

ДОСВІД НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЛУЦЬКІЙ МІСЬКІЙ РАДІ

THE EXPERIENCE OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES IN LUTSK CITY COUNCIL

Стемковська О.І.,

*аспірантка кафедри політології, управління та державної безпеки
Волинського національного університету імені Лесі Українки*

Органічною складовою частиною діяльності органів місцевого самоврядування є організація послуг населенню, оскільки забезпечення людей якісними послугами є їхнім головним завданням. Послуги можуть надавати і органи державної влади, і органи місцевого самоврядування. Серед широкого спектра послуг населенню, які надають інституції місцевого самоврядування (комунальні, освітні, охорони здоров'я та ін.), особливе місце посідають адміністративні послуги. Важливою подією в контексті вдосконалення роботи виконавчих органів міської ради, наближення послуг до людей стало відкриття в Луцьку влітку 2013 року Центру надання адміністративних послуг виконкому Луцької міської ради (ЦНАП). Ефективність і зручність роботи Луцького ЦНАП серед жителів міста загальноєвропейського масштабу. Обсяг і якість послуг цього департаменту щороку покращується. Якщо на початку 2015 року центр надавав 289 послуг, то у 2020 році – 357. Луцьк став одним із перших міст, у якому запровадили можливість швидкої реєстрації шлюбу. Важливим напрямом розвитку системи надання послуг у країнах Євросоюзу та України є створення єдиного загальноєвропейського цифрового ринку публічних послуг, а першочерговим завданням у сучасних умовах виступає забезпечення відповідної сумісності між системами надання електронних публічних послуг у різних країнах-членах Європейської співдружності. Свідченням послідовності дій керівництва міста та Луцької міської ради щодо поглиблення процесів управління на засадах сучасних засобів та інформаційних технологій стало прийняття у грудні 2019 року «Програми розвитку електронного урядування та інформатизації у виконавчих органах Луцької міської ради на 2020 рік».

Ключові слова: Луцька міська рада, адміністративні послуги, Центр надання адміністративних послуг, місцеве самоврядування, електронне урядування.

An integral part of the local governments' activities is the organization of services to the population, since the providing people with quality services is their main task. Services can be provided by both public authorities and local governments. Among the wide range of services provided to the population by local self-government institutions (communal, educational, healthcare, etc.) administrative services are of the particular importance. An important event in the context of improving the work of the executive bodies of the city council, bringing services closer to the people, was the opening in Lutsk in the summer of 2013 of the Center for Administrative Services of the Executive Committee of the Lutsk City Council (CAS). The efficiency and convenience of the Lutsk CAS is generally recognized among the city's residents. The scope and quality of services of this department is improving every year. If at the beginning of 2015 the center provided 289 services, in 2020 – 357 ones. Lutsk became one of the first cities to introduce the possibility of quick marriage registration. An important direction in the development of the service delivery system in the EU and Ukraine is the creation of a single pan-European digital market for public services, and the priority in modern conditions is to ensure appropriate compatibility between e-public service delivery systems in different EU member states. The evidence of the sequence of actions of the city administration and Lutsk City Council to deepen management processes on the basis of modern tools and information technology, was the adoption in December 2019 "The program for e-government and informatization in the executive bodies of Lutsk City Council for 2020".

Key words: Lutsk City Council, administrative services, Center for Administrative Services, local self-government, e-government.

Постановка проблеми. Розроблення вітчизняної концепції розвитку системи надання адміністративних послуг бере свій початок із лютого 2006 р., коли Кабінетом Міністрів України схвалено Концепцію розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Попри те, що ця Концепція мала у своїй назві основним адресатом органи виконавчої влади, більшість її положень є однозначно актуальними і прийнятними також для органів місцевого самоврядування. У Концепції зафіксовано теоретичні аспекти реалізації адміністративних послуг (поняття та критерії, принципи надання тощо) та визначено основні завдання.

Для підвищення якості надання адміністративних послуг уряд намітив низку заходів та пропозицій. Серед них запропоновано: максимально децентралізувати їх надання; забезпечити конкурентоспроможну оплату праці в адміністративних органах, сприяти виробленню у працівників мотивації для досягнення кінцевого результату, а не формального дотримання правил; розробити стандарти надання адміністративних послуг; запровадити сучасні форми надання адміністративних послуг, що дасть можливість організувати отримання всіх або найбільш поширених адміністративних послуг, які надаються на певному адміністративно-територіальному рівні, в одному

приміщенні; здійснювати оплату послуг безпосередньо на місці [1].

Як засвідчує міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості послуг органами влади стало впровадження ефективних систем управління, зокрема, системи управління якістю. Нормативною базою для створення таких систем є міжнародний стандарт *ISO 9001-2000*, остання версія якого видана у 2008 р. міжнародною організацією національних органів зі стандартизації *ISO* [2, с. 6].

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Окремі аспекти організації місцевого самоврядування в містах Волинської області в контексті процесів демократичної трансформації та здійснення адміністративно-територіальної реформи відображено в наукових розвідках волинських науковців О. Бориса, А. Бортнікової, Н. Коцан, Т. Майко, В. Малиновського, М. Находа, Н. Павліхи, А. Пархом'юка, В. Троценка, М. Шелепа та ін.

Зважаючи на предмет дослідження, окремо слід виділити монографію волинської дослідниці А. Бортнікової «Місцеве самоврядування на Волині: суспільно-політичні традиції і сучасний процес децентралізації» (2018). У книзі авторка здійснює політологічний аналіз процесів становлення і розвитку інститутів місцевого самоврядування на Волині, визначаючи їх опосередкований вплив (через суспільно-політичні традиції) на сучасні процеси демократизації та децентралізації. Особливо цінним для нашого дослідження є четвертий розділ монографії, де здійснено аналіз сучасного стану місцевого самоврядування на Волині, зокрема в Луцьку. Значну увагу дослідниця приділила аналізу практичних кроків Луцької міської ради з реалізації політики децентралізації влади, у тому числі реформування галузі надання послуг населенню [3].

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Адміністративні послуги є неодмінною складовою частиною послуг населенню, які надають виконавчі органи місцевого самоврядування. Їх кількісні та якісні показники опосередковано залежать від рівня децентралізації влади, діяльності органів місцевого самоврядування, яка базується на засадах субсидіарності й прозорості. Вивчення та узагальнення передового досвіду у цій сфері діяльності сприятиме кращому розумінню шляхів та засобів розвитку місцевої демократії.

Метою статті є узагальнення досвіду роботи Луцької міської ради щодо надання адміністративних послуг населенню.

Виклад основного матеріалу дослідження. Важливою подією в контексті вдосконалення роботи виконавчих органів міської ради, наближення послуг до людей стало відкриття в Луцьку влітку 2013 р. Центру надання адміністративних

послуг виконкому Луцької міської ради (ЦНАП). До його відкриття комунікація між міською владою і жителями територіальної громади здійснювалася в основному через Луцький центр муніципальних послуг, у якому процедури надання послуг для зручності здійснювалися за допомогою «єдиного вікна». З огляду на відсутність єдиного приміщення, послуги надавалися у трьох виконавчих структурах: відділі звернень громадян, департаменті соціальної політики та дозвільному центрі.

Луцьк першим в Україні виконав розпорядження Кабміну України про надання послуг через ЦНАП. Його реалізовано у рамках проекту «Центр надання адміністративних послуг як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади» за фінансової підтримки Представництва ЄС в Україні. Із відкриттям департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» робота виконавчих органів Луцької міської ради із надання послуг вийшла на принципово новий рівень. Ефективність і зручність роботи Луцького ЦНАП серед жителів міста загальноновизнана. Обсяг і якість послуг цього департаменту щороку покращується. Якщо на початку 2015 р. зазначений центр надавав 289 послуг, станом на 1 квітня 2017-го у ЦНАПі надавалося 325 послуг, у 2018 р. – вже 351 послугу, 2020 р. – 357.

У травні 2018 р. Центр надання адміністративних послуг і Луцьке об'єднане управління Пенсійного фонду України підписали угоду про співпрацю. Відтепер у ЦНАПі стало можливим отримувати низку послуг, що стосуються пенсійних питань. Зазначена угода передбачає: надання консультацій щодо пенсійного законодавства, прийом документів на видачу оригіналу трудової книжки та довідок: про розмір пенсії, про перебування на обліку, допомогу в заповненні та прийомі анкет на виготовлення пенсійного посвідчення та ін. Загалом у 2018 р. послугами ЦНАПУ скористалися 257 тис. відвідувачів [4].

Луцьк став одним із перших міст, у якому запровадили можливість швидкої реєстрації шлюбу. Цей пілотний проєкт стартував у березні 2017 р. «Шлюб у скорочені строки» досить швидко став однією з найпопулярніших послуг у ЦНАПі м. Луцька. Так, за два роки у департаменті обручилися 550 пар.

У березні 2019 р. між Волинським обласним центром зайнятості та департаментом «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» підписано Меморандум про співпрацю. Унаслідок угоди стало можливим надання дозволу громадянам інших країн на працевлаштування в нашій державі. Того ж місяця у Луцькому ЦНАПі відбулось перше вручення посвідчення про народження дитини. Таким чином, послуги з державної реєстрації актів цивільного стану доповнили

комплексне надання адміністративних послуг за моделлю «Життєва ситуація». За одне відвідування молоді батьки, крім здійснення державної реєстрації народження дитини та отримання свідоцтва про народження, провели реєстрацію місця проживання дитини, оформили призначення та виплату державної допомоги у разі народження дитини, зареєстрували дитину в електронній черзі у дошкільний навчальний заклад м. Луцька.

У березні 2019 р. Луцький ЦНАП отримав від Волинської ОДА «Цифрову валізу» – сучасний багатофункціональний пристрій, що має навіть зчитувач відбитків пальців, який дасть змогу надавати низку послуг маломобільним групам населення. Зокрема, лежачим громадянам, які перебувають у лікарняних закладах, людям з інвалідністю, які не можуть самостійно пересуватися, людям похилого віку тощо. Також передбачено можливість подачі електронних звернень громадян на електронну пошту *skargy@lutskrada.gov.ua*, на відкриту платформу «Відкрите місто» та ініціювання петицій до Луцької міської ради через веб-сайт Єдиної системи місцевих петицій.

Щороку Луцька міська рада затверджує реєстри адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП. До них належать: 1) адміністративні послуги, які надаються виконавчими органами Луцької міської ради; 2) адміністративні послуги структурних підрозділів Волинської обласної державної адміністрації; 3) адміністративні послуги територіальних органів центральних органів виконавчої влади; 4) адміністративні послуги комунальних підприємств та низки установ, організацій, фондів тощо.

Із метою забезпечення однаково високого рівня обслуговування населення у всіх Центрах надання адміністративних послуг Міністерство економічного розвитку і торгівлі України розробило «Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг» (2017), що передбачають виконання таких якостей, як: 1) привітність; 2) компетентність; 3) зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу (за умови його запровадження); 4) індивідуальний підхід; 5) коректна поведінка в нестандартних ситуаціях; 6) акуратність і точність під час обслуговування. У своїй діяльності зазначені центри мають також дотримуватися таких принципів: доступності; кваліфікованого обслуговування; зворотного зв'язку; об'єктивності; оперативності; прозорості бізнес-процесів [5, с. 8–11].

Зокрема, «Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг» розроблені Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно з Офісом реформи адміністративних послуг (Проект експертної підтримки врядування та економічного розвитку (*EDGE*), який впрова-

джується канадською компанією *Agriteam Canada Consulting Ltd.*) та за підтримки Програми *USAID* «Лідерство в економічному врядуванні» з урахуванням практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг – членами Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг.

Важливим напрямом розвитку системи надання послуг у країнах Євросоюзу та України є створення єдиного загальноєвропейського цифрового ринку публічних послуг, а першочерговим завданням у сучасних умовах виступає забезпечення відповідної сумісності між системами надання електронних публічних послуг у різних країнах-членах Європейської співдружності. Це передбачено Регламентом Європейського Парламенту та Ради Європи «Про електронну ідентифікацію і транс-тові послуги для електронних угод на внутрішньому ринку і скасування Директиви 1999/93/ЄС» від 23.07.2014 № 910/2014, Рішенням Європейського Парламенту та Ради Європи «Про створення програми щодо сумісності рішень і загальних рамок для європейських публічних адміністрацій, підприємств і громадян (*ISA* програма) як засобу для модернізації публічного сектору» (ЄС) 2015/2240 від 25.11.2015 [6, с. 223–224].

Як зазначено в «Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні», схваленої Кабінетом Міністрів України у листопаді 2016 р., запровадження електронних послуг потребує проведення оптимізації наявних порядків надання адміністративних послуг з метою: скорочення кількості документів, що вимагаються від суб'єкта звернення, за рахунок запровадження міжвідомчої електронної взаємодії, відкриття доступу до державних інформаційних ресурсів; скорочення кількості та спрощення етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги; запровадження електронних форм взаємодії суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг; визначення окремих етапів (процедур), що передбачені порядком надання адміністративної послуги, які можуть бути автоматизовані; скорочення строків виконання окремих етапів, які передбачені порядком надання адміністративної послуги, та загального строку надання адміністративної послуги [7].

Але система електронного урядування має не лише такі переваги, що стосуються зручності для населення, економії часу та матеріальних ресурсів, головне – змінюється філософія відносин між владою та суспільством. За такої системи безособового контакту представники влади та суб'єкти звернення виступають як рівноправні особи, що майже унеможлиблює приниження гідності людини, зменшує корупційні ризики тощо. Найбільш популярними електронними ресурсами є портали, які створюють максимальну

відкритість інформаційного простору та зручність у користуванні сервісами з надання адміністративних послуг, що особливо важливо – доступних для людей з обмеженими можливостями.

Потреба ефективного спілкування через електронні засоби масової комунікації зумовлена низкою чинників, зокрема неознаністю громадян про діяльність органів місцевої влади та управління. Так, 2007 р. Київський міжнародний інститут соціології досліджував рівень задоволеності лучан послугами міських служб. Виявилось, що більшість опитаних – 83,7% – вважають себе мало або зовсім не поінформованими про діяльність місцевої влади та про послуги, які вона надає [8].

Зокрема, вирішити проблему поінформованості громадян про напрями роботи Луцької міської ради та ознайомлення із послугами, які вона надає, допомогла реалізація у 2008–2009 рр. проекту «Налагодження стійкої комунікації між місцевою владою та територіальною громадою шляхом встановлення мультимедійних кіосків у виконавчих органах Луцької міської ради», що впровадив виконавчий комітет за підтримки Фонду Східна Європа за рахунок коштів, наданих Координатором проектів ОБСЄ в Україні та Агентством США з Міжнародного розвитку (*USAID*). Головна ідея програми полягала у встановленні 4-сенсорних інформаційних кіосків – інформантів у приміщеннях Луцької міської ради, зокрема, в департаменті житлово-комунального господарства, у департаменті підприємництва та департаменті соціальної політики.

2011 р. у Луцьку розпочалась підготовка до реалізації іншого проекту – «Вдосконалення електронного урядування у виконавчих органах Луцької міської ради», ініційованого ВОО «Фонд місцевого розвитку» за підтримки виконавчого комітету Луцької міської ради й міжнародного фонду «Відродження». Проект передбачав запровадження системи електронного урядування та документообігу в міській раді, встановлення інформаційних терміналів у громадських місцях, створення модулю «Звернення громадян», оновленої версії програми електронного документообігу з підключенням комунальних підприємств, впорядкування та розширення рубрик, тематики, дизайну офіційного вебсайту, оновлення електронних примірників документів, необхідних для отримання муніципальних послуг тощо.

Одне з найважливіших завдань проекту полягало в тому, щоб забезпечити можливість жителям Луцька за допомогою вебсайту звернутися до Луцької міської ради та швидко і в повному обсязі отримати відповідь. Крім того, громадяни отримали можливість безпосередньо на вулиці – через термінал звернутися до виконавчих органів Луцької міської ради, а також через інформативний портал простежити історію підготовки документа

на підставі поданої ними заяви, і побачити стан його виконання [9].

У листопаді 2012 р. Луцька міська рада прийняла рішення «Про Програму розвитку електронного урядування та інформатизації міста Луцька на 2013–2015 роки». На виконання програми впроваджено нові точки безкоштовного доступу до мережі Інтернет за допомогою технології *WI-FI*, створено інформаційно-телекомунікаційну мережу у приміщенні Луцької міської ради, впроваджено підсистему «Реєстрація дітей до дитячих навчальних закладів». Створення системи резервування даних передбачало придбання містких зовнішніх накопичувачів даних. Щодо розвитку системи електронного документообігу, впровадження нових модулів, то збільшено ліміт по ліцензіях, здійснено перехід на нову версію програмного продукту. Здійснено модернізацію наявного та впроваджено нове серверне обладнання. Щоправда, заходи Програми виконані частково у зв'язку з неповним фінансуванням. Програма профінансована на 46% від запланованого [10].

Процеси децентралізації мають супроводжуватися певним рівнем публічності й відкритості влади, оскільки це впливає з головних принципів діяльності органів місцевого самоврядування. Діяльність міської ради у цьому аспекті реалізується в декількох напрямках: прозорості у прийнятті рішень, підконтрольності й підзвітності органів влади територіальній громаді, створенні умов для залучення жителів територіальної громади до політичної участі та ін.

Важливий крок у напрямі розвитку електронної демократії в міській раді зроблено із прийняттям розпорядження міського голови «Про розвиток інформаційних технологій у виконавчих органах міської ради у 2016 році», де визначено вісім пріоритетних завдань, терміни виконання та відповідальних. Серед них – надання 50 адміністративних послуг через портал адміністративних послуг; формування електронних шаблонів заяв для їх заповнення адміністраторами ЦНАП у системі електронного документообігу; формування електронних шаблонів постанов та протоколів про адміністративні правопорушення; удосконалення системою керування електронною чергою в ЦНАПі через забезпечення можливості запису через Інтернет; створення електронного реєстру територіальної громади міста; підготовка до створення Контактного центру міста; підготовка до створення геоінформаційної системи міста; підготовка до створення комплексної системи управління житлово-комунальним господарством міста.

У червні 2018 р. Луцька міська рада розглянула питання щодо запровадження в місті багатofункціональної електронної системи «Картка лучанина». У своєму рішенні міська рада, зокрема, керувалася ст. 19 Закону України «Про державні

соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» з метою підвищення соціального захисту малозабезпечених верств населення міста Луцька, впорядкування механізмів надання пільг, їх обліку та адресності, розвитку безготівкових форм розрахунків тощо. Багатофункціональна електронна система «Картка лучанина» може функціонувати на основі банківської платіжної картки [11].

Свідченням послідовності дій керівництва міста та Луцької міської ради щодо поглиблення процесів управління на засадах сучасних засобів та інформаційних технологій стало прийняття у грудні 2019 р. «Програми розвитку електронного урядування та інформатизації у виконавчих органах Луцької міської ради на 2020 рік». Зокрема, Програмою передбачено: залучення до єдиного інформаційно-телекомунікаційного простору виконавчих органів міської ради установ, організацій, закладів, які беруть участь у процесах життєдіяльності міста; розвиток та широке впровадження засобів забезпечення віддаленого доступу до відкритої інформації; застосування сучасних технологій для інформування про діяльність виконавчих органів Луцької міської ради й надання електронних послуг; надання електронних послуг на основі єдиної інфраструктури інформаційної взаємодії з фізичними та юридичними особами; сприяння створенню цифрової інфраструктури міста із застосуванням сучасних технологій *Smart city*; створення єдиної системи резервування даних [12].

Особливу увагу приділено таким секторам управління містом, як енергозабезпечення, охорона здоров'я, транспорт, «електронна влада», суспільне життя. У програмі зазначено, що у кожній із цих галузей можуть бути впроваджені інноваційні розробки, що здешевлять та оптимізують використання ресурсів.

Свідченням діяльності Луцької міської ради та керівництва міста відповідно до європейських вимог і стандартів забезпечення відкритості та прозорості влади стало прийняття низки програм з промовистою назвою «Прозора влада». Так, відповідно до Закону України «Про інфор-

мацію», ст. 21, 22 Закону України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» та ін. з метою забезпечення відкритості та прозорості в інформаційному висвітленні діяльності Луцької міської ради та її виконавчих органів міська рада затвердила та виконала міські програми «Прозора влада» на 2013–2015, 2016–2017 і 2018–2020 рр. Щороку зміст програм «Прозора влада» наповнювався новим змістом, розширювалися й технічні можливості влади щодо інформування населення про діяльність та надання послуг населенню.

У результаті виконання зазначених програм налагоджено ефективну систему інформування громади про роботу міської ради, запроваджено діалог міської влади з громадою міста шляхом залучення якнайбільше лучан до обговорення та участі у вирішенні важливих питань місцевого значення, сформовано суспільну думку стосовно органів місцевого самоврядування, підвищено рівень довіри громади на основі отримання повної та об'єктивної інформації про їх діяльність.

Висновки та перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Аналіз діяльності Луцької міської ради, її департаментів, насамперед Центру надання адміністративних послуг, засвідчують її провідні позиції в Україні щодо забезпечення прозорості та доступності влади до споживача, використання новітніх технологій та е-урядування, створення інституційних умов для активізації громадянської участі жителів обласного центру. Потребують систематизації та узагальнення діяльність Луцької міської ради щодо надання адміністративних послуг населенню, а також шляхи і засоби вдосконалення її роботи, розширення правових та організаційних можливостей щодо залучення широкого загалу до громадської участі у вирішенні справ життєдіяльності Луцької територіальної громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органам виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р. від 15 лютого 2006 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890> (дата звернення: 22.07.2020).
2. Підгаєць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування : методичний посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 134 с.
3. Бортнікова А.В. Міське самоврядування на Волині: суспільно-політичні традиції і сучасний процес децентралізації : монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2018. 372 с.
4. Харів О. Скільки та на які потреби пішло грошей із міської скарбниці. *Луцький замок*. 2019. 21 берез.
5. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг / авт. кол. : Андреев О., Каменчук О., Семеніхін В., Шамрай Н. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. Київ, 2017. 43 с.

6. Соломко Ю. Електронне урядування. *Основи громадянського суспільства та політичних знань* : навчальний посібник / В.І. Бортніков, О.Б. Ярош, С.О. Байрак та ін. ; за заг. ред. В.І. Бортнікова. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 218–232.

7. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 918-р від 16.11.2016 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 29.11.2020).

8. Ричук Ю. Знайомтесь: виконавчі органи Луцької міської ради. *Волинь-нова*. 2008. 2 груд.

9. Міська влада стане доступнішою. *Луцький замок*. 2011. 3 лют.

10. Про виконання програми розвитку електронного урядування та інформатизації міста Луцька на 2013–2015 роки : Рішення міської ради від 05.02.2016 № 3/32 м. Луцьк. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/document-types/rishennia-miskoi-rady> (дата звернення: 21.10.2020).

11. *Луцький замок*. 2018. 14 черв.

12. Про Програму розвитку електронного урядування та інформатизації у виконавчих органах Луцької міської ради на 2020 рік : Рішення міської ради № 68/61 від 24.12.2019, м. Луцьк. URL: <https://www.lutskrada.gov.ua/documents/pro-prohramu-rozvytku-elektronnoho-uriaduvannia-ta-informatyzatsii-u-vykonavchykh> (дата звернення: 01.12.2020).