

ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УКРАЇНІ

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи бакалавра
за освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування"

Розробив: здобувач вищої освіти
за першим (бакалаврським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 139-ПУА-322
Тетяна ЦУРКАН
(власне ім'я та прізвище)

Керівник:
докт. ек. наук, професор
Олександр ДЕЙНЕКА
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Ірина ТОКМАКОВА
(власне ім'я та прізвище)

АНОТАЦІЯ

Дана кваліфікаційна робота включає в себе 15 слайдів презентації, 73 аркуші пояснювальної записки формату А4, що містить 7 рисунків, 69 літературних джерел.

Ключові слова: ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ЦИФРОВЕ ВРЯДУВАННЯ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ХМАРНІ ТЕХНОЛОГІЇ, РЕІНЖІНІРИНГ.

Об'єктом дослідження є система електронного документообігу в публічному управлінні.

Мета роботи – теоретичне обґрунтування та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення електронного документообігу як інструменту цифровізації публічного управління в Україні.

У кваліфікаційній роботі досліджено теоретичні основи електронного документообігу, його принципи, функції та нормативно-правове регулювання. Визначено місце електронного документообігу в системі електронного урядування як складової цифрового врядування. Проаналізовано міжнародний досвід впровадження відповідних систем у публічному секторі та охарактеризовано стан розвитку електронного документообігу в органах виконавчої влади й місцевого самоврядування в Україні.

У роботі окреслено напрями вдосконалення електронного документообігу шляхом застосування хмарних технологій і впровадження реінжинірингу адміністративних процесів. Запропоновано практичні кроки для підвищення ефективності цифрової трансформації документопотоків у публічному управлінні з урахуванням сучасних викликів та потреб суспільства.

Практичні рекомендації орієнтовані на підвищення прозорості, оперативності та ефективності управлінських процесів шляхом цифровізації документообігу в державному секторі.

ABSTRACT

This qualification work includes 15 presentation slides and 73 A4 pages of explanatory notes, containing 7 figures and 69 literary sources.

Keywords: ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT, DIGITAL GOVERNANCE, PUBLIC ADMINISTRATION, CLOUD TECHNOLOGIES, REENGINEERING.

The object of the study is the system of electronic document management in public administration.

The purpose of the work is to provide theoretical justification and develop practical recommendations for improving electronic document management as a tool for the digitalization of public administration in Ukraine.

The qualification paper explores the theoretical foundations of electronic document management, its principles, functions, and regulatory framework. It defines the role of electronic document management within the e-government system as an integral component of digital governance. The study analyzes international experience in implementing such systems in the public sector and describes the current state of electronic document management in executive authorities and local self-government bodies in Ukraine.

The work outlines directions for improving electronic document management through the application of cloud technologies and the implementation of administrative process reengineering. Practical steps are proposed to enhance the efficiency of digital transformation of document flows in public administration, taking into account contemporary challenges and societal needs.

The practical recommendations are aimed at increasing the transparency, promptness, and effectiveness of management processes through the digitalization of document management in the public sector.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти бакалавр

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування"

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

д.е.н., професор
(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ
(власне ім'я та прізвище)

19 травня 2025 р.

З А В Д А Н Н Я

на кваліфікаційну роботу

Татяні Цуркан

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Електронний документообіг як інструмент цифровізації публічного управління в Україні»

керівник роботи Олександр Дейнека, докт. ек. наук., професор

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від "19" травня 2025 року № 81/25

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 19 червня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи законодавчі й нормативні акти державних органів влади, наукова література, зокрема монографії, статті зарубіжних та вітчизняних учених у періодичних виданнях, результати досліджень вітчизняних і зарубіжних центрів, офіційні публікації органів законодавчої влади Європейського Союзу, комісій та органів ООН

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Місце та роль інноваційних технологій у системі публічного управління. Сутність, принципи та функції електронного документообігу. Нормативно-правове регулювання електронного документообігу в Україні. Електронний документообіг як складова цифрового врядування. Світовий досвід впровадження систем електронного документообігу в публічному секторі. Стан розвитку електронного документообігу в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування: сучасні тенденції, виклики та перспективи. Застосування хмарних технологій в електронному документообігу. Реінжиніринг адміністративних процесів як

інструмент цифрової трансформації місцевих органів влади

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

1 Теоретичні основи електронного документообігу – три слайди. 2 Електронний документообіг у вимірі реалізації державної політики електронного урядування – три слайди. 3 Напрями вдосконалення електронного документообігу як інструменту цифровізації публічного управління – вісім слайдів.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання _19 травня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні основи електронного документообігу	29.05.2025	
2	Електронний документообіг у вимірі реалізації державної політики електронного урядування	08.06.2025	
3	Напрями вдосконалення електронного документообігу як інструменту цифровізації публічного управління	18.06.2025	
4	Графічна частина	19.06.2025	

Здобувач вищої освіти_

Тетяна ЦУРКАН

(підпис)

(власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи

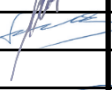
Олександр ДЕЙНЕКА

(підпис)

(власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретичні основи електронного документообігу	9
1.1 Сутність, принципи та функції електронного документообігу	9
1.2 Нормативно-правове регулювання електронного документообігу в Україні	18
2 Електронний документообіг у вимірі реалізації державної політики електронного урядування	24
2.1 Електронний документообіг як складова цифрового врядування	24
2.2 Світовий досвід впровадження систем електронного документообігу в публічному секторі	28
2.3 Стан розвитку електронного документообігу в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування: сучасні тенденції, виклики та перспективи	34
3 Напрями вдосконалення електронного документообігу як інструменту цифровізації публічного управління	44
3.1 Застосування хмарних технологій в електронному документообігі	44
3.2 Реінжиніринг адміністративних процесів як інструмент цифрової трансформації місцевих органів влади	54
Висновок	64
Список використаних джерел	66

Зм..	Арк.	№ докум.	Підпис	Дат			
Розробив		Цуркан Т.В.			Електронний документообіг як інструмент цифровізації публічного управління в Україні	Лім.	Аркуш
Перевірів		Дейнека О.Г.					Аркушів
							5 73
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.				УкрДУЗТ	
Затверд.		Дикань О.В.					

Список використаних джерел

- 1 Аналітичний звіт «ЦНАП в умовах війни: виклики, адаптації, рішення». – Київ: Центр політико-правових реформ, 2024. – 64 с.
- 2 Архипова Є. О. Досвід впровадження електронного урядування в Естонії та його імплементація в Україні [Електронний ресурс] / Є. О. Архипова, Н. О. Дмитренко // Молодий вчений. - 2015. - № 11(3). - С. 148-152. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2015_11\(3\)_34](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2015_11(3)_34)
- 3 Берназюк О. Роль та місце цифрових технологій у сфері публічного управління // Інформаційне право. 2017. №10. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2017/10/35.pdf>
- 4 Бершидський Л. Естонський електронний уряд, як приклад для наслідування. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: <https://hvylya.net/analytics/tech/estonskiy-elektronniy-uryad-yak-priklad-dlya-nasliduvannya.html>
- 5 Бойко О. Р. Електронний документ: вітчизняний та міжнародний досвід зберігання інформації. Вісник Харківської державної академії культури. 2023. № 65. С. 15–20. DOI: <https://doi.org/10.31516/2410-5333.065.02.v-khsac.in.ua>
- 6 Бондаренко В. В. Електронне врядування та цифрова трансформація публічного сектору в Україні / В. В. Бондаренко // Вісник НАДУ. – 2023. – № 2. – С. 44–52.
- 7 Бондаренко В. В. Цифрова трансформація публічного управління: перспективи для України / В. В. Бондаренко // Ефективність державного управління. – 2023. – № 2. – С. 44–52.
- 8 Електронний документообіг та захист інформації: навч. посіб. / О.Б. Кукарін / За заг. ред. д. держ. упр., професора Н.В. Грицяк. – К.: НАДУ, 2015. – 84 с.
- 9 Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://poslugu.gov.ua> – Назва з екрана.

10 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. Чукут. — К., 2008. — 200 с.

11 Кабінет Міністрів України. Постанова № 1119 від 01.11.2021 «Про затвердження переліку адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1119-2021-п#Text> – Назва з екрана.

12 Кандзюба С. П., Духонченко А. А. Надання публічних адміністративних послуг в онлайн-режимі: зарубіжний досвід і проблеми його адаптації в Україні / Сергій Павлович Кандзюба, Анатолій Андрійович Духонченко // Стратегічні пріоритети. – 2014. – №1 (30). – С. 116–123.

13 Клімушин П.С., Спасібов Д.В. Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2017-2/doc/1/03.pdf>

14 Ключевський В.І. Використання сучасних цифрових технологій при наданні адміністративних послуг на регіональному рівні // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ / [голов. ред. М.М. Іжа]. Вип. 4(76). – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2018. – С. 47-51.

15 Ключевський В.І. Електронний документообіг як вагома складова прозорості діяльності місцевих органів влади // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування: електр. наук. фах. вид. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. – 2018. – № 2. – Режим доступу: <http://www.srbss-nbuu.ua/> - Назва з екрана

16 Козлов С. В. Електронне врядування в Україні: сучасні тенденції та перспективи розвитку // Державне управління: теорія та практика. – 2023. – № 2(38). – С. 41–48.

17 Комаров О. В. Електронний документообіг як напрям цифровізації управлінської діяльності Київської міської державної адміністрації. Юридична наука. 2020. № 11 (113). С. 110–115. DOI: <https://doi.org/10.32844/2222-5374-2020-113-11.15>.journal-nam.com.ua

- 18 Кравченко С. В. Електронний документообіг в державному управлінні: проблеми та перспективи розвитку / С. В. Кравченко // Державне управління: теорія та практика. – 2022. – № 1. – Режим доступу: <https://www.dy.nayka.com.ua/>
- 19 Лепіш Н., Гришук А. Електронний документообіг: приватно-правові та публічно-правові аспекти. Аналітично-порівняльне правознавство. 2023. № 1. С. 58–62. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.01.58.journal-app.uzhnu.edu.ua>
- 20 Линьов К. О., Клименко І. В. Електронний документообіг у державному управлінні. Харків: Форт, 2009. С. 7–24. elibrary.kubg.edu.ua
- 21 Лопушинський І. П. Упровадження електронного урядування в роботу органів виконавчої влади України як вагома складова реформування державної служби / І. П. Лопушинський // Публічне управління: теорія та практика. – 2010. – № 2 – С. 195.
- 22 Мальцева Н. В. Електронне урядування в Україні: стан, виклики та перспективи / Н. В. Мальцева // Ефективність державного управління. – 2021. – № 3(60). – С. 112–121.
- 23 Мальцева Н. В. Електронне урядування: концепти, підходи, національні моделі / Н. В. Мальцева // Державне управління: теорія та практика. – 2021. – № 4. – С. 65–72.
- 24 Мартинюк Г. Ф. Особливості електронного урядування в Польщі / Економіка та держава, № 5/2017. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: http://www.economy.in.ua/pdf/5_2017/12.pdf
- 25 Назарова І. Я. Можливості та функції електронного документообігу. Економічний простір. 2023. № 159. С. 34–40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/159-34.prostir.pdaba.dp.ua>
- 26 Недошитко І., Патряк О. Електронний документообіг та його цінність для бізнесу. Цифрова платформа: інформаційні технології в соціокультурній сфері. 2022. № 5 (2). С. 368–379.
- 27 Офіс ефективного регулювання: зменшення інструментів регулювання і переведення їх в електронний формат. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: <http://brdo.com.ua/top/podolaty-koruptsiyu-v-zemelnyh-vidnosynah-dopomozhe->

zmenshennya-instrumentiv-regulyuvannya-perevedennya-yih-v-elektronnyj-format/

28 Офіс реформи адмінпослуг. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://tsnap.ulead.org.ua> – Назва з екрана.

29 Пащенко О. І. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні: навч. посіб. / О. І. Пащенко, О. А. Чекмишев. – Київ: НАДУ, 2020. – 208 с.

30 Писаренко В. П. Електронний документообіг в органах державної влади Електронний документообіг в органах влади / В. П. Писаренко. // Державне будівництво. - 2011. - № 2. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua>.

31 Попов С.А. Інноваційний розвиток системи органів публічної влади: стратегічний підхід: монографія / С.А. Попов. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. – 368 с.

32 Портал державних послуг iGov [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://igov.org.ua> – Назва з екрана.

33 Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 «Про затвердження Порядку ведення електронного документообігу в органах виконавчої влади» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п> – Назва з екрана.

34 Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2013, № 32, ст.409

35 Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг : Закон України від 06.12.2022 № 2801-IX // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. – Електрон. дані. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-20> (дата звернення: 30.05.2025).

36 Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852-IV; редакція від 28 черв. 2015 р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>.

37 Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. №

2155-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 30.05.2025).

38 Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/851-15> (дата звернення: 30.05.2025).

39 Про затвердження Порядку ведення електронного документообігу в органах виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 17 січ. 2018 р. № 55 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-п> – Назва з екрану.

40 Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання : Наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2014 р. № 1886/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z1421-14> (дата звернення: 30.05.2025).

41 Про затвердження Правил організації діловодства та архівного зберігання документів : Наказ Міністерства юстиції України від 18.06.2015 р. № 1000/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0736-15> (дата звернення: 30.05.2025).

42 Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 р. № 1453 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1453-2004-п> (дата звернення: 30.05.2025).

43 Програма «U-LEAD з Європою»: підтримка створення та модернізації ЦНАПів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ulead.org.ua> – Назва з екрана.

44 Проєкт "Дія" – Єдина екосистема державних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://diia.gov.ua> – Назва з екрана.

45 Статистика розвитку мережі ЦНАП станом на 01.01.2025 року // Офіційний сайт Мінцифри України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua> – Назва з екрана.

46 Стратегія цифрової трансформації України до 2030 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/news/tsifrova-strategiya-ukraini-do-2030-roku> – Назва з екрана.

47 Сухан І. С., Сенько А. І. Електронне урядування в Україні: правові аспекти та перспективи розвитку. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2024. № 86. С. 4–13. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.1.4.13.visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua>

48 Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Guide d'élaboration et de mise en œuvre d'une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI). Paris, 2018. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.ssi.gouv.fr/guide/guide-delaboration-et-de-mise-en-oeuvre-dune-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-pssi/>

49 Amanov, N., Dzhaparov, B., Nurbatyrova, R. The task of forming electronic files in the electronic document flow system. Journal of Mathematics, Mechanics and Computer Science, 2023, Vol. 120, No. 4. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://bm.kaznu.kz/index.php/kaznu/article/view/1278bm.kaznu.kz>

50 Astana Hub. Electronic document management in Kazakhstan: trends and prospects. Astana, 2025. [Електронний ресурс]. Режим доступу: [https://astanahub.com/en/blog/elektronnyi-dokumentoborot-v-kazakhstane-trendy-i-perspektivyAstana Hub+1q-doc.kz+1](https://astanahub.com/en/blog/elektronnyi-dokumentoborot-v-kazakhstane-trendy-i-perspektivyAstana+Hub+1q-doc.kz+1)

51 E-democracy in Sheffield. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022729.pdf>

52 e-Estonia invites you to follow the digital journey / Сайт державних послуг Естонії. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: <https://e-estonia.com/>

53 Electronic Governance as a Tool for Reforming Public Administration in Ukraine: Analytical Report / Ed. by V. P. Horbulin. – Kyiv: NISS, 2021. – 148 с.

54 Envyng Estonia's Digital Government. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: <https://www.bloomberg.com/opinion/articles/2019-02-24/rise-of-shale-oil-and-opec-cuts-leave-supertankers-empty>

55 European Commission. eGovernment Benchmark 2022: Laying the Foundations for the Next Generation of eGovernment [Електронний ресурс]. – Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2022. – Режим доступу: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/> – Назва з екрану.

56 European Interoperability Framework (EIF) for European public services // European Commission Bruxelles, le 16.12.2010 COM(2010) 744 final [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf

57 ISO 15489-1:2016. Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles. – Geneva: International Organization for Standardization, 2016. – 26 p.

58 ISO 15489-1:2016. Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles. – Geneva: International Organization for Standardization, 2016. – 26 p.

59 Kussainova, A.K., Kussainov, D.O., Zhumagulov, B.S., Simtikov, Z.K., Zhangutin, B.O. Legal Issues for Electronic Documents Workflow Regulation. Law, State and Telecommunications Review, 2020, Vol. 12, No. 1. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.periodicos.unb.br/index.php/RDET/article/view/30010periodicos.unb.br>

60 Law of the Republic of Kazakhstan No. 370-II. On Electronic Document and Electronic Digital Signature. Astana, 2003. [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://adilet.zan.kz/eng/docs/Z030000370_Әділет+3Әділет+3Әділет+3

61 Le seul portail des services publics en France. [Електр. ресурс]. – Режим доступу: mon.service-public.fr

62 Ministère de la Culture. Référentiel général de gestion des archives électroniques (RGGAЕ). Paris, 2019. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Archives/Professionnels/Referentiels/Referentiel-general-de-gestion-des-archives-electroniques-RGGAЕ>

63 Ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques. Référentiel

général d'interopérabilité (RGI) v2.0. Paris, 2020. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgi/>

64 MN-Politics. Site of Minnesota's politics/ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.politics1.com/mn.htm>

65 OECD. Digital Government Review of Sweden: Towards a Data-driven Public Sector [Електронний ресурс]. – Paris: OECD Publishing, 2020. – Режим доступу: <https://www.oecd.org/gov/digital-government-review-of-sweden.htm> – Назва з екрану.

66 Order No. 352/NK of the Minister of Digital Development, Innovation and Aerospace Industry of the Republic of Kazakhstan. On approval of the Rules for display and use of electronic documents in the digital document service. Astana, 2020. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.adilet.zan.kz/eng/docs/V2000021329> Ділет+1Закон Учет+1

67 Project DEMOS (Delphi Medaton Onlne System). [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://www.demos-project.org/prototyp_pilot_bologna.html

68 Recommendation CM/Rec(2009)1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1410627>.

69 UN E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government [Електронний ресурс]. – United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022. – Режим доступу: <https://publicadministration.un.org> – Назва з екрана.