

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПРАВА

# Правові горизонти



Legal horizons

ВИПУСК 17 (30)

Суми – 2019

**SECTION 2  
CONSTITUTIONAL LAW; MUNICIPAL LAW**

**СЕКЦІЯ 2  
КОНСТИТУЦІЙНЕ ПРАВО; МУНІЦИПАЛЬНЕ ПРАВО**

DOI: <http://www.doi.org/10.21272/legalhorizons.2019.i17.p:23>

**ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ «ЕЛЕКТРОННА ПОСЛУГА»**



*Даценко Олексій Ігорович,  
Навчально-науковий інститут права  
Сумський державний університет*



*Науковий керівник:  
Швагер Ольга Андріївна,  
Асистент кафедри міжнародного,  
європейського права та  
цивільно-правових дисциплін  
Навчально-науковий інститут права  
Сумський державний університет*

У статті досліджено дефініцію поняття «електронна послуга», проаналізовано нормативні та доктринальні підходи до розуміння даного інституту, визначено нормативно-правові акти, присвячені регламентації електронних послуг в Україні, проаналізовано законодавство на предмет визначення дефініції поняття «електронна послуга», проведено співвідношення різних дефініцій поняття, представлених у законодавчих актах, наведено приклади із зарубіжного законодавства щодо поняття «електронна послуга», охарактеризовано іноземний досвід впровадження та функціонування електронних послуг.

Автор зазначає, що науково-технічний прогрес приніс у XXI століття масу нових наукових, а також прогресивних технічних здобутків. Сьогодні, важко уявити своє життя без сучасних електронних технологій, в тому числі, мережі «Інтернет», електронно-обчислювальних машин, різноманітних гаджетів тощо. Вже давно технології вкорінилися в наше життя і тепер в суспільстві прийнято реалізувати, для прикладу, ділові партнерські відносини за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій, забезпечувати інформаційну взаємодію між органами публічної адміністрації (органами державної влади та місцевого самоврядування), з одного боку, а також, фізичними та юридичними особами, з іншого. Цивілізація поступово підійшла до нагальної необхідності впровадження електронних технологій у життя кожного громадянина шляхом забезпечення надання адміністративних публічних послуг в електронному режимі. Давно вже стало зрозуміло, що як отримання, так і надання таких послуг є зручним, економічно обґрунтованим та доречним в умовах сучасних реалій. Тому дослідження поняття «електронні послуги», на сьогодні, видається актуальним напрямком наукової діяльності, адже правильне розуміння правової природи, сутності зазначеного поняття сприяє забезпеченню належного механізму інформаційної взаємодії суб'єктів владних повноважень та громадян.

Ключові слова: електронна послуга, електронне врядування, інформаційно-телекомунікаційні технології, державні органи, публічні послуги.

**Datsenko O.I. The definition of the concept of «electronic service».** The article defines the concept of "electronic service", analyzes the normative and doctrinal approaches to the understanding of this institute, defines regulatory and legal acts on the regulation of electronic services in Ukraine, analyzes the legislation on the definition of the concept of "electronic service", the correlation of various definitions of the concept, presented in the legislative acts, examples from foreign law concerning the concept of "electronic service" are given, foreign experience of innovations is described. the functioning and functioning of electronic services.

The author notes that scientific and technological progress brought in the 21st century a lot of new scientific as well as progressive technical achievements. Today, it's hard to imagine a life without modern electronic technologies, including the Internet, electronic computers, various gadgets, and so on. For a long time, technology has rooted in our lives, and now it is commonplace in the society to realize business partnerships with the help of information and telecommunication technologies, to provide information interaction between the bodies of public administration (state authorities and local self-government), on the one hand, and also, individuals and legal entities on the other. Civilization has gradually come to the urgent need for the introduction of electronic technologies into the lives of every citizen by providing administrative public services electronically. It has long been clear that both receiving and providing such services are convenient, economically feasible and appropriate in the current realities. Therefore, the study of the concept of «electronic services», to date, seems to be an actual direction of scientific activity, because the correct understanding of the legal nature, the essence of this concept contributes to ensuring the proper mechanism of information interaction between subjects of power and citizens.

Key words: electronic service, electronic input, information and telecommunication technologies, state bodies, public services.

Постановка проблеми. Науково-технічний прогрес приніс у XXI століття масу нових наукових, а також прогресивних технічних здобутків. Сьогодні, важко уявити своє життя без сучасних електронних технологій, в тому числі, мережі «Інтернет», електронно-обчислювальних машин, різноманітних гаджетів тощо. Вже давно технології вкорінилися в наше життя і тепер в суспільстві прийнято реалізувати, для прикладу, ділові партнерські відносини за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій, забезпечувати інформаційну взаємодію між органами публічної адміністрації (органами державної влади та місцевого самоврядування), з одного боку, а також, фізичними та юридичними особами, з іншого. Цивілізація поступово підійшла до нагальної необхідності впровадження електронних технологій у життя кожного громадянина шляхом забезпечення надання адміністративних публічних послуг в електронному режимі. Давно вже стало зрозуміло, що як отримання, так і надання таких послуг є зручним, економічно обґрунтованим та доречним в умовах сучасних реалій. Тому дослідження поняття «електронні послуги», на сьогодні, видається актуальним напрямком наукової діяльності, адже

правильне розуміння правової природи, сутності зазначеного поняття сприяє забезпеченню належного механізму інформаційної взаємодії суб'єктів владних повноважень та громадян.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню питань правового регулювання електронних послуг присвятили свої наукові праці такі вчені-правники, як Похило І.Д., Ємельяненко О., Тищенко І.О., Терницький С. М. та інші. Основна увага вчених зосереджується на загальних аспектах правового регулювання електронних послуг, механізмі їх поширення та впровадження. При цьому, не достатньо уваги приділено саме теоретичній складовій даного поняття, в тому числі, дослідженню питань щодо визначення самого поняття «електронна послуга», як законодавчої, так і доктринальних варіантів тлумачення цього інституту.

Метою статті є аналіз підходів до розуміння поняття «електронна послуга», а також з'ясування положень зарубіжного законодавства в контексті визначення даного поняття, а також характеристика загальних аспектів іноземного досвіду впровадження електронних послуг.

Виклад основного матеріалу. Вперше у законодавстві України термін «електронна

послуга» визначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні [1], де передбачено, що електронна послуга – це «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій».

На сьогоднішній день, правове регулювання електронних послуг здійснюється рядом нормативно-правових актів, коло яких є достатньо широким. Нормативну базу щодо питання електронних послуг складають: Закон України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 року № 675-VIII, «Про електронні довірчі послуги», Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 року № 851-IV (в якому опосередковано здійснюється регулювання електронних послуг) тощо.

Крім цього, важливе місце в системі нормативних актів у сфері електронних послуг займають підзаконні нормативно-правові акти, серед яких: Розпорядження Кабінету Міністрів України: «Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні» від 16.11.2016 року № 918-р, Постанова КМУ «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті за програмою «Електронне урядування» від 14.03.2012 року № 236 та інші.

З метою з'ясування правової природи поняття «електронні послуги», звернемося до нормативних актів, що визначають окремі аспекти досліджуваного інституту.

П. 9 ч. 1 стаття 3 Закону «Про електронну комерцію» визначає, що інформаційні електронні послуги – це платні або безоплатні послуги щодо оброблення та зберігання інформації, що надаються дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем за індивідуальним запитом їх одержувача[2].

У свою чергу, п. 11 ч. 1 статті 1 Закону «Про електронні довірчі послуги» містить більш загальне, абстрактне визначення, а саме, електронна послуга – це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему[3].

Пунктом 7 вказаної статті закріплено поняття «електронна довірча послуга», де визначено, що це послуга, яка надається для забезпечення електронної взаємодії двох або більше суб'єктів, які довіряють надавачу електронних довірчих послуг щодо надання такої послуги. Отже, дане визначення слід сприймати як конкретне, спеціальне по відношенню до раніше вказаного поняття електронної послуги, а саме, на нашу думку, електронну довірчу послугу доцільно розуміти як окремий вид електронної послуги.

Відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні» від 16.11.2016 року № 918-р, електронна послуга – це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [4].

На нашу думку, останнє визначення є найбільш повним та об'єктивним. Ця дефініція, порівняно з попередніми, найбільш влучно відображає сутність поняття електронної послуги.

Досліджуючи співвідношення запропонованих визначень поняття електронної послуги, слід вказати на те, що поняття, передбачене Законом «Про електронну комерцію» є вузько направленим, адже містить комерційний елемент, передбачаючи ознаку «платні або безоплатні послуги». При цьому, визначення є більш розширеним, порівняно з тим, яке передбачено Законом «Про електронні довірчі послуги». Останній передбачає базове, фундаментальне визначення, зазначаючи, що це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему. При цьому, дана дефініція містить обов'язковий, на наше переконання, момент – вказівку на інформаційно-телекомунікаційну систему, за допомогою якої подається електронна послуга. Так, саме наявність у визначенні такого моменту є визначальним для правильного розуміння та характеристики поняття електронної послуги. Отже, дефініції, визначені у названих нормативно-правових актах співвідносяться як загальне (Закон «Про електронні довірчі послуги») та конкретне (Закон «Про електронну комерцію, Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні»).

Досліджуючи правову природу електронних послуг, зазначимо, що Закон «Про електронну комерцію» визначає організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції в Україні, встановлює порядок вчинення електронних правочинів із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем та визначає права і обов'язки учасників відносин у сфері електронної комерції.

До інформаційних електронних послуг зазначений нормативний акт відносить: розповсюдження реклами; створення можливостей для пошуку інформації та доступу до неї; передачі та зберігання інформації; розміщення інформації на замовлення іншої особи; передачі інформації за запитом особи або відправлення комерційних

електронних повідомлень; вчинення інших дій у сфері електронної комерції.

Сутність електронних довірчих послуг полягає у тому, що вони надаються, як правило, на договірних засадах надавачами електронних довірчих послуг. До їх складу входять: створення, перевірка та підтвердження удосконаленого електронного підпису чи печатки; формування, перевірка та підтвердження чинності сертифіката електронного підпису чи печатки, сертифіката автентифікації веб-сайту; формування, перевірка та підтвердження електронної позначки часу; реєстрована електронна доставка; зберігання удосконалених електронних підписів, печаток, електронних позначок часу та сертифікатів, пов'язаних з цими послугами [3].

Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, також, регламентує електронні послуги і є спеціальним актом по відношенню до попередніх, адже її положення, безпосередньо направлені на правове регулювання електронних послуг та об'єктивно відображають їх правову природу.

Метою Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні є визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг.

Конценцією визначено основні заходи, направлені на розвиток системи електронних послуг, серед яких: оптимізація порядків надання адміністративних послуг; визначення та планування стадій розвитку системи електронних послуг; формування єдиної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, яка забезпечує надання електронних послуг; підвищення готовності фізичних та юридичних осіб до використання електронних послуг [4].

У рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог.

Європейський досвід надання послуг адміністративними органами в електронній формі свідчить про те, що більшість послуг надаються через єдиний загальнодержавний веб-портал надання адміністративних послуг та інтегровані до нього веб-портали надання адміністративних послуг місцевих органів влади, які розробляються з подібним інтерфейсом і зовнішньою архітектурою сайту, що сприяє легкому орієнтуванню споживачів послуг у пропонованих можливостях

порталу надання адміністративних послуг і спрощує процедуру отримання необхідної послуги .

Надання електронних адміністративних послуг характеризується популярністю серед громадян ЄС, зокрема у Великобританії портал надання електронних послуг загалом на рік відвідує понад сімдесят мільйонів користувачів, у Норвегії до загальнодержавного порталу надання послуг адміністративними органами здійснено понад сто десять мільйонів звернень [8, с. 136].

У Великобританії електронні послуги врегульовані законодавством щодо електронної комерції (e-Commerce Legislation) - Electronic Communications Act (2000) (Закон про електронну комунікацію), Electronic Commerce (EC Directive) 2002 (Директиви ЄС щодо е-комерції). The Electronic Communications Act від 2000 р. орієнтований на допомогу у здійсненні електронної комунікації та створенні легальної бази для електронної комерції, використання електронного підпису, обидва як у приватному, так і в публічному секторі. Акт впроваджений та доповнений законодавчим регулюючим актом Electronic Commerce (EC Directive) Regulations від 2002 р., який впроваджує у Великобританії правила та норми Європейської директиви EU Electronic Commerce Directive (2000/31/EC), законодавством щодо електронного підпису (eSignatures Legislation) Electronic Communications Act 2000 (Закон щодо електронних комунікацій) орієнтований на допомогу у формуванні системи спільного розвитку країни у питанні електронного врядування.

Сьогодні у світі існує два підходи до створення порталів адміністративних послуг – централізований, який будується за принципом «зверху вниз», і мета-система, побудована за принципом «знизу вгору». Портал уряду Великобританії являє собою централізований Інтернет-ресурс, побудований за схемою «зверху вниз». Його метою є інтеграція Інтернет-сервісів усіх органів влади для надання публічних послуг в єдиному інформаційному просторі. Портал являє собою сукупність власних сервісів і шлюзів до порталів і субпорталів, а також є єдиним центром відпо відальності за надання послуг для заявників [7, с. 25].

У США діє інший підхід до розробки порталів публічних послуг. Портал побудований за принципом «знизу вгору». Оскільки регіональні і місцеві органи влади до моменту створення федерального порталу вже мали розвинуті системи надання публічних послуг за допомогою ІКТ, метою такої метасистеми стало формування своєї бази метаданих про публічні послуги.

Вся інформація на порталі розбита на чотири групи: для громадян, для бізнесу, для держслужбовців і для гостей країни. Сам же Інтернет-ресурс являє собою єдиний функціональний центр, що забезпечує своїм відвідувачам можливість пошуку і отримання інформації про порядок надання публічних послуг і додаткових сервісів [7, с. 26].

У Естонії законодавство у сфері електронних послуг представлено «The Digital Signatures Act» (DSA) (Закон про цифровий підпис) – надає цифровому підпису таку ж юридичну силу, яку має підпис, зроблений від руки, і зобов'язує всі державні установи приймати до розгляду документи з цифровим підписом.

Абсолютно природним є бажання громадян у будь-який час звернутися до органів влади, особливо до органів місцевого самоврядування, і швидко одержати відповідні послуги. В Естонії основною метою стало створення таких умов, коли громадянам надаватиметься однаковий доступ до інформації та послуг усієї адміністративної структури держави, а муніципалітет буде відкритий цілодобово й без вихідних [10, с. 102].

У Франції доступ до публічних послуг французи отримують через єдиний портал [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) за допомогою персонального ID. Крім того, діє запущений у жовтні 2000 року портал [Service-Public.fr](http://Service-Public.fr). Це точка доступу до популярних відомостей, що охоплюють всі звичайні події життя громадянина. Тут можна знайти відомості, документи (опубліковані звіти державних установ), інформацію про права користувачів та адміністративні процедури. Будучи лідером в області переведення публічних послуг в онлайн, Франція прагне до подальшого розширення надання цих послуг при одночасному зменшенні витрат, розглядаючи безкоштовні альтернативи комерційним інфраструктурам ІКТ і додаткам, розширюючи використання програмного забезпечення з відкритим первинним кодом. Нова політика, запроваджена в 2012 році, спрямована на зниження витрат на ІКТ, заохочення інновацій і залучення інших суб'єктів, таких як місцеві органи влади і спільноти розробників, спільне виробництво електронних послуг [7, с. 28].

Інтегрований портал публічних послуг Південної Кореї доступний за посиланнями [www.korea.go.kr](http://www.korea.go.kr) або [www.hikorea.go.kr](http://www.hikorea.go.kr) – для іноземців. Основний веб-сайт уряду Південної Кореї перетворився на інтегрований портал, де громадяни можуть знайти майже всі послуги, яких вони потребують, на національному і місцевому рівнях. Головний портал уряду дає доступ до послуг за різними каналами, темами і предметами. Громадяни також можуть мати індивідуально

налаштований канал, ввівши свій вік, стать і послуги, що мають для них інтерес.

Тлумачення поняття «електронні послуги» надається в законі Республіки Казахстан «Про інформатизацію» від 11.01.2007 року як надання фізичним та юридичним особам інформаційних, інтерактивних та транзакційних послуг із застосуванням інформаційних технологій. Отже, законодавець Республіки Казахстан досить широко тлумачить зміст поняття «електронні послуги», які, як впливає з цього поняття, можуть надаватися як державою, так і приватним сектором [11].

Щодо визначення поняття електронні послуги у правовій доктрині, то слід вказати на те, що у науковому обігу дана дефініція досліджена достатньо ґрунтовано, зокрема, велика кількість вчених-правників пропонують своє авторське визначення досліджуваного поняття. Приміром, О. Ємельяненко під поняттям «електронні послуги» розуміє надання в електронній формі урядової інформації: програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою й громадянами» [12].

На думку С.С. Вишнякової «електронними послугами є різні види матеріальних і нематеріальних послуг, що надаються в електронній формі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, включаючи Інтернет» [13, с. 50].

Деякі вчені під електронними послугами розуміють державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються інформаційно-комунікаційні технології [14, с. 58].

Терницький С. М. стверджує, що електронні послуги – це послуги, які надаються за допомогою системи «Електронний Уряд» у зв'язку з тим, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій» [16, с. 20].

Тищенко І.О. визначає електронні послуги як всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. На думку автора електронні послуги є формою надання публічних послуг. Основною

ознакою електронних публічних послуг, на думку автора, є використання при їх наданні інформаційно-комунікаційних засобів. До електронних послуг науковець відносить ті публічні послуги, які надаються з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [17, с. 120].

Отже, аналізуючи доктринальні підходи до розуміння електронних послуг, слід зробити висновок, що кожен науковець намагається внести у пропоновану ним дефініцію власне бачення та дещо відмінний від своїх колег-правників підхід до правового розуміння сутності поняття. Зокрема, деякі вчені (Тищенко І.О.) надають загальне, базове визначення поняттю «електронні послуги», інші, наприклад, Терницький С. М., наголошує на тому, що це послуги, які опосередковуються системою «електронний уряд», тобто вчений здійснює акцент на інформаційній взаємодії органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами.

Обов'язковим спільним елементом для всіх, названих нами дефініцій різних науковців є наявність у визначенні посилання на інформаційно-телекомунікаційні технології. Так,

справді, ми поділяємо такий підхід до визначення досліджуваного поняття, адже електронні послуги надаються, безпосередньо, завдяки таким технологіям, які в наш час справляють чи не найважливіший вплив на розвиток ділових відносин, адміністративно-владних та інших видів суспільних відносин.

Висновки. Отже, поняття «електронні послуги» є актуальним як з точки зору чинного законодавства України, так і з огляду на численні наукові публікації присвячені даному інституту. Так, враховуючи важливість електронних послуг на сьогодні та їх безпосередню роль у життєдіяльності держави та суспільства, доцільно правильно розуміти їх суть та механізм впровадження і функціонування. Тому, у даній статті нами досліджено дефініції даного поняття, які, на нашу думку, відображають його зміст та суть в сучасних умовах. Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є з'ясування ефективності надання електронних послуг державою та приватним сектором споживачам, їх прозорості, відкритості, дослідження реального механізму дії цих послуг.

### Література:

1. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Стратегія від 15.05.2013 № 386-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>
2. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 45, ст.410
3. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.400
4. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція, Перелік від 16.11.2016 № 918-р // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80/ed20161116#n15>
5. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.
6. Як влаштована платформа електронних послуг Великої Британії // [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://ain.ua/2017/11/28/e-governance-uk/>
7. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. – К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. – 60 с.
8. Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування / авт. кол. : Т. Камінська, А. Камінський, М. Пасічник та ін. ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. С. А.Чукот. - К., 2008. - 200 с.
9. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі: сучасний стан і перспективи розвитку / Я. Михайлюк // Підприємництво, господарство і право. - 2017. - № 3. - С. 135-138. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgip\\_2017\\_3\\_31](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgip_2017_3_31)

10. Соломко Ю. Електронне урядування: поняття, сутність, принципи та напрями розвитку / Ю. Соломко // Ефективність державного управління : зб. наук. пр.- Львів. – 2018. – Вип 2 (55). - С. 135-143.
11. Про інформатизацію : Закон Республіки Казахстан від 11.01.2007р. (зі змінами та доповненнями) [Електронний ресурс] – Режим доступу : [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30085759](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30085759)
12. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності / О. Ємельяненко. [Електронний ресурс]– Режим доступу : <http://www.viche.info/journal/811/>
13. Вишнякова С. С. Формирование сферы электронных услуг в России : дис. ... кандидат екон. наук : 08.00.05 / Вишнякова Светлана Сергеевна. – М., 2007. – 187 с.
14. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг / П. С. Клімушин // Теорія та практика державного управління. – Х. : ХарРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 1 (28). – С. 56-58
15. Похило І. Д. Е-демократія в Україні: поняття та види електронних послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/e-democracy/e-democracy2017/paper/viewFile/3455/2908>
16. Терницький С. М. Правове регулювання конкурсного заміщення посад державних службовців : дис. ... кандидата юрид. наук : 12.00.05 / Терницький Сергій Миколайович. – Х., 2010. – 193 с.
17. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. / Тищенко І.О. – Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. – 156 с
18. Г.Г.Швачич, В.В.Толстой, Л.М.Петречук, Ю.С.Іващенко, О.А.Гуляєва, Соколенко О.В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: Навчальний посібник. – Дніпро: НМетАУ, 2017. –230 с.
19. E-Government in support of sustainable development: Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>