

DOI <https://doi.org/10.51647/kelm.2020.4.1.42>

ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Сергій Федорищев

*здобувач кафедри адміністративного та митного права
Університету митної справи та фінансів (Дніпро, Україна)
ORCID ID: 0000-0001-9134-8499*

Анотація. Висвітлюється у науковій статті сутність використання сучасних інформаційних технологій в діяльності центрів надання адміністративних послуг. Встановлено, що використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних муніципальних послуг характеризується не лише кількістю та якістю розміщеної на веб-сайтах інформації, а й забезпеченням роботи певних електронних сервісів: можливість отримати консультацію за допомогою електронної пошти або в оп-ліне режимі; скачати бланки та зразки заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги; здійснити через сайт попередній запис на прийом; можливість обслуговування через “персональний кабінет”, наприклад: надіслати скановані копії документів на отримання послуги для їх попередньої перевірки відповідальними працівниками ЦНАП або суб’єкта надання послуги на предмет їх відповідності вимогам законодавства; перевірити стан розгляду процедури з надання послуги на заяву клієнта; надіслати заявку з документами та отримати результат послуги (у деяких можливих випадках, з урахуванням норм діючого законодавства); прийняти участь в оп-ліне опитуванні щодо якості обслуговування; можливість спостереження за ситуацією у ЦНАП через WEB-камери; можливість отримати статистичну інформацію, наприклад, дізнатись про періоди найбільшої або найменшої завантаженості ЦНАП; продивитись історію просування черги; ознайомитись з найбільш затребуваними адмінпослугами тощо.

Ключові слова: адміністративні послуги, сучасні інформаційні технології, суб’єкт публічної адміністрації, центр надання адміністративних послуг.

FEATURES OF USING MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE ACTIVITIES OF ADMINISTRATIVE SERVICES CENTERS

Serhii Fedorishchev

*applicant of the Department of Administrative and Customs Law
University of Customs and Finance (Dnipro, Ukraine)
ORCID ID: 0000-0001-9134-8499*

Summary. The essence of the use of modern information technologies in the activities of administrative service centers is covered in the scientific article. It is established that the use of modern information technology in the provision of administrative municipal services is characterized not only by the quantity and quality of information posted on websites, but also by ensuring the operation of certain electronic services: the ability to receive advice by e-mail or op-line download forms and samples of applications and other documents required to receive the service; make a preliminary appointment through the site; the possibility of service through a "personal account", for example: to send scanned copies of documents for the service for their preliminary verification by the responsible employees of the CNAP or the subject of the service for their compliance with the law; check the status of the procedure for providing the service at the request of the client; send an application with documents and receive the result of the service (in some possible cases, taking into account the rules of applicable law); to take part in op-line survey on the quality of service; the ability to monitor the situation in the CNAP through WEB-cameras; the ability to obtain statistical information, for example, to learn about the periods of greatest or least busy CNAP; view the history of the progress of the queue; get acquainted with the most popular administrative services, etc.

Key words: administrative services, modern information technologies, subject of public administration, center of administrative services provision.

CECHY WYKORZYSTANIA NOWOCZESNYCH TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH W DZIAŁALNOŚCI CENTRÓW USŁUG ADMINISTRACYJNYCH

Serhii Fedorishchev

*wnioskodawca w Katedrze Prawa Administracyjnego i Celnego
Uniwersytet Celny i Finansowy (Dnipro, Ukraina)
ORCID ID: 0000-0001-9134-8499*

Adnotacja. W artykule naukowym przedstawiono istotę wykorzystania nowoczesnych technologii informatycznych w działalności centrów usług administracyjnych. Ustalono, że wykorzystanie nowoczesnych technologii informatycznych

w procesie świadczenia administracyjnych usług komunalnych charakteryzuje się nie tylko ilością i jakością informacji zamieszczanych na stronach internetowych, ale także zapewnieniem działania niektórych usług elektronicznych: pobrać formularze i próbki wniosków oraz inne dokumenty wymagane do odbioru usługi; umówić się na wstępną wizytę za pośrednictwem strony; możliwość obsługi przez „konto osobiste”, na przykład: przesłanie zeskanowanych kopii dokumentów do usługi w celu ich wstępnej weryfikacji przez odpowiedzialnych pracowników CNAP lub usługodawcę pod kątem zgodności z prawem; sprawdzić stan procedury świadczenia usługi na żądanie klienta; przesłać wniosek wraz z dokumentami i otrzymać wynik doręczenia (w niektórych możliwych przypadkach z uwzględnieniem przepisów obowiązującego prawa); wziąć udział w badaniu op-lpe dotyczącym jakości usług; możliwość monitorowania sytuacji w CNAP przez kamery internetowe; umiejętność pozyskiwania informacji statystycznych, np. poznanie okresów największego lub najmniej obciążonego CNAP; przeglądać historię postępu kolejki; zapoznać się z najpopularniejszymi usługami administracyjnymi itp.

Słowa kluczowe: usługi administracyjne, nowoczesne technologie informacyjne, przedmiot administracji publicznej, ośrodek świadczenia usług administracyjnych.

Вступ. Одним із пріоритетних напрямів державної політики України є розвиток інформаційного суспільства, спрямованого на формування інноваційної моделі розвитку високотехнологічного урядування, коли кожен громадянин має можливість вільного доступу до інформації та вмє користуватись нею, щоб мати змогу реалізувати свій потенціал для забезпечення особистого і суспільного розвитку та підвищення якості життя, зокрема через отримання високоякісних адміністративних послуг. З метою реалізації цих завдань в Україні було розроблено та прийнято низку нормативних актів, основними з яких стали: Закон України “Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки” (Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки, 2007); Концепція розвитку електронного урядування в Україні (Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні, 2010); Закон України “Про адміністративні послуги” ; Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України у 2013 році; Концепція Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року, схвалена урядом у липні 2013 року, та інші (Гуенкова, 2019).

Основна частина. Суб’єкти публічної адміністрації в особі публічно-владних органів мають орієнтуватися на потреби громадян, як у цивільному та господарському секторі надавачі публічних послуг орієнтуються на потреби суб’єкта звернення (Тимошук, 2003). У зв’язку із цим у науковій літературі починають звертати увагу на таку нову функцію органів публічної адміністрації, як запобігання корупційним ризикам під час надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг, оскільки ця функція становить найважливішу складову управлінської діяльності, походить від загального змісту публічного адміністрування, становить змістову характеристику діяльності тощо (Гончарова, 2016).

Буханевич О.М. зазначає, що наявність прогалин у правовому регулюванні платних та безоплатних публічних послуг у більшості пояснює ті негативні явища, які заважають розвитку прозорої системи надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг (Буханевич, 2016).

На сьогоднішній день в органах публічної влади України запроваджена велика кількість різноманітних інформаційних систем (у тому числі електронного документообігу), інформаційних ресурсів та баз даних, зокрема: функціонує 726 державних інформаційних ресурсів, з яких 143 електронних реєстрів. На їх розробку та підтримку спрямовуються значні бюджетні кошти інші (Гуенкова, 2019).

Але розробка цих систем та баз даних, використання яких частіше за все здійснюється на всій території країни, здійснюється за відсутності єдиних принципів доступу до інформації та електронної взаємодії, та залежить від відомчої спроможності та ініціативи, що призводить до існування багатьох відокремлених однотипних фактично дублюючих одна одну облікових систем від різних розробників, нераціонального витрачання бюджетних коштів, фактичного унеможливлення надання електронних послуг та “електронної нерівності” громадян інші (Гуенкова, 2019).

Основною метою розробки та наповнення Інтернет ресурсів органів публічної влади є забезпечення прозорості діяльності влади для громадськості. Під прозорістю розуміється також і зручність отримання або надання інформації інші (Гуенкова, 2019). Виходячи з цього відповідні веб-сайти розробляються з можливістю взаємодії з владою у режимі он-лайн, щоб громадяни просто з дому могли записатись на прийом, спостерігати за чергою на прийомі, відправити свої відгуки, звернення, пропозиції тощо, отримати необхідний документ або консультацію, роздрукувати необхідні бланки та інше (Гуенкова, 2019). В Україні є багато прикладів такого сервісу. Разом з цим з двадцяти трьох міських та селищних рад населених пунктів Одеської області, що є центрами районів, власні офіційні веб-ресурси станом на 01.01.2016 мали лише 5 ОМС (або 22%) інші (Гуенкова, 2019).

Тобто мешканці 18 міст та селищ практично взагалі не мають можливості доступу до публічної інформації своїх органів місцевого самоврядування (у тому числі з питань надання адміністративних послуг) без відвідування цих органів. А про мешканців сіл - годі вже й казати. При цьому Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014 - 2017 роки “Електронна Одещина” (“e – Одещина”, “e - Odesa Region”) (Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки, 2014) не передбачає заходів для міських, селищних та сільських рад. Це призводить до нерівності громадян України щодо реалізації їх прав на отримання публічної інформації та якісних адміністративних послуг інші (Гуенкова, 2019).

Згідно Закону суб’єкти надання адміністративних послуг зобов’язані забезпечити серед іншого створення та функціонування веб-сайтів, на яких розміщується інформація про порядок надання відповідних

адміністративних послуг, режим доступу до приміщення, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування. З урахуванням вищенаведеної інформації, дуже малий відсоток ОМС виконують зазначені вимоги Закону, оскільки взагалі не мають власних веб-ресурсів інші (Гуленкова, 2019). А інформація з вказаних питань, що все ж таки оприлюднена на веб-сайтах органів місцевого самоврядування, обласних, районних державних адміністрацій, у більшості випадків має багато суперечностей та недоліків, містить подекуди застарілу, плутану та неповну інформацію інші (Гуленкова, 2019). Причиною цього можуть бути: недоліки організаційного характеру, коли в адміністративному органі не призначено належним чином осіб, відповідальних за розміщення необхідної інформації та підтримання її в актуальному стані; нестача кадрів, коли, наприклад, особи, відповідальні за наповнення сайтів, є перезавантаженими і цю роботу відкладають "на останок"; відсутність у посадових осіб певної компетенції, тобто чіткого уявлення про те, яким чином можна розмістити інформацію, щоби вона була зручною для пошуку та використання споживачами; відсутність контролю за станом та якістю розміщення належної інформації на сайті тощо інші (Гуленкова, 2019).

Використання сучасних інформаційних технологій в процесах надання адміністративних муніципальних послуг характеризується не лише кількістю та якістю розміщеної на веб-сайтах інформації, а й забезпеченням роботи певних електронних сервісів, наприклад: можливість отримати консультацію за допомогою електронної пошти або в оп-Іпсе режимі; скачати бланки та зразки заяв та інших документів, необхідних для отримання послуги; здійснити через сайт попередній запис на прийом; можливість обслуговування через "персональний кабінет", наприклад: надіслати скановані копії документів на отримання послуги для їх попередньої перевірки відповідальними працівниками ЦНАП або суб'єкта надання послуги на предмет їх відповідності вимогам законодавства; перевірити стан розгляду процедури з надання послуги на заяву клієнта; надіслати заявку з документами та отримати результат послуги (у деяких можливих випадках, з урахуванням норм діючого законодавства); прийняти участь в оп-Іпсе опитуванні щодо якості обслуговування; можливість спостереження за ситуацією у ЦНАП через WEB-камери тощо інші (Гуленкова, 2019).

На сьогоднішній день деякі ЦОВВ запроваджують надання адміністративних та інших послуг в електронному вигляді. Це значно полегшує і роботу органів місцевого самоврядування у цій сфері. Безумовно, лідером з цих питань є Міністерство юстиції України, яке створило два веб-сайти, через які забезпечується отримання послуг міністерства, його територіальних підрозділів та інших уповноважених осіб без контакту з представниками влади: Он-лайн будинок юстиції та Кабінет електронних сервісів інші (Гуленкова, 2019).

Он-лайн будинок юстиції було створено у 2015 році, як проект, що поширювався на територію м. Київ, та після успішного тестування став надавати можливість отримувати електронні сервіси з 2017 року на всій території України (Гуленкова, 2019). За допомогою цього сайту можна зареєструвати або зняти з реєстрації підприємницьку діяльність, зареєструвати громадську організацію або друковані засоби масової інформації. Також можна замовити повторні документи про державну реєстрацію актів цивільного стану (наприклад, при втраті або пошкодженні): свідоцтва про народження, шлюб, розірвання шлюбу, смерть, зміну імені; а також відповідні витяги з Державного реєстру актів цивільного стану громадян (Гуленкова, 2019). При чому такі послуги є екстериторіальними, отримати готовий документ можна в будь-якому відділі ДРАЦС, який оберє заявник незалежно від місця його реєстрації. Можна також отримати відповідну інформацію практично з усіх реєстрів, адміністрування яких здійснюється підрозділами, що входять до сфери управління Міністерства юстиції України (Гуленкова, 2019). Крім того на цьому сайті можна отримати й інші цікаві сервіси, наприклад: SMS маяк, за допомогою якого можна своє майно, зареєстроване у Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, поставити на контроль і отримувати миттєві повідомлення про статус будь-яких об'єктів цього нерухомого майна (наприклад, у випадку, якщо хтось спробує без дозволу власника вчиняти з цим майном незаконні дії). Розробники Он-лайн будинку юстиції планували до кінця 2017 року розширити можливість користування сайтом (зокрема для доступності у сільських населених пунктах, де відсутній доступ до Інтернету) шляхом розробки мобільного додатку для смартфонів (Гуленкова, 2019).

Сайт Кабінету електронних сервісів (Кабінет електронних сервісів, 2020) також надає можливість для отримання вказаних та багатьох інших послуг та відомостей, що знаходяться у віданні Міністерства юстиції України, з розміщенням детальної інформації та покрокових інструкцій. Авторизація клієнтів для отримання сервісів здійснюється шляхом їх реєстрації на порталах з використанням логіну та паролю, а також з використанням електронного цифрового підпису або платіжної картки BankID (Гуленкова, 2019).

З 2016 року розпочала впровадження електронних послуг також Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру, яка через свій сайт забезпечила надання 6-ти послуг, доступних після авторизації в особистому електронному кабінеті (наприклад: витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку, витяг з технічної документації про нормативну грошову оцінку) та 5-ти послуг, доступних без авторизації (Гуленкова, 2019). При чому власник (землекористувач) земельної ділянки, подавши заяву до органу, що здійснює ведення Державного земельного кадастру, зможе отримати інформацію про осіб, які отримували доступ до інформації про право власності та речові права на дану земельну ділянку (Держгеокадастр: веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, 2020).

Створює Портал Електронних Послуг й Пенсійний фонд України. За допомогою Порталу передбачається можливість подати заявку на призначення та перерахунок пенсії, видачу даних з реєстрів застрахованих осіб, надіслати скаргу або записатись на прийом до відповідного управління Пенсійного фонду. Через сайт «Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві» Державної архітектурно-

будівельної інспекції України у 2016 році запроваджено надання 6-ти електронних адміністративних послуг (Держгеокадастр: веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, 2020).

Висновки. Отже, питання забезпечення надання адміністративних послуг за допомогою Інтернету, як вже було зазначено раніше, вирішуються в Україні не комплексно, а точково за ініціативою керівників окремих ЦОВВ або міських рад. А створення єдиного загальнодержавного інтегрованого ресурсу для електронних сервісів до теперішнього часу не відбулось, зокрема і в ЦНАП.

Шляхами вдосконалення діяльності ЦНАП щодо підвищення якості надання адміністративних послуг є: 1) правові: систематичне удосконалення законодавства, його спрощення та систематизація; приділення особливої уваги правовому регулюванню процедурних аспектів відносин публічної адміністрації з приватними особами, і в цій частині забезпечення якнайшвидшого прийняття Закону України «Про адміністративні процедури»; 2) організаційні: збільшити фінансування проектів щодо створення ЦНАП у сільській місцевості, зокрема у Івано-Франківській, Закарпатській, Тернопільській, Чернівецькій області тощо); закупівлі необхідного технічного обладнання для надання адміністративних послуг в діяльності ЦНАП, зокрема, удосконалення порядку особистого прийому в діяльності ЦНАП шляхом запровадження «електронної черги», відповідного спеціального обладнання щодо видачі паспорту громадянина України для виїзду закордон тощо; створення додаткових мобільних робочих місць для забезпечення територіальної доступності адміністративних послуг для суб'єктів звернення в діяльності ЦНАП; створення належних побутових умов у приміщеннях ЦНАП; здійснення ротачії службовців на посадах з високим ризиком прояву корупції в діяльності ЦНАП тощо.

Список використаних джерел

1. Буханевич О. М. Теоретико-правові та праксеологічні засади надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... докт. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право»; Ін-т законодавства Верховної Ради України. К., 2016. 455 с.
2. Гончарова І. А. Центр надання адміністративних послуг як основний суб'єкт надання адміністративних послуг (на прикладі м. Дніпро). *Прикарпатський юридичний вісник*. 2016. № 6. С. 56–60.
3. Гуненкова О.В. Надання адміністративних муніципальних послуг в умовах децентралізації влади України [Електронний ресурс]. URL.: http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_gun.pdf
4. Державна архітектурно-будівельна інспекція України: Електронна система здійснення декларативних процедур у будівництві. URL: <https://e-dabi.gov.ua/>.
5. Держгеокадастр: веб-ресурс електронних послуг Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <https://e.land.gov.ua/>.
6. Портал державних послуг iGov. URL: <https://igov.org.ua/>.
7. Портал Електронних Послуг Пенсійного фонду України. URL: <http://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/Default>.
8. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
9. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 09.01.2007 р. №537-V. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>
10. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 614. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>.
11. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.2010 р. № 2250-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>.
12. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/250287124>.
13. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80/page>.
14. Проект доповіді про стан інформатизації та інформаційного суспільства в Україні за 2014 рік. URL: <http://www.dknii.gov.ua/content/shchorichna-dopovid-pro-rozvytok-informatsiy-nogo-suspilstva>.
15. Регіональна програма інформатизації Одеської області на 2014–2016 роки «Електронна Одещина». URL: <http://oda.odessa.gov.ua/ru/nformatizatsiya-oblast/dokumenty/>.
16. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. К.: Факт, 2003. С. 496.

References:

1. Bukhanevych O. M. (2016). *Teoretyko-pravovi ta prakseolohichni zasady nadannia posluh v diialnosti tsentriv nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini* : dys. ... dokt. yuryd. nauk : spets. 12.00.07 «Administratyvne pravo i protses; finansove pravo; informatsiine pravo»; In-t zakonodavstva Verkhovnoi Rady Ukrainy. K., 2016. 455 p. [in Ukrainian].
2. Honcharova I. A. Tsentri nadannia administratyvnykh posluh yak osnovnyi subiekt nadannia administratyvnykh posluh (na prykladi m. Dnipro). *Prykarpatskyi yurydychnyi visnyk*. 2016. № 6. p. 56–60. [in Ukrainian].
3. Hunenkova O.V. Nadannia administratyvnykh munitsypalnykh posluh v umovakh detsentralizatsii vlady Ukrainy [Elektronnyi resurs]. URL.: http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_gun.pdf [in Ukrainian].
4. Derzhavna arkhitekturno-budivelna inspektsiia Ukrainy: Elektronna systema zdiisnennia deklarativnykh protsedur u budivnytstvi. URL: <https://e-dabi.gov.ua/>. [in Ukrainian].

5. Derzhheokadastr: veb-resurs elektronnykh posluh Derzhavnoi sluzhby Ukrainy z pytan heodezii, kartohrafii ta kadastru. URL: <https://e.land.gov.ua/>. [in Ukrainian].
6. Portal derzhavnykh posluh iGov. URL: <https://igov.org.ua/>. [in Ukrainian].
7. Portal Elektronnykh Posluh Pensiinoho fondu Ukrainy. URL: <http://portal.pfu.gov.ua/sidebar/Templates/Default>. [in Ukrainian].
8. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 r. № 5203-VI. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>. [in Ukrainian].
9. Pro Osnovni zasady rozvytku informatsiinoho suspilstva v Ukraini na 2007-2015 roky: Zakon Ukrainy vid 09.01.2007 r. №537-V. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>. [in Ukrainian].
10. Pro skhvalennia Kontseptsii Derzhavnoi tsilovoi prohramy stvorennia ta funktsionuvannia informatsiinoi systemy nadannia administratyvnykh posluh na period do 2017 roku: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 24.07.2013 r. № 614. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>. [in Ukrainian].
11. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 13.12.2010 r. № 2250-r. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2250-2010-%D1%80>. [in Ukrainian].
12. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku elektronnoho uriaduvannia v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20.09.2017 r. № 649-r. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/250287124>. [in Ukrainian].
13. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku informatsiinoho suspilstva v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 15.05.2013 r. № 386-r. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80/page>. [in Ukrainian].
14. Proekt dopovidi pro stan informatyzatsii ta informatsiinoho suspilstva v Ukraini za 2014 rik. URL: <http://www.dknii.gov.ua/content/shchorichna-dopovid-pro-rozvytok-informatsiynogo-suspilstva>. [in Ukrainian].
15. Rehionalna prohrama informatyzatsii Odeskoi oblasti na 2014–2016 roky «Elektronna Odeshchyna». URL: <http://oda.odessa.gov.ua/ru/nformatizacya-oblast/dokumenti/>. [in Ukrainian].
16. Tymoshchuk V.P. Administratyvna protsedura ta administratyvni posluhy. Zarubizhnyi dosvid i propozytsii dlia Ukrainy. K.: Fakt, 2003. P. 496 . [in Ukrainian].