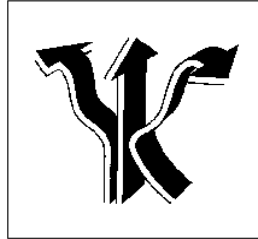


**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО  
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ  
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»**



**МАУП**

**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**

**ДИСЦИПЛІНИ**

**«ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ»  
(для бакалаврів)**

**КИЇВ – 2016**

Підготовлено професором кафедри публічного адміністрування  
*Червяковою О.В.*

Затверджено на засіданні кафедри публічного адміністрування  
(протокол № 4 від 24 листопада 2016 р.)

Схвалено Вченою радою Українсько-Азербайджанського Інституту  
соціальних наук і самоврядування Г.А. Алієва (протокол №4 від 24 листопада  
2016 р.)

**Червякова О.В.** Навчальна програма дисципліни «Електронне врядування»  
(для бакалаврів). – К.: МАУП, 2016 – 14 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план,  
зміст дисципліни «Електронне врядування», теми рефератів, питання для  
самоконтролю, список літератури.

© Міжрегіональна Академія  
управління персоналом  
(МАУП), 2016

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**Метою та основними завданнями** дисципліни «Електронне врядування» є формування у студентів знань щодо основних теоретичних положень про системний підхід, про впровадження електронного урядування (апаратні, програмні складові, засоби зв'язку); про інформаційний менеджмент із використанням ресурсу знань для координації та командної роботи всередині організації; про використання ІТ-ресурсів для реалізації стратегії електронного уряду в організації відповідно до його загальної стратегії, розуміння нових технологій та їх меж щодо стратегії організації; про управління організаційними змінами, які виникають у результаті впровадження електронного уряду, а також краще реагувати на запити споживачів, стимулювати кооперацію та вміти управляти відносинами з приватним сектором.

За підсумками вивчення дисципліни «Електронне врядування» студент повинен **знати:**

- теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного врядування;
- нормативно-правове забезпечення електронного врядування;
- інформаційно-технологічну інфраструктуру електронного врядування;
- систему інформаційних ресурсів в електронному врядуванні;
- менеджмент і маркетинг електронного врядування.

### **вміти:**

- використати технічні навички для впровадження електронного урядування (апаратні, програмні складові, засоби зв'язку);
- володіти інформаційним менеджментом із використанням ресурсу знань для координації та командної роботи всередині організації;
- використовувати ІТ-ресурси для реалізації стратегії електронного уряду в організації відповідно до його загальної стратегії, розуміння нових технологій та їх меж щодо стратегії організації;
- управляти організаційними змінами, які виникають у результаті впровадження електронного уряду, а також краще реагувати на запити споживачів, стимулювати кооперацію та вміти управляти відносинами з приватним сектором.

За навчальним планом вивчення дисципліни «Електронне врядування» передбачено протягом одного семестру. Навчальний матеріал розділений на три модулі. В тематичному плані представлено розподіл годин кожного модуля за видам навчальних занять та самостійної роботи студентів. Самостійна робота студентів має дві складові: самостійна підготовка до аудиторних занять та підготовка до модульного контролю.

Кожен з модулів має свою форму контролю у вигляді індивідуальних завдань, виконання яких передбачається в письмовому вигляді з наступним захистом.

Дисципліна «Електронне врядування» має загальний обсяг 90 годин, з них 18 год. - лекції; 10 год. –практичні та семінарські заняття, 62 год. - самостійна робота.

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ «ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ»

№ з/п	Назва змістового модуля і теми
<b>Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ, ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ІНСТИТУЦІЙНОСНОВИ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ</b>	
<i>Тема 1</i>	Електронне врядування: концептуальні засади, поняття та сутність
<i>Тема 2</i>	Організаційні та інституційні основи електронного врядування
<i>Тема 3</i>	Нормативно-правове забезпечення електронного врядування
<b>Змістовий модуль 2. ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА ІНФРАСТРУКТУРА ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ</b>	
<i>Тема 4</i>	Складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного врядування
<i>Тема 5</i>	Системи інформаційних ресурсів в електронному врядуванні
<i>Тема 6</i>	Основи програмно-технічного забезпечення електронного врядування
<b>Змістовий модуль 3. МЕНЕДЖМЕНТ ІМАРКЕТИНГ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ</b>	
<i>Тема 7</i>	Менеджмент комунікацій у системі електронного врядування
<i>Тема 8</i>	Інформаційний маркетинг як сучасна філософія ринкової економіки
<i>Тема 9</i>	Маркетинг послуг у системі електронного врядування
<b>Разом годин: 90</b>	

# **ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ «ЕЛЕКТРОННЕ ВРЯДУВАННЯ»**

## **Змістовий модуль I.**

### **Теоретико-методологічні, організаційні та інституційні основи електронного врядування**

#### **Тема 1. Електронне урядування: концептуальні засади, поняття та сутність**

Поява електронного врядування (е-урядування). Електронне урядування за державною концепцією. Загальна система понять. Теоретичний та прикладний підхід електронного врядування. Електронне врядування як корпоративна система національного, регіонального або відомчого масштабу. Моделі електронного врядування.

**Література:**[4; 5; 6; 11; 12]

#### **Тема 2. Організаційні та інституційні основи електронного врядування**

Загальна координація політики і практичної діяльності на стратегічному рівні у сфері ІКТ і е-урядування. Особливі умови організації та управлінням з модернізації державних установ. Організація середовища взаємодії електронного уряду

**Література:** [4; 11; 12]

#### **Тема 3. Нормативно-правове забезпечення електронного врядування**

Нормативно-правова база формування електронного уряду у країнах Європейського Союзу. Концепції або програми загальнодержавної стратегії створення та розвитку електронного врядування. Склад комплексу нормативно-правових актів щодо реалізації електронного врядування.

**Література:**

[1; 9; 10; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 26; 27; 28; 29; 30; 31;  
32; 33; 34; 35; 36]

## **Змістовий модуль II.**

### **Інформаційно-технологічна інфраструктура електронного врядування**

#### **Тема 4. Складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного врядування**

Концепція єдиної функціонально-інформаційної архітектури. Складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного врядування. Методологія єдиної функціонально-інформаційної архітектури електронного врядування. Функціональні елементи ІТ- інфраструктури.

**Література:** [4; 5; 9; 11; 37; 38]

#### **Тема 5. Системи інформаційних ресурсів в електронному врядуванні**

Системи електронних інформаційних ресурсів як головні складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного врядування. Інфраструктура системи національних електронних інформаційних ресурсів.

**Література:** [4; 5; 9; 11; 17; 23; 27; 29; 37; 38]

#### **Тема 6. Основи програмно-технічного забезпечення електронного врядування**

Основне призначення програмно-технічного забезпечення. Принципи визначення технологій забезпечення електронного врядування. Основні компоненти програмно-технічного забезпечення електронного врядування.

**Література:** [4; 5; 9; 11; 17; 23; 27; 29; 37; 38]

## **Змістовий модуль III. Менеджмент і маркетинг електронного врядування**

#### **Тема 7. Менеджмент комунікацій у системі електронного врядування**

Комунікативний менеджмент: функції комунікативного менеджменту, основними завданнями, суб'єкт-об'єктні відноси. Етапи, які включає: комунікативний менеджменту системі електронного врядування. Основні концепції маркетингових теорій.

**Література:** [1; 7; 38]

## **Тема 8. Інформаційний маркетинг як сучасна філософія ринкової економіки**

Поняття некомерційного інформаційного маркетингу. Інформаційний маркетинг в державному управлінні. Критерії результативності надання адміністративних послуг. Система надання послуг за допомогою порталних технологій.

**Література:** [1; 2; 3; 7; 8; 10;15; 18; 20; 25; 28; 38]

## **Тема 9.Маркетинг послуг у системі електронного врядування**

Маркетинг у державному управлінні. Маркетингова модель державного управління на принципах партнерських відносин між державою та суспільством.Маркетинг державних послуг. Використання маркетингових технологій, таких як: система послуг, орієнтація на клієнта, партнерські відносини між публічною владою та громадськістю, інформатизація органів влади та місцевого самоврядування, впровадження PR-технологій.

**Література:** [1; 2; 3; 7; 8; 10;15; 18; 20; 25; 28; 38]

### **ТЕМИ РЕФЕРАТІВ**

1. Основні проблеми та завдання реформування системи державного управління в умовах інформаційного суспільства.
2. Концепція “електронного врядування”.
3. Цифрова нерівність.
4. Технології електронного урядування.
5. Основні передумови впровадження е-урядування в Україні.
6. Організаційні та технологічні засади е-урядування.
7. Умови створення е-урядування.
8. Інтегровані кількісні та якісні оцінки е-урядування в країні.
9. Нормативно-правове регулювання е-урядування.
- 10.Сфери нормативно-правового регулювання в е-урядуванні.
- 11.Е-урядування в Україні.
- 12.Інформаційний менеджмент у корпоративних інформаційних системах.
- 13.Інформаційна інфраструктура.
- 14.Завдання державної політики у сфері державних електронних інформаційних ресурсів.
- 15.Бази даних. Відмітні ознаки бази даних.
- 16.Система управління базами даних.
- 17.Класифікація баз даних.

18. Інформаційні моделі.
19. Інформаційні системи у публічному управлінні.
20. Технології географічних інформаційних систем.
21. Нормативно-правове та нормативно-технічне забезпечення захисту інформації.
22. Надання публічних послуг в умовах електронного урядування: критерії якості, надання, стандарти, процедури.
23. Роль інформаційного маркетингу в державному управлінні.
24. Маркетинг державних послуг: світовий та вітчизняний досвід.
25. Канали отримання маркетингової інформації: основні характеристики та критерії вибору для вирішення державно-управлінських завдань.

### **ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ**

1. Поява електронного урядування (е-урядування).
2. Основні проблеми та завдання реформування системи державного управління в умовах інформаційного суспільства.
3. Сутність поняття “електронне урядування”.
4. Електронне урядування за державною концепцією.
5. Сутність цифрової нерівності.
6. Визначення та основний зміст терміна “технології електронного урядування”.
7. Моделі електронного урядування.
8. Мета впровадження е-урядування в Україні.
9. Основні передумови впровадження е-урядування в Україні.
10. Організаційні та технологічні засади е-урядування.
11. Основні фактори, що перешкоджають запровадженню та розвитку технологій електронного урядування в системі державного управління.
12. Обов’язкові умови створення е-урядування.
13. Інтегровані кількісні та якісні оцінки е-урядування в країні.
14. Нормативно-правова база формування електронного уряду у країнах Європейського Союзу.
15. Концепції або програми загальнодержавної стратегії створення та розвитку електронного урядування в Україні.
16. Органи державної влади, що забезпечують загальну координацію політики і практичної діяльності на стратегічному рівні у сфері ІКТ і е-урядування в Україні.
17. Основні завдання нормативно-правового регулювання е-урядування.
18. Сфери нормативно-правового регулювання в е-урядуванні.



19. Основні нормативно-правові акти з регулювання е-урядування в Україні.
20. Загальна координація політики і практичної діяльності на стратегічному рівні у сфері ІКТ і е-урядування.
21. Організація середовища взаємодії електронного уряду.
22. Принципи побудови архітектури підприємства за моделлю Дж. Захмана.
23. Концепція єдиної функціонально-інформаційної архітектури.
24. Методологія єдиної функціонально-інформаційної архітектури електронного врядування.
25. Системи електронних інформаційних ресурсів як головні складові інформаційно-технологічної інфраструктури електронного врядування. Інфраструктуру системи національних електронних інформаційних ресурсів.
26. Принципи інформаційного менеджменту при створенні корпоративних інформаційних систем.
27. Принципи визначення технологій забезпечення електронного врядування.
28. Класифікації державних функцій.
29. Елементи інформаційної інфраструктури.
30. Завдання державної політики у сфері державних електронних інформаційних ресурсів.
31. Бази даних.
32. Система управління базами даних.
33. Класифікація баз даних.
34. Інформаційні моделі.
35. Основне призначення програмно-технічного забезпечення.
36. Основні принципи створення інформаційних систем у державному управлінні.
37. Технології географічних інформаційних систем.
38. Інфраструктура системи національних електронних інформаційних ресурсів.
39. Нормативно-правове та нормативно-технічне забезпечення захисту інформації.
40. У чому полягає специфіка застосування маркетингу в державному управлінні?
41. У чому полягає особливість використання інформаційних маркетингових технологій у сфері публічних послуг?

42. Що таке некомерційний маркетинг і в чому його головна відмінність від комерційного?
43. Надання публічних послуг в умовах електронного урядування: критерії якості, надання, стандарти, процедури.
44. Концептуальні засади використання маркетингових технологій у державному управлінні.
45. Роль інформаційного маркетингу в державному управлінні.
46. Маркетингові дослідження як джерело інформації і передумова прийняття управлінських рішень.
47. Маркетинг державних послуг: світовий досвід.
48. Маркетинг державних послуг: вітчизняний досвід.
49. Канали отримання маркетингової інформації: основні характеристики та критерії вибору для вирішення державно-управлінських завдань.
50. Маркетингова модель державного управління на принципах партнерських відносин між державою та суспільством.

## **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

### **Основна:**

1. Деякі питання надання платних адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Постанова Каб. Міністрів України від 5 січ. 2011 р. № 33 // Уряд. кур'єр. – 2011. – № 12. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/33-2011-p>
2. Дегтяр А. О. Методологічні підходи до застосування територіального маркетингу в державному управлінні [Електронний ресурс] / А. О. Дегтяр, Є. В. Стеценко // Держ. буд-во. – 2008. – № 1. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2008-1/doc/1/02.pdf>
3. Єжова Л. Ф. Інформаційний маркетинг : навч. посіб. [Електронний ресурс] / Л. Ф. Єжова. – К. : КНЕУ, 2002. – 560 с. – Режим доступу : <http://studentbooks.com.ua/content/view/142/44/>
4. Електронне урядування. Інформатизація державного управління : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Ю. Г. Машкаров [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; Харків. регіон. ін-т держ. упр. – Х. : Вид-во ХарРІДУ НАДУ “Магістр”, 2011. 262 с.
5. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк та ін. – К. : НАДУ, 2011.
6. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія / П. С. Клімушин, А. О. Серенок ; Нац. акад. держ. упр. при

- Президентові України, Харків. регіон. ін-т держ. упр. – Х. : Вид-во ХарРІДУ НАДУ “Магістр”, 2010. – 311 с.
7. Котлер Ф. Расширение концепции маркетинга [Электронный ресурс] / Ф. Котлер, С. Леви // Классика маркетинга. – СПб. : Питер, 2001. – С. 63–74. – Режим доступа : [lib.madi.ru/catal/sociology/data/7195.doc](http://lib.madi.ru/catal/sociology/data/7195.doc)
  8. Куспляк І. С. Адміністративні послуги в електронному вигляді : питання класифікації / І. С. Куспляк // Гілея : наук. вісн. : зб. наук. пр. – К. : [б.в.], 2011. – Вип. 50. – № 8. – С. 669–674.
  9. Питання впровадження системи електронної взаємодії органів виконавчої влади : Розпорядження Каб. Міністрів України від 28 груд. 2011 р. № 1363 // Офіц. вісн. України. – 2012. – № 5. – Ст. 180.
  10. Порядок надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” [Електронний ресурс] : Наказ Держ. ком. зв’язку та інформатизації від 15 серп. 2003 р. № 149 // Офіц. вісн. України. – 2003. – № 48. – Ст. 2547. – Режим доступу : [http:// zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1066-03)

**Додаткова:**

11. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика / Г. Г. Почепцов, С. А. Чукут. – К. : Знання, 2008. – 665 с.
12. Про інформацію : Закон України від 2 жовт. 1992 р. // Відом. Верхов. Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
13. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22 трав. 2003 р. № 852 // Відом. Верхов. Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 276.
14. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 трав. 2003 р. № 851 // Відом. Верхов. Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 275.
15. Про адміністративні послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 6 верес. 2012 р. // Офіц. Вісн. України – 2012. – № 76. – Ст. 3067. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> 219
16. Про додаткові заходи по забезпеченню відкритості в діяльності органів державної влади [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 1 серп. 2002 р. № 683/2002 // Голос України. – 2002. – № 141. – Режим доступу : [http:// zakon2.rada.gov.ua/laws/show/683/2002](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/683/2002)
17. Про затвердження заходів з реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 31 груд. 2003 р. № 828-р. – Режим доступу : [www.kmu.gov.ua](http://www.kmu.gov.ua)
18. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Постанова Каб.

- Міністрів України від 27 січ. 2010 р. № 66 // Офіц. вісн. України. – 2010. – № 6. – Ст. 260. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-п>
19. Про затвердження Методичних рекомендації щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Наказ М-ва економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219 – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?code=v0219665-07>
  20. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від 3 січ. 2013 р. № 13 // Офіц. вісн. України. – 2013. – № 4. – Ст. 109.
  21. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від 30 січ. 2013 р. № 57 // Уряд. кур'єр. – 2013. – № 23.
  22. Про затвердження Положення про Національний реєстр електронних інформаційних ресурсів: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 берез. 2004 р. № 326. // Офіц. вісн. України. – 2004. – № 11. – Ст. 665.
  23. Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади [Електронний ресурс] : Наказ Держ. ком. інформ. політики, телебачення та радіомовлення України, Держ. ком. зв'язку та інформатизації України від 25 листоп. 2002 р. № 327/225 // Офіц. вісн. України. – 2002 – № 2. – Ст. 49. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1021-02>
  24. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 5 лип. 1994 р. № 80/94-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1994. – № 31. – Ст. 286.
  25. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 22 лип. 1998 р. № 810 // Офіц. вісн. України. – 1999. – № 21. – Ст. 943. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/810/98>
  26. Про заходи щодо подальшого забезпечення відкритості у діяльності органів виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Каб. Міністрів України від 29 серп. 2002 р. № 1302 // Офіц. вісн. України. – 2002. – № 36. – Ст. 1700. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1302-2002-п>
  27. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний уряд” [Електронний ресурс] : Постанова Каб. Міністрів

- України від 24 лют. 2003 р. № 208 // Офіц. вісн. України. – 2003. – Ст. 378. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-п>
28. Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг [Електронний ресурс] : Постанова Каб. Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 737 // Уряд. кур'єр. – 2009. – № 140. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/737-2009-п>
29. Про інформацію : Закон України від 2 жовт. 1992 р. // Відом. Верхов. Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
30. Про національну програму інформатизації : Закон України від 4 лют. 1998 р. № 74 // Відом. Верхов. Ради України. – 1998. – № 27–28. – Ст. 181.
31. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки [Електронний ресурс] : Закон України від 9 січ. 2007 р. № 537-16 // Відом. Верхов. Ради України. – 2007. – № 12. – Ст. 102. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/537-16>
32. Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій [Електронний ресурс]: Указ Президента України від 20 жовт. 2005 р. № 1497/2005. – Режим доступу : [www.president.gov.ua](http://www.president.gov.ua)
33. Про порядок оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Каб. Міністрів України від 4 січ. 2002 р. № 3 // Офіц. вісн. України. – 2002. – № 2. – Ст. 57. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-п>
34. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : Розпорядження Каб. Міністрів України від 13 груд. 2010 р. № 2250 // Офіц. вісн. України. – 2010. – № 97. – Ст. 3443.
35. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Каб. Міністрів України від 15 трав. 2013 р. № 386-р. // Офіц. вісн. України. – 2013. – № 105. – Ст. 1581.
36. Про телекомунікації : Закон України від 18 листоп. 2003 р. № 1280 // Відом. Верхов. Ради України. – 2004. – № 12. – Ст. 155.
37. Роль ІКТ у покращенні конкурентоспроможності України [Електронний ресурс] : щоріч. звіт “Співробітництво з метою підвищення конкурентоспроможності країни в умовах глобальної економіки” : Підготовлений Америк. торгів. палатою в Україні за участі Майкрософт Україна. – Україна, 2010–2011 рр. – Режим доступу : <http://www.chamber.ua/files/documents/updoc/publications/15363/ICT-National-Competitiveness-June-2011-UKR.pdf>

38. Семенченко А. І. Електронне урядування в Україні: проблеми та шляхи вирішення / А. І. Семенченко // Електронне урядування : міжнар. наук. фах. журн. – 2010. – № 1. – С. 6–17.