

Силабус

з дисципліни "Менеджмент і маркетинг електронного врядування" для магістрів, спеціальність 281 "Публічне управління та адміністрування"

Харківський національний технічний університет сільського господарства
ім. П. Василенка

1) Власенко Тетяна Анатоліївна, к.е.н., доцент, доцент кафедри організації виробництва, бізнесу та менеджменту.

Контактний телефон: 066 703 25 52; tatynavlasenko2011@gmail.com

Чалий Ігор Вільович, к.т.н., доцент кафедри кібернетики.

Контактний телефон: 0503032421; ivchaly@gmail.com

2) Пререквізити (базові знання необхідні для успішного опанування компетентностями): базові знання з дисциплін гуманітарного циклу, а також дисципліни природно-наукової, загально-економічної та правової підготовки.

Постреквізити (перерахувати дисципліни, які продовжують вивчення даного предмету): продовжують вивчення даного предмету дисципліни: методологія бізнес-планування, моделювання та інформаційні технології в публічному управлінні.

3) Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливості, переваги).

Навчальна дисципліна "Менеджмент і маркетинг електронного врядування" **буде корисна** майбутнім висококваліфікованим фахівцям та має завдання створити базові знання про категоріальний апарат електронного врядування, сучасні концепції державного та електронного врядування, специфіку організації електронного урядування усередині країни та розподілу повноважень та компетенцій органів влади різних рівнів, світові моделі електронного урядування в державі.

Ця дисципліна, як наукова, носить інтегративний характер і перебуває на стику деяких самостійних дисциплін, включаючи технічні, правові, економічні й специфічні галузі знань, оскільки базується на попередніх знаннях із фундаментальних дисциплін.

Закінчується вивчення дисципліни розумінням практичного застосування методів управління організаційними змінами та розвитком.

Вивчення даної дисципліни дає можливість студенту:

- оцінювати та аналізувати стан електронного урядування;
- застосовувати набуті навички в практичній діяльності щодо інформаційної політики;
- оцінювати стан ведення органами державної влади та місцевого самоврядування своїх електронних інформаційних ресурсів;
- використовувати найкращий зарубіжний та вітчизняний досвід у цій сфері.

4) Мета та основні задачі дисципліни.

Метою викладення дисципліни є сформувані у слухачів магістратури публічного адміністрування сучасну систему знань про природу та теоретичні засади електронного врядування та виробити вміння застосовувати технології e-government у практиці публічного адміністрування, в тому числі при наданні державно-управлінських послуг, **знань сучасних стратегій менеджменту, комунікацій і маркетингу, які можуть бути застосовані в електронному врядуванні.**

Задачами вивчення дисципліни "Менеджмент і маркетинг електронного врядування" є:

засвоїти сутність електронного врядування, його засади та концепцію електронного уряду;

оволодіти технологією впровадження електронного врядування, в тому числі на основі інструментарію проектного менеджменту та управління процесами діяльності;

засвоїти новітні форми електронного маркетингу в системах електронного урядування в умовах входження країни в інформаційне та громадянське суспільство;

набути навички та уміння самостійно аналізувати приклади та досвід застосування технологій електронного урядування, в тому числі віртуальну міську раду та портали надання послуг, електронні управлінські послуги, процеси формування думки та волевиявлення;

уміти готувати та приймати рішення в умовах електронної демократії.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення дисципліни забезпечує формування у фахівців здатності застосовувати на практиці теоретичні знання стосовно організації електронного урядування.

5) Організація навчання.

Система оцінювання

Професійні компетенції	Методи та форми навчання		Оцінка рівня сформованості компетентностей	
			Форма контролю	Бал
Змістовний модуль 1. «Теорія, практика та технологія впровадження електронного урядування»				30
Здатність організувати діяльність органів публічного управління та організацій різних форм власності. Здатність організувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування. Здатність визначати показники сталого розвитку на загальнодержавному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях. Здатність представляти органи публічного управління та налагоджувати ефективні	Лекція	Тема 1. Приклади та цілі електронного уряду	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Електронне урядування: поняття, сутність, актуальність, та мотивація запровадження та функціонування.	Семінар-дискусія	2
	СРС	Електронне урядування: поняття, сутність, актуальність, та мотивація запровадження та європейської управлінської думки	Презентація результатів	1
	Лекція	Тема 2. Вимоги, підходи та організаційно-технічні концепції впровадження електронного уряду	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державного управління і місцевого самоврядування в рамках функціонування інформаційної системи «Електронний уряд».	Семінар-дискусія	2
	СРС	Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державного управління і місцевого самоврядування в рамках функціонування інформаційної системи «Електронний уряд»	Презентація результатів	1

<p>комунікації. Здатність здійснювати професійну діяльність з урахуванням потреб забезпечення національної безпеки України. Здатність самостійно готувати нормативно-правові акти, аналітичні довідки, пропозиції, доповіді. Здатність надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування. Здатність забезпечувати належний рівень якості управлінських продуктів, послуг чи процесів. Здатність організувати систему е-документообігу в організації. Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій. Здатність розробляти</p>	Лекція	Тема 3. Системно-технічні базові служби електронного врядування	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Архітектурні моделі електронного уряду: інтеграція і взаємодія складових електронного державного управління.	Семінар-дискусія	2
	СРС	Складові електронного уряду: на прикладі довільної інформаційної системи	Презентація результатів	1
	Лекція	Тема 4. Проектний менеджмент	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Організація і управління проектом за технологією e-government.	Семінар-дискусія	2
	СРС	Методологія проектування, впровадження та наповнення компонент електронного уряду на різних рівнях державного управління	Презентація результатів, поточна контрольна робота	1
	Лекція	Тема 5. Управління процесами діяльності	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Визначення процесів, необхідних для системи публічного адміністрування і електронного врядування, та їхнє застосування на всіх рівнях в публічній організації.	Семінар-дискусія	2
	СРС	Нормативно-правове та організаційне забезпечення впровадження електронного уряду	Презентація результатів	1
	Лекція	Тема 6. Електронні управлінські послуги.	Робота на лекції	1
Семінарське заняття	Розроблення та реалізація електронних послуг і регламентів у контексті електронного врядування.	Семінар-дискусія	2	
СРС	Проекти у публічному адмініструванні: проекти історичні та сучасні; різниця між «нормальною/функціональною» і «проектною» діяльністю. Системно-технічні базові служби електронного	Презентація результатів	1	

стратегічні документи розвитку систем на загальнодержавному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.		врядування		
	Лекція	Концептуальні основи організаційної комунікації.	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Особливості маркетингових комунікацій як складової загальної комунікації	Семінар-дискусія	2
	СРС	Комунікація як невід'ємний фактор інформаційного суспільства. Загальні характеристики перспективних моделей комунікації та комунікативних технологій XXI ст.	Презентація результатів	1
Лекція	Тема 8. Процеси формування думки та волевиявленнь.	Робота на лекції	2	
Змістовний модуль 2. Маркетинг електронного врядування.				30
Здатність організувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій. Здатність організувати діяльність органів публічного управління та організацій різних форм власності. Здатність організувати та розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування.	Лекція	Маркетингова інформація в електронному врядуванні. Класифікація підприємств інформаційного бізнесу.	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Підрозділи Торгово-промислової палати України. (https://uccr.org.ua/about). Основні дирекції.	Відпрацювання заняття. Підготовка та захист звіту.	2
	СРС	Підрозділи Торгово-промислової палати України (https://uccr.org.ua/about). Мережа центрів підтримки експорту.	Презентація результатів	1
	Лекція	Деякі прийоми пошуку інформації для електронного урядування.	Робота на лекції	1
	Семінарське заняття	Технологія пошуку науково-економічної інформації в Інтернет.	Відпрацювання заняття. Підготовка та захист звіту.	2
	СРС	Пошук економічної інформації в Інтернет за допомогою вітчизняної пошукової системи Мета.	Презентація результатів	1
	Лекція	Корпоративні інформаційні системи. Маркетингова інформаційна система.	Робота на лекції	1
	Семінарське	Інформаційна система	Відпрацювання	2

заняття	стратегічного маркетингу підприємства сфери послуг.	заняття. Підготовка та захист звіту.	
СРС	Маркетингові та консалтингові послуги на прикладі комунікаційного агентства GOLUBI GROUP (https://golubi.group/#about)	Презентація результатів	1
Лекція	Нові стратегії якісного обслуговування клієнтів. CRM-стратегія для електронного урядування.	Робота на лекції	1
Семінарське заняття	Можливості системи TeamWox (http://www.teamwox.com) для вирішення задач електронного урядування	Відпрацювання заняття. Підготовка та захист звіту.	2
СРС	Використання сучасних ERP-систем і CRM-технології в процесі реінжинірингу.	Презентація результатів	1
Лекція	Інформаційний маркетинг в державному управлінні.	Робота на лекції	1
Семінарське заняття	Критерії результативності та аналіз надання адміністративних послуг у Києві, Львові та Вашому місті.	Відпрацювання заняття. Підготовка та захист звіту.	2
СРС	Досвід зарубіжних країн з розвитку електронного урядування на місцевому та регіональному рівнях.	Презентація результатів	1
Лекція	Маркетинг послуг у системі електронного урядування.	Робота на лекції	1
Семінарське заняття	Сучасні технології маркетингових досліджень та реклама в електронному врядуванні	Відпрацювання заняття. Підготовка та захист звіту.	2
СРС	Базові положення та принципи публічних закупівель в електронному врядуванні	Презентація результатів	1
Лекція	Портали – основна інформаційно-технологічна форма організації комунікацій в електронному урядуванні.	Робота на лекції	1
Семінарське заняття	Приклади віртуальної міської ради та порталів надання послуг	Відпрацювання заняття. Підготовка та захист звіту.	2

	СРС	Портали електронних послуг країн світу. Повторення матеріалів курсу.	Презентація результатів. Підготовка до іспиту	1
Загальна кількість годин з них аудиторні самостійні		90 60 30	Кількість балів	100
Вид контролю				іспит

Прийом і консультації по виконанню завдань щодо СРС проводяться викладачем згідно встановленого графіку.

Завдання СРС рахуються виконаними, якщо:

- виконані і здані в зазначені викладачем строки;
- повністю виконані (розкривають тему завдання);
- не мають логічних і розрахункових помилок;
- виконані студентом самостійно.

При умові невиконання одного із зазначених умов, кількість балів знижується на 1 бал. При умові невиконання і відсутності завдання оцінюється 0 балами. Студент зобов'язаний виконати всі завдання.

Модулі проводяться викладачем у вигляді тестування або співбесіди.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни визначається відповідно до Положення «Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою»

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6) Політика курсу.

Студент зобов'язаний щодня відвідувати заняття всіх видів відповідно до встановленого розкладу, не запізнюватися, мати відповідний зовнішній вигляд. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час.

Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в навчальному процесі.

7) Література

1. Данилин А.В. Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре «электронного правительства» / А.В. Данилин. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 336 с.

2. Клименко І.В. Технології електронного урядування / І.В. Клименко, К.О. Линьок. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.

3. Матвієнко О. Основи організації електронного документообігу. Навчальний посібник / О. Матвієнко, М. Цивін. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 112 с.

4. Шевчук О. Б. Електронний уряд / О. Б. Шевчук, Голобуцький О. П. – К.: Атлант UMS, 2002. – 173 с.

Додаткова

5. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=pidpis>.

6. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – http://www.e-ukraine.org.ua/index.php?mod=doc_obig.

7. Указ Президента України «Про поліпшення картографічного забезпечення державних та інших потреб в Україні» №575/2001 від 01.08.2001 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.rada.gov.ua>.

9. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 року №208 «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.e-ukraine.info/ukr/postanova.php>.

10. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку засвідчення наявності електронного документа (електронних даних) на певний момент часу» №680 від 26.05.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.rada.gov.ua>.

11. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про центральний засвідчувальний орган» №1451 від 28.10.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.rada.gov.ua>.

12. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» №1452 від 28.10.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.rada.gov.ua>.

13. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади» №1453 від 28.10.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.rada.gov.ua>.

14. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку обов'язкової передачі документованої інформації» №1454 від 28.10.2004 [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.rada.gov.ua>.

15. Проект Закону України «Про загальнодержавну програму «Електронна Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.stc.gov.ua/data-storage/660/doc660.doc>

16. Проект Постанови Кабінету Міністрів України «Про створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.stc.gov.ua>

17. Агармизян И. Мировой опыт реализации концепции электронного правительства / И. Агармизян [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/e-government.doc>.

18. Василенко И.А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия / И. А. Василенко [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Polit/Vasil/index.php.
19. Глосарій термінів Європейського Союзу. Доступно з http://europa.dovidka.com.ua/p.html#Enterprise_policy
20. Данилин А. В. Технологии интеграции государственных информационных систем и организации межведомственного взаимодействия [Электронный ресурс]. – Режим доступа. <http://www.microsoft.com/rus/docs/government/analytics/integration.doc>.
21. Денисова И. П., Клиновенко Л. Р. Социальная политика. Учеб-ник. – М.: Феникс, 2009. – 352 с.
22. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Навч. посібник / А. Н. Діденко. – 2-ге вид., перероб. і доп. К.: Либідь, 2000. – 384 с.
23. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Джоан Кедді, Крістіан Вергез [та ін.]; [пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гомма]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.
24. Інформатизація управління соціальними системами: Орг.-правові питання теорії та практики: Навч. посіб. / В. Д. Павловський, Р. А. Калюжний, В. С. Цимбалюк та ін. За заг. ред. М. Я. Швеця, Р. А. Калюжного. – К.: МАУП, 2003. – 336 с.
25. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.pravo.org.ua/files/administr/Koncrpciya_reform_pabl_admin_2.doc.
26. Концепція формування та функціонування інтегрованої інформаційно-аналітичної системи органів державної влади та органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.stc.gov.ua>
27. Корнеєва Т. Відкритість української влади як системний функціональний феномен у сфері управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.isu.org.ua>.
28. Несторенко О. Інформаційне суспільство, електронна Україна та геоінформаційні технології [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.ecomm.kiev.ua./gis/gis_usage
29. Примеры внедрения: использование информационных технологий в процессе государственного управления. Опыт стран СНГ [Электронный ресурс]. – Режим доступа. <http://www.microsoft.com/rus/government/casestudies/cis.asp>.
30. Примеры внедрения: использование информационных технологий в процессе государственного управления. Опыт зарубежных стран [Электронный ресурс]. – Режим доступа. <http://www.microsoft.com/rus/government/casestudies/foreing.asp>.
31. Реализация проектов электронного правительства. Мировой и отечественный опыт [Электронный ресурс]. – Режим доступа. <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue19>.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

32. Асамблея європейських регіонів / Офіційний веб-сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу – <http://www.aer.eu/en/home.html>
33. Децентралізація підвищить конкурентоспроможність регіонів / Офіційний веб-сайт Фонду ефективного управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу – http://ua.debaty.org/cms/decentralizatia_main.

34. Директива 1999/93/ЄС Європейського парламенту та Ради від 13.12.1999 про систему електронних підписів, що застосовується в межах Співтовариства // Офіційний журнал L013. – 2000. – 19 січн. – С. 0012–0020.

35. Директива 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради від 20.05.1997 про захист прав споживачів в дистанційних картках [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.gipi.internews.ua>.

36. Директива 2000/31/ЄС від 08.06.2000. Концепція формування системи національних інформаційних ресурсів [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.stc.gov.ua>.

37. Директива 2000/31/ЄС від 08.06.2000 «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема електронної комерції, на внутрішньому ринку» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.gipi.internews.ua/ukr/base/ukraine/e_signature/EU_Direct_%202000_31.pdf.

38. Директива 2000/46/ЄС від 18.09.2000 «Про відкриття і ведення діяльності установ – емітентів електронних грошей, а також здійснення розумного нагляду за цією діяльністю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.gipi.internews.ua/ukr/base/ukraine/e_signature/Direct_2000.46.C.pdf

39. Інформаційні матеріали сайту представництва ООН в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.un.kiev.ua/ua/undp/arias/project.php?id=31>

40. Інформаційні матеріали сайту «Електронна Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.e-ukraine.org.ua>.

41. Интернет-порталы органов государственной власти как ключевая составляющая «электронного правительства» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/issue10.asp>.

42. ЛигаБизнесИнформ // www.liga.net

43. Нормативные акты Украины // www.nau.kiev.ua

44. Показатели раздела «Электронное Правительство – eGovernment» для мониторинга инициативы ЕС «Электронная Европа – eEurope» [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/egovindicators.pdf.

45. Портал органа государственной власти [Електронний ресурс]. – Режим доступу. <http://www.microsoft.com/rus/government/portal>.

46. Право. Украина // www.legal.cov.ua/cgi-bin/matrix.cgi/pravo.html

47. Ресурсный центр розвитку громадських організацій. <http://issuu.com/gurtrc/docs>

48. Сервер Верховной Рады Украины // portal.Rada.gov.ua

49. Словник з регіональної політики / Офіційний сайт Інституту регіональних та євро інтеграційних досліджень «ЄвроРегіо Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу – <http://www.equ.org.ua/sndex.php?page=883>

50. Украинское право // www.ukrpravo.com

7) Література

Базова

1. Про інформацію: Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657- XII: [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.

2. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України ВР № 851-IV // Урядовий кур'єр. – 2003. - № 119. – С. 3.

3. Про електронний цифровий підпис: Закон України ВР № 852-IV // Урядовий кур'єр. – 2003. - № 119. – С. 2

4.5. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV, зі змінами. – Режим доступу: zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1280-15. – Назва з екрану.

5. Деякі питання документування управлінської діяльності. Постанова Кабінету міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55.

6. Литвинова Л. В. Менеджмент і маркетинг електронного урядування : навч. посіб. / Л. В. Литвинова. – К. : НАДУ, 2013. – 68 с.

7. Кіслов Д. В. Маркетингова комунікологія як механізм реалізації державної політики: монографія / [Д. В. Кіслов, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай]. — Київ: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2018. — 412 с. — Бібліогр. : у кінці розд. — (Серія “Публічне адміністрування”; вип. 2).

8. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. Сергія Чернова, Валентини Воронкової, Віктора Банаха, Олександра Сосніна, Пранаса Жукаускаса, Йоліти Ввайнхардт, Регіни Андрюкайтене; Запоріж. держ. інж. акад. – Запоріжжя: ЗДІА, 2016. – 606 с.

9. Електронне урядування : підручник / авт. кол. : В. П. Горбулін, Н. В. Грицяк, А. І. Семенченко, О. В. Карпенко та ін. ; за заг. ред. проф. Ю. В. Ковбасюка ; наук. ред. проф. Н. В. Грицяк, проф. А. І. Семенченка. – К. : НАДУ, 2014. – 352 с.

10. Абраменко Ю. Ю., Чикаренко І. А. Зарубіжний досвід е-врядування та проблеми його імплементації в Україні / Ю. Ю. Абраменко, І. А. Чикаренко // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09aууриu.pdf>.

11. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. – К., 2017.

12. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій. Дзюба С.В., Жиляєв І.Б., Полумієнко С.К, Рубан І.А., Семенченко А.І. За ред. А.І. Семенченка. – Київ, 2012. (ОБСЄ 2012).

ДОПОМІЖНА

1. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовт. 2004 р. № 1453. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1453-2004-%D0%BF>.

2. Романенко К. М. Концептуальні дослідження маркетингових механізмів у державному управлінні [Електронний ресурс] / К. М. Романенко // Держ. будівництво. — 2009. — № 2. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/DeBu_2009_2_48.pdf

3. Хачатурян Х. В. Переорієнтація державного управління на потреби громадян: нова європейська модель та Україна [Електронний ресурс] / Х. В. Хачатурян // Вісн. Київського міжнар. ун-ту. — 2009. — № 8. — Режим доступу: <http://www.kyumu.edu.ua/vmv/v/08/khachaturian.htm>

4. Драган І. О. Оцінка якості надання адміністративних послуг в контексті удосконалення взаємодії органів влади з громадськістю [Електронний ресурс] / І. О. Драган // Держ. упр.: удосконалення та розвиток. — 2014. — № 3. — Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=683>

5. Лашенко О. В. Організаційні основи впровадження муніципального маркетингу [Електронний ресурс] / О. В. Лашенко. — Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej5/txts/07lovvmm.htm>

6. Кіслов Д. Система маркетингових комунікацій в державному управлінні / Денис Кіслов // Вісн. Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. – 2013. – № 1 (87). – С. 29–38.

7. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2010. – 312 с.

8. Вітчизняний і зарубіжний досвід впровадження електронного урядування / С. А. Чукут, О. В. Загвойська; за заг. ред. С. А. Чукут. – К.: Вид-во НАДУ, 2008. – 136 с.

9. 100 міст – крок вперед. Моніторинг впровадження інструментів електронного урядування, як основи надання адміністративних послуг в електронному

вигляді / І. С. Куспляк, А. О. Серенок; за заг. ред. І. С. Куспляка. – Вінниця: ГО «Подільська агенція регіонального розвитку», 2014. – 86 с.

10. Біла книга «Електронна взаємодія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.cst.org.ua/docs/WhiteBook/white_book.doc. – Назва з екрану.

11. Оцінка електронної готовності України, 2013 р. / Національний центр електронного урядування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nc.gov.ua/menu/publications/doc/elektronn_urad/E-ocinka-2013.pdf.

12. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>. – Назва з екрану.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Нормативно-правова база (закони, положення, статистичні данні) України.
2. Джерела Інтернет.
3. Бібліотеки: ХНТУСГ, вул. Артема 44 та Харківська державна наукова бібліотека ім. В.Г. Короленко, пров. Короленко, 1.