851-IV. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.

2. Е-уряд на перехресті. *Світова доповідь з питань державного сектору*. URL : [http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad\\_na\\_perehresti\\_dopovid\\_oon.pdf](http://cyberpeace.org.ua/files/e-urad_na_perehresti_dopovid_oon.pdf).

3. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 №5203-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

4. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.

5. Про електронні довірчі послуги (Із змінами, внесеними згідно із Законами) : Закон України № 440-IX від 14.01.2020, ВВР, 2020, № 28, ст.188 № 1591-IX від 30.06.2021 - вводиться в дію з 01.08.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

6. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 №2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> .

7. Про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС : Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) від 23 липня 2014 року № 910/2014 URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_016-14#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text)

8. Про загальнодержавну програму «Електронна Україна» : Проект Закону України від 15.04.2004 №5414. URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=5414&skl=5](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=5414&skl=5).

9. Про затвердження Концепції реформування законодавства у сфері використання інфраструктури відкритих ключів та надання електронних довірчих послуг : Наказ Міністерства юстиції України від 10.04.2013 № 668/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v668-323-13#Text>

10. Про затвердження Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.05.2003 №259-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/259-2003-%D1%80#Text>.

11. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/653-2007-%D1%80>.

12. Про затвердження Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF>.

13. Про затвердження регіональної програми інформатизації Одеської області на 2018-2020 роки «Електронна Одещина» : Рішення Одеської обласної ради від 14.03.2018 № 658-VII. URL : <https://iac.odessa.gov.ua/wp-content/uploads/2018/09/programma-2018-658-VII.pdf>.

14. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>.

15. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : Постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 №208-п. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text>.

16. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 №2657-XII. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

17. Про концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 №75/98-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/75/98-%D0%B2%D1%80#Text>.

18. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12.01.2015 р. № 5/2015. URL : <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/5/2015>.

19. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 №649-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>.

20. Про схвалення Концепції створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи «Прозорий бюджет» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.02.2016 №92-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/92-2016-%D1%80#Text>.

21. Про телекомунікації : Закон України від 18.11.2003 №1280-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#Text>.

22. Результати моніторингу сайтів міських рад других за величиною міст областей України. *Інститут громадянського суспільства*. URL : <http://old.csi.org.ua/?cat=28>.

23. Рейтинг прозорості 100 найбільших міст України 2019. *Transparency International Ukraine*. URL : <https://ti-ukraine.org/research/rejtyng-prozorosti-100-najbilshyh-mist-ukrayiny-2019/>.

24. Стандарт вищої освіти України: другий (магістерський) рівень, галузь знань 02 Культура і мистецтво, спеціальність 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» (затверджено і введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 24.05. 2019 р. № 728.).

25. Сурмін Ю. П., Бакуменко В. Д., Михненко А. М., Ковбасюк Ю. В. Енциклопедичний словник з державного управління. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.

26. Тихомирова Є. Б. Транспарентність і відкритість діяльності влади та шляхи їх забезпечення. Київ : вид. дім «КМ Academia», 2002. Т. 20 : Політичні науки. С. 39-43.

27. Чукут С. А. Електронний уряд : наук.-практ. довід. Київ : НАДУ, 2016. 85 с.

28. Чукут С. А. Смарт-сіті чи електронне місто: сучасні підходи до розуміння впровадження е-урядування на місцевому рівні. *Інвестиції : практика та досвід*. 2016. № 13. С. 89–93.