



УДК 342.92(477)

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СУБ'ЄКТІВ ПРАВОВІДНОСИН ІЗ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КРАЇНАХ ЄС ТА УКРАЇНІ

Михайлюк Я.Б., аспірант  
кафедри конституційного, міжнародного і адміністративного права  
Інститут права імені Володимира Сташиса  
Класичного приватного університету

Стаття присвячена порівняльно-правовому дослідженню характеристики суб'єктів надання адміністративних послуг і суб'єктів звернення за отриманням адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні. У статті здійснено класифікацію суб'єктів надання адміністративних послуг, а також досліджено європейський досвід створення та функціонування універсамів послуг порівняно із правовим регулюванням діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні.

**Ключові слова:** суб'єкти надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг, універсами послуг, класифікація суб'єктів надання адміністративних послуг.

Стаття посвячена сравнительно-правовому исследованию характеристики субъектов предоставления административных услуг и субъектов обращения за получением административных услуг в странах ЕС и Украине. В статье осуществлена классификация субъектов предоставления административных услуг, а также исследован европейский опыт создания и функционирования универсамов услуг по сравнению с правовым регулированием деятельности центров предоставления административных услуг в Украине.

**Ключевые слова:** субъекты предоставления административных услуг, центры предоставления административных услуг, универсамы услуг, классификация субъектов предоставления административных услуг.

Mykhailiuk Yu.B. GENERAL CHARACTERISTIC OF THE SUBJECTS OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE EU AND UKRAINE

The article is devoted to comparative legal research of subjects' characteristics of administrative services in the EU and Ukraine. The article is classified subjects of administrative services and researched the European experience of one-stop-shops, and compared it with the legal regulation of centers of administrative services in Ukraine.

**Key words:** subjects of providing administrative services, centers of providing administrative services, one-stop-shop, classification of subjects of administrative services.

**Постановка проблеми.** Однією із основних проблем надання адміністративних послуг є визначення суб'єктного складу відповідних правовідносин, оскільки у вітчизняній юридичній літературі дискусійним залишається питання щодо кола суб'єктів надання адміністративних послуг, їх компетенції та повноважень, що може бути вирішене, в тому числі, з урахуванням західноєвропейської правозастосовної практики.

**Стан наукового дослідження.** Надання адміністративних послуг в Україні досліджували такі науковці, як В.Б. Авер'янов, К.К. Афанасьєв, Ю.П. Битяк, І.П. Голосніченко, С.Л. Дембіцька, Т.О. Коломоєць, І.Б. Коліушко, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошук, К.В. Химичук та інші. Серед зарубіжних науковців, у дослідженнях яких відображені питання правового статусу суб'єктів надання адміністративних послуг, варто назвати: Д. Гайфорд, В. Вайс, В. Ванкович, В. Клаус, Б. Кожух, Ф. Котлер, А. Матеї, Р. Міллер, Р. М. Сеневіратн, Р. Сірден, Дж. Симмондс, Дж. Стюарт, К. Фрідман, Р. Форрест, Е. Форстхофф, Л. Фуллер, Ю. Шварце та ін.

Зважаючи на те, що в українській юридичній літературі недостатньо дослідженими є законодавчі положення та практика їх реалізації щодо суб'єктів надання адміністративних послуг, то з метою удосконалення ві-

тчизняного законодавства наведені питання підлягають окремому дослідженню.

Основною **метою статті** є: дослідити законодавство ЄС та окремих держав-членів, що регулює питання діяльності суб'єктів правовідносин з надання адміністративних послуг, та на основі порівняльного аналізу запропонувати шляхи удосконалення законодавства України.

Завданнями дослідження є: вивчити досвід організації та функціонування суб'єктів правовідносин із надання послуг адміністративними органами у державах – членах ЄС; проаналізувати та узагальнити наукові підходи до класифікації суб'єктів правовідносин із надання адміністративних послуг; дослідити особливості створення та функціонування універсамів послуг за кордоном та центрів надання адміністративних послуг в Україні у порівняльно-правовому аспекті; на основі аналізу європейського досвіду сформулювати пропозиції для удосконалення вітчизняного законодавства у сфері надання адміністративних послуг та суб'єктів їх надання.

Законом України «Про адміністративні послуги» до суб'єктів надання адміністративних послуг віднесені органи виконавчої влади, інші державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені

відповідно до закону надавати адміністративні послуги [1].

Проте, такий склад суб'єктів надання адміністративних послуг є звуженим, порівняно з європейським досвідом. Окрім того, у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади серед суб'єктів надання адміністративних послуг передбачалися, окрім органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, також державні підприємства, установи та організації, що не є суб'єктами владних повноважень [2].

На проблему невиправданого звуження кола суб'єктів, що надають адміністративні послуги в Законі України «Про адміністративні послуги», звертається увага у вітчизняній науковій літературі. Зокрема, І.Б. Коліушко зазначає, що коло «суб'єктів надання адміністративних послуг обмежене лише органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, тобто фактично – публічними службовцями. Такий підхід не відповідає тенденціям розвинених країн, і може призвести до надмірної бюрократизації та загального збільшення вартості адміністративних послуг. Замість врегулювання умов, на яких адміністративні послуги могли б надавати підприємства та установи, їх просто вилучено з переліку суб'єктів надання адміністративних послуг» [3, с. 9].

Щодо зарубіжного досвіду, то суб'єктами надання публічних послуг, окрім органів державної влади, виступають так звані адміністративні агенти, до яких відносять інших суб'єктів, що можуть виконувати певні функції органів державної влади, що забезпечується через надання спеціального дозволу на здійснення таких делегованих функцій.

Зокрема, у Великобританії науковці звертають увагу на те, що відбувається «розмивання функцій держави» шляхом зміни природи публічних послуг, а саме втрата функцій державних та місцевих органів влади на користь альтернативних обслуговуючих систем, таких як агентства [4, с. 1].

У французькій системі адміністративного права має місце особливий тип суб'єктів надання адміністративних послуг, який заснований на принципі «функціональної децентралізації». Такими суб'єктами надання адміністративних послуг виступають «публічні установи (фр. – «Etablissements public»), які мають самостійну правосуб'єктність, окремо від центральних чи місцевих органів влади». Наприклад, такі «організації функціонують у сфері будівництва об'єктів інфраструктури, контролю та охорони земель і лісів» (переклад з англ. – автора) [5, с. 14].

Відповідно до свого напрямку діяльності зазначені суб'єкти надають адміністративні послуги та можуть встановлювати порядок звернення, перелік документів необхідних для отримання послуги, режим роботи тощо. Названим «публічним установам», притаманна змішана публічно-правова та приватно-правова природа: з одного боку вони є незалежними від органів державної влади та функціонують як суб'єкти приватного права, а з іншого боку – наділені публічно-владни-

ми повноваженнями, при виконанні яких є підзвітними відповідному органу державної влади.

У Німеччині еквівалентом французьких організацій є так звані «*öffentliche anstalt*» (з нім. – «державні установи») [5, с. 15], їх ступінь управлінської автономії надзвичайно варіюється залежно від сфери, в якій вони здійснюють діяльність.

Особливістю суб'єктного складу надання адміністративних послуг у Великобританії є наявність особливого суб'єкта – «омбудсмена у сфері публічних послуг» (англ. – «*Public services ombudsman*»), що був «утворений шляхом об'єднання посад омбудсмена з питань охорони здоров'я, омбудсмена з питань місцевого самоврядування, омбудсмена з питань соціальних послуг та з питань діяльності адміністративних органів. Омбудсмени з питань публічних послуг запроваджені окремими актами парламенту в Уельсі та Шотландії у 2005 році» (переклад з англ. – автора) [6, с. 9].

Діяльність омбудсмена з питань публічних послуг у Великобританії має важливе значення для захисту прав громадян від порушень з боку органів публічної адміністрації, оскільки омбудсмен уповноважений розглядати скарги на дії, рішення чи бездіяльність органів публічної адміністрації у сфері надання публічних послуг. Таким чином, діяльність омбудсмена сприяє підвищенню якості послуг, що надаються адміністративними органами та удосконаленню їх діяльності.

Зважаючи на відмінності у суб'єктному складі правовідносин із надання адміністративних послуг в Україні та державах – членах ЄС, зазначене питання підлягає систематизації з урахуванням зарубіжного досвіду. В українській юридичній літературі значна увага приділена дослідженню питання класифікації адміністративних послуг, проте питання класифікації суб'єктів правовідносин із надання адміністративних послуг потребує окремого вивчення.

Зокрема, в юридичній літературі залежно від суб'єкта, який надає адміністративні послуги, їх класифікують на державні (надаються органами державної влади) та муніципальні (надаються органами місцевого самоврядування) адміністративні послуги [7, с. 305].

На основі дослідження західноєвропейського досвіду організації та функціонування суб'єктів правовідносин з надання адміністративних послуг, доцільно запропонувати наступну класифікацію зазначених суб'єктів: 1) суб'єкти надання адміністративних послуг; 2) суб'єкти звернення за отриманням адміністративних послуг; 3) суб'єкти, які сприяють процесу надання адміністративних послуг (омбудсмен, органи уповноважені розглядати скарги сфері адміністративних послуг тощо).

Коло суб'єктів надання адміністративних послуг у державах – членах ЄС є значно ширшим, ніж в Україні. З урахуванням наведеного західноєвропейського досвіду, до суб'єктів надання адміністративних послуг варто віднести: 1) адміністративні органи, до яких належать суб'єкти публічного права, що на-



ділені виключно владними повноваженнями (державні та муніципальні органи); 2) суб'єкти надання адміністративних послуг зі змішаною правовою природою (публічні установи, адміністративні агенти тощо).

Таким чином, проблема визначення кола суб'єктів надання адміністративних послуг потребує окремого розгляду в контексті розширення переліку суб'єктів, що можуть надавати адміністративні послуги. «У цьому відношенні широко відомим є досвід Великої Британії, Данії, Голландії, Швеції, у яких проводяться обов'язкові конкурентні торги. Для отримання контракту Департаменти місцевого органу влади мають змагатися з конкурентами із приватного сектора за право надавати певні послуги. Досвід організації надання послуг на контрактній основі в розвинених країнах показав, що підрозділи органів влади можуть успішно конкурувати з фірмами приватного сектору шляхом зменшення ціни на послуги та оптимально перебудови процесу надання послуг» [8, с. 104].

На нашу думку, за сучасного стану справ в Україні ще рано говорити про можливість ставити органи виконавчої влади та місцевого самоврядування в конкурентні умови з представниками приватного сектору, але наведений приклад є досить цікавим у контексті його використання у майбутньому при досягненні належної якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. На відміну від ситуації, коли органи влади відчують себе «монополістами» на ринку надання адміністративних послуг, стимулювання до підвищення якості останніх буде значно спрощене, у випадку створення конкурентного середовища у цій сфері.

В Україні окремі кроки для впровадження конкурентних умов у сферах, що раніше належали виключно до повноважень органів державної влади, спостерігаються у сфері виконавчої служби та митної справи. Зокрема, шляхом запровадження інституту приватних виконавців, що передбачено в проекті Закону України «Про державну виконавчу службу і приватних виконавців». У митній справі пропонується запровадити пілотний проект з передачі деяких митниць під зовнішнє управління іноземних компаній.

Щодо суб'єктів звернення то згідно з пунктом 2 статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» суб'єкт звернення – це фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг [1]. До фізичних осіб відносять громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які можуть бути суб'єктами звернення за адміністративними послугами. За загальним правилом іноземці та особи без громадянства можуть отримувати більшість адміністративних послуг за винятком тих, що надаються лише громадянам.

Хоча пунктом 2 статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» не зазначено про таких суб'єктів звернення як фізичні особи-підприємці, проте у частині другій статті 9 зазначеного Закону прямо передбачено, що право на отримання адміністративної послуги

має фізична особа, у тому числі фізична особа – підприємець, тому заслуговує на увагу пропозиція щодо доповнення пункту 2 статті 1 Закону України «Про адміністративні послуги» словами «у тому числі фізична особа – підприємець» [3, с. 27].

Юридичні особи також є суб'єктами звернення, які отримують адміністративні послуги. Останні, у свою чергу, поділяються на юридичних осіб публічного та приватного права. Суб'єктами звернення в основному виступають юридичні особи приватного права, проте юридичні особи публічного права у випадках, коли вони не реалізують владно-управлінських функцій, а є учасниками цивільних відносин, також можуть бути суб'єктами звернення в розумінні Закону України «Про адміністративні послуги».

Цікавим є досвід Польщі у визначенні суб'єктів звернення для отримання адміністративної послуги. За польським законодавством до них відносять, окрім приватних фізичних та юридичних осіб, також органи державної влади, які теж можуть отримувати адміністративні послуги. «Їх називають внутрішніми клієнтами. Органи державної влади можуть виступати суб'єктами звернення у відносинах щодо надання адміністративних послуг, коли вони виступають особами приватного права, а також, коли реалізують свої повноваження» (переклад з польської – автора) [9, с. 124].

Зокрема, органи державної влади можуть виступати агентами приватної особи, яка звернулася до такого органу за отриманням комплексу послуг, що часто має місце у сфері бізнесу, коли необхідно отримати пакет послуг для реалізації бізнес-проекту. Так званий «головний орган», до якого звернулася особа, набуває повноважень за її згодою представляти інтереси цієї особи у відносинах з іншими органами державної влади для отримання усього комплексу послуг, необхідних для здійснення підприємницької діяльності.

Таким чином, суб'єктний склад у сфері адміністративних послуг у європейських країнах та Україні відрізняється як щодо кола суб'єктів, що надають адміністративні послуги, так і щодо суб'єктів звернення. Відповідно перелік суб'єктів надання адміністративних послуг є невідправдано звужений та потребує розширення з урахуванням зарубіжного досвіду, зокрема щодо адміністративних агентів. Діяльність адміністративних агентів, може знайти своє застосування в українській правотворчій та правозастосовній практиці, особливо у сфері адміністративних послуг для бізнесу. Наведений досвід сприятиме покращенню інвестиційного клімату та приведенню українського законодавства у відповідність до європейських стандартів.

Наприклад, при відведенні земельної ділянки для здійснення будівництва у межах населеного пункту, інвестор звертається до відповідної місцевої ради. Виконавчий орган місцевої ради (відповідне управління чи департамент) за дорученням заявника забезпечуватиме надання для погодження іншим уповноваженим органам проект землеустрою щодо відведення земельної ділянки.

Окремим аспектом надання адміністративних послуг є утворення та функціонування центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) та переліку послуг, що надаються через центри тощо. Відповідно до частини 2 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», центри надання адміністративних послуг утворюються при міських радах (їх виконавчих органах) міст обласного та/або республіканського Автономної Республіки Крим значення, Київській, Севастопольській міських, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністраціях [1].

Взагалі, створення центрів (офісів), які здійснюють надання публічних послуг, у країнах ЄС практикується давно і показало свою ефективність.

Зокрема, «у Франції створені спеціальні Центри державних служб, у яких були зосереджені послуги, що належать до компетенції різних установ: органів місцевого самоврядування та приватних організацій, що працюють за державним замовленням, державних агентств, соціальних органів. Для роботи в центрах було проведено спеціальну підготовку співробітників, до функцій яких входило консультування громадян, допомога відвідувачам у складанні й передачі за призначенням своїх запитів. У 2000 році в Франції було відкрито майже 300 таких центрів та надано офіційний статус та визначено порядок їх створення та роботи» [8, с. 115].

Подібний досвід щодо створення універсамів послуг має місце у Німеччині (нім. – «Vürgerbüro»). Мережа таких універсамів є досить розвиненою. Універсами послуг, що створені органами місцевого самоврядування, надають велику кількість послуг, які є найбільш затребуваними на певній території та відображають місцеві особливості.

Спільними рисами універсамів послуг у ФРН, на основі узагальнення можна виділити такі: постійне підвищення якості надаваних послуг; концентрація більшості затребуваних послуг в одному місці; вибір місця розташування універсамів послуг на основі доступності та зручності для відвідувачів; формування графіку роботи центрів, який був би зручним для відвідувачів (збільшена тривалість роботи порівняно із загальноприйнятим завершенням робочого часу у регіоні); створення зручних умов для громадян, які перебувають в універсамі послуг; забезпечення спеціальних умов для осіб із обмеженими фізичними можливостями; проведення спеціального навчання спеціалістів універсамів послуг з метою підвищення якості послуг; формування електронних систем управління чергою або можливості записатися на прийом на визначений час онлайн з метою зменшення часу очікування споживачів послуг у черзі; повноцінне забезпечення споживачів послуг необхідною інформацією про послуги, бланками заяв тощо.

На сучасному етапі у ЄС відбувається удосконалення існуючих форм універсамів послуг, створюються нові сервіси для громадян з метою покращення рівня доступу до послуг, що надаються адміністрацією. У державах – членах ЄС запроваджується сервіс «точки одного контакту» (англ. – «Point of single

contact»). Метою запровадження такого сервісу є спрощення ведення бізнесу приватними підприємцями у різних державах – членах ЄС. За допомогою зазначеного сервісу можна дізнатися про правила і формальності при отриманні послуг, що надаються адміністрацією, здійснити більшість адміністративних процедур онлайн, подавши необхідні заяви та супровідні документи в електронному вигляді.

Таким чином, не тільки в межах однієї держави – члена ЄС, а в межах усього ЄС функціонують сервіси надання публічних послуг для спрощення ведення бізнесу. Окрім того, в багатьох країнах через такі сервіси вже надаються послуги для громадян у сфері соціального забезпечення, а також податкові послуги.

Фахівці Центру досліджень державного управління, що функціонує у Відні, на основі узагальнення європейського досвіду організації універсамів послуг зазначають, що «під назвою «Сервісний центр для громадян» функціонують дуже різні організаційні рішення, особливо з точки зору пропонованих послуг» [10, с. 13]. Кожен муніципалітет формує власний сервіс для громадян відповідно до потреб територіальної громади.

У країнах ЄС існують три найпоширеніші форми організації сервісних центрів для громадян: «концепція «консьерж» (в таких центрах, насамперед, надається інформація для громадян, або проста допомога у вирішенні певного питання (бланки заяв, допомога у їх заповненні тощо)» [10, с. 13]. Наступна концепція – «посередник», суть організації такого центру зводиться до «надання послуг з інформаційної частини і основних груп послуг для громадян, таких як прийняття заяв та запитів, перевірка їх на повноту, надсилання до відповідного адміністративного органу та видача результатів» [10, с. 13]. Найсучаснішою стадією розвитку сервісних центрів для громадян вважається концепція «одного магазину послуг», в якому «надається велика кількість послуг, орієнтованих значною мірою на одноразовий контакт громадян з адміністрацією. У «магазинах послуг» інтегрована велика кількість послуг, що надаються муніципалітетом, наприклад, окрім загальних інформаційних послуг часто надається весь спектр послуг реєстру громадян та юридичних осіб, реєстру майна, послуги соціального забезпечення та інші» [10, с. 14].

В Україні на даному етапі здебільшого реалізується концепція «посередник», оскільки, утворені відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» ЦНАП, не є суб'єктами надання адміністративних послуг, а фактично відіграють роль посередника у відносинах між фізичними і юридичними особами та органами державної влади і місцевого самоврядування, приймаючи заяви та документи необхідні для надання певної адміністративної послуги та видаючи результати їх розгляду.

Сучасний стан розвитку універсамів послуг в європейських країнах характеризується удосконаленням моделей функціонування сервісних центрів для громадян з метою



створення так званих «точок одного контакту» чи «одного магазину послуг», тобто коли в одному центрі зібрана більшість послуг, що надаються адміністративними органами. Прості послуги, що не потребують значних часових затрат, можна отримати відразу після звернення до центру, оскільки у приміщенні центру знаходяться відповідальні працівники органів публічної адміністрації, які можуть оперативно надати певну адміністративну послугу.

**Висновки.** У статті систематизовано підходи до правового регулювання суб'єктів правовідносин у сфері надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні. На основі чого, запропоновано класифікацію суб'єктів правовідносин із надання адміністративних послуг: 1) суб'єкти надання адміністративних послуг; 2) суб'єкти звернення за отриманням адміністративних послуг; 3) суб'єкти, які сприяють процесу надання адміністративних послуг (омбудсмен, органи, що уповноважені розглядати скарги сфері адміністративних послуг тощо).

На основі порівняння зарубіжного та українського досвіду правового регулювання питань суб'єктів надання адміністративних послуг, запропоновано, розширити перелік суб'єктів, що можуть надавати адміністративні послуги, зокрема, щодо можливості надання адміністративних послуг адміністративними агентами у випадках, встановлених законом.

Здійснивши порівняння західноєвропейської та української практики створення та функціонування центрів надання адміністративних послуг (універсамів послуг), варто вказати на такі відмінності, які підлягають врахуванню, з метою удосконалення українського законодавства: універсами послуг у європейських країнах надають ширший спектр послуг, ніж в Україні; в європейських країнах ширше використовується електронна форма надання адміністративних послуг; більш удосконаленою є внутрішня організація роботи універсамів послуг, оскільки документообіг здійснюється на основі інтеграції інформаційних систем різних відомств; ступінь

врахування громадської думки теж значно відрізняється у зв'язку із здійсненням ефективного моніторингу за ініціативою органів публічної адміністрації.

Подальшого дослідження потребують питання створення та функціонування ЦНАП з точки зору його правового статусу та правового статусу адміністратора центру, його повноважень та відповідальності.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2013. – № 32. – Ст. 409.
2. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 7. – С. 168-170.
3. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П. Тимошука. – К. : ФОРМ-Лекс, 2013. – 392 с.
4. Rhodes R.A.W. The hollowing out of the state: the changing nature of the public service in Britain / R.A.W. Rhodes [Electronic resource]. – Access mode : <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-923X.1994.tb00441.x/abstract>.
5. Organising the Central State Administration: Policies & Instruments // Sigma Papers. – No. 43. – Paris, 2007. – 70 p. [Electronic resource]. – Access mode : <http://dx.doi.org/10.1787/5kml60q2n27c-en>.
6. Public Services Ombudsmen: A Consultation Paper № 196 / Great Britain Law Commission. – 2010 [Electronic resource]. – Access mode : <https://books.google.com.ua/books?id=Da4f3k1B7soC&printsec=frontcover&hl=uk#v=onepage&q&f=false>.
7. Адміністративне право України. Академічний курс : підруч. : У двох томах: Том 1. Загальна частина / Ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова) та ін. – К. : ТОВ «Видавництво «Юридична думка», 2007. – 592 с.
8. Система управління якістю адміністративних послуг : навч. посібник / [упоряд. С.М. Хриков] ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України ; Держ. закл. «Луганський нац. ун-т ім. Т. Шевченка». – Луганськ : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. – 207 с.
9. Kożuch B., Kożuch A. Usługi publiczne organizacja i zarządzanie / Barbara Kożuch, Antoni Kożuch // Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego. – Kraków. – 2011. – 148 s.
10. Wirth Klaus. Vom Bürgerbüro zum Bürgerservice // Forum Public Management. – 2011. – № 2. – S. 12-15 [Electronic resource]. – Access mode : <http://kdz.eu/de/vom-b%C3%BCrgerb%C3%BCro-zum-b%C3%BCrgerservice>.