

АДМІНІСТРАТИВНЕ ПРАВО І ПРОЦЕС

УДК 342.95 : 35.07

В.Т. Білоус,
доктор юридичних наук, професор
О.Г. Циганов,
кандидат технічних наук, доцент

ОСОБЛИВОСТІ СТАНОВЛЕННЯ ТА РОЗВИТКУ ТЕОРІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ ТА В УКРАЇНІ

Проаналізовано особливості становлення та розвитку теорії адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та в Україні. Зазначена правова теорія, становлення якої відбувається в Україні, була запозичена з досвіду розвинених держав світу, в яких з 80-х років минулого століття відбулася зміна пріоритетів у діяльності органів публічної влади, а також у їх взаємовідносинах з громадянським суспільством. В європейській адміністративно-правовій доктрині поняття адміністративних послуг не зустрічається, а для позначення вказаного явища науковці держав – членів ЄС оперують іншими поняттями, зокрема “public services” (публічні послуги), в які вкладається більш широке значення, ніж в українській теорії. Крім того, дослідженню змісту самого поняття публічних послуг з боку європейських науковців значної уваги не приділяється. Натомість головна увага зосереджується на реалізації завдань і функцій публічної адміністрації у сфері обслуговування громадян.

Ключові слова: адміністративна послуга, публічна послуга, теорія адміністративних послуг, публічна адміністрація, законодавство Європейського Союзу.

Проведено анализ особенностей становления и развития теории административных услуг в странах Европейского Союза и в Украине. Указанная правовая теория, становление которой происходит в Украине, была заимствована из опыта развитых государств мира, в которых с 80-х годов прошлого века произошла смена приоритетов в деятельности органов публичной власти, а также в их взаимоотношениях с гражданским обществом. В европейской административно-правовой доктрине понятие административных услуг не встречается, а для обозначения указанного явления ученые государств – членов ЕС оперируют другими понятиями, в частности “public services” (публичные услуги), в которые вкладывается более широкое значение, чем в украинской теории. Кроме того, исследованию содержания самого понятия публичных услуг со стороны европейских ученых значительного внимания не уделяется. Однако главное внимание сосредотачивается на реализации задач и функций публичной администрации в сфере обслуживания граждан.

Ключевые слова: административная услуга, публичная услуга, теория административных услуг, публичная администрация, законодательство Европейского Союза.

Paper analyses the peculiarities of formation and development of the theory of administrative services in the European Union countries and in Ukraine. This legal theory, the formation of which takes place in Ukraine, was borrowed from the experience

of developed countries in the world where with the 80-ies of the last century there was a change of priorities in the activities of public authorities, as well as in their relations with civil society. In the European administrative law doctrine, the concept of administrative services does not occur, and to refer to this phenomenon scientists of member States of the EU operate with other concepts, in particular “public services”, in which is embedded a broader meaning than in the Ukrainian theory. In addition, the study of the content of the concept of public services by European scientists significant attention is not given. However, the main attention is focused on the implementation of the tasks and functions of public administration in the sphere of servicing of citizens.

Keywords: *administrative service, public service, theory of administrative services, public administration, European Union law.*

Ще зовсім недавно термін “адміністративні послуги” розглядався як новела адміністративного права України. На сьогодні вже можна вести мову про “адміністративні послуги” не тільки як про новий інститут адміністративного права, але й як про правову теорію.

Якщо говорити про засновників теорії адміністративних послуг, слід згадати прізвища таких українських науковців, як В.Б. Авер’янов, К.К. Афанасьєв, І.П. Голосніченко, В.С. Долечек, А.В. Кірмач, І.Б. Коліушко, О.В. Кузьменко, Г.М. Писаренко, В.Д. Полтавець, О.В. Поляк, В.П. Тимошук, В.В. Цветков, Ю.П. Шаров та інші.

У Великому тлумачному словнику термін “теорія” визначається, зокрема, як: логічне узагальнення досвіду, суспільної практики, яке ґрунтується на глибокому проникненні в суть досліджуваного явища та розкриває його закономірності; учення про певну сукупність явищ, галузь знань, створене на підставі такого узагальнення [3, с. 1239]. У вузькому значенні теорія – це система основних ідей, законів, понять у тій чи іншій галузі знань [13, с. 11].

Отже, **теорію адміністративних послуг** можемо визначити як систему знань про найбільш загальні закономірності адміністративних послуг, про виникнення, сутність, функціонування та розвиток цього публічно-правового явища.

Теорія безперервно пов’язана з практикою, яка ставить перед пізнанням завдання і вимагає їх вирішення. Тому практика є органічним елементом теорії.

Основою доктрини адміністративних послуг є концепція служіння держави (публічної влади) суспільству й окремій людині, тому категорія “послуг” у своїй основі має таке ж навантаження, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи [14, с. 9].

Теорія адміністративних послуг запозичена з досвіду розвинених держав світу (Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія та інші), де починаючи з 80-х років минулого століття відбулася зміна пріоритетів у діяльності публічної влади, а також у засадах і формах її відносин із громадянами. У цих країнах запровадили систему оцінювання роботи органів влади, що ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів, що і стало фактично початком упровадження доктрини “служіння” (“надання послуг”).

Разом з тим, до останнього часу в багатьох працях вітчизняних учених з теорії держави, конституційного, адміністративного та інших галузей права діяльність із надання послуг не виділялася в якості найважливішої функції публічної влади. І це зрозуміло, адже державні послуги надавалися й у радянський час, хоча вони рідко іменувалися такими, наприклад медичне забезпечення, користування державними бібліотеками, музеями, освітні послуги [6, с. 145]. Соціальна функція

здійснювалася, так би мовити, “зверху вниз” стосовно всієї маси громадян як об’єкта державного управління, що обслуговується. Особистість не виділялася як персоніфікований адресат послуг, що надаються їй державою та суспільством.

На сьогодні, в умовах переоцінки характеру взаємовідносин між державою та людиною, публічна адміністрація повинна орієнтуватися на потреби особи так само, як у приватному секторі надавачі послуг орієнтуються на потреби споживача, його запити та очікування. При цьому поняття “послуги” поступово диференціюється та охоплює не тільки послуги в цивільно-правовому сенсі (як-от послуги зв’язку, ветеринарні, консультаційні, туристичні тощо), але й послуги, що надаються державою та її органами, муніципальними та іншими структурами.

В адміністративному праві західних країн (законодавстві, доктрині та практиці) інститут публічних послуг є достатньо розробленим. В основу концепції “сервісна держава” європейськими фахівцями закладено відношення чиновника (державного службовця) до громадянина не як до прохача, а як до клієнта, від якого залежить репутація чиновника, його кар’єрне зростання і врешті-решт статок [4, с. 89].

Утім, практика використання категорії “послуги” відносно органів виконавчої влади в Україні до останнього часу не мала майже нічого спільного з доктриною послуг у розумінні демократичних традицій країн Заходу. Адже у нас фактичним поштовхом для запровадження інституту послуг була потреба заробляння додаткових (до фінансування з державного бюджету) коштів органами влади, державними установами та організаціями [1, с. 117].

Проте йдеться не про запровадження нових механізмів для стягування грошей з громадян (хоча вже сьогодні абсолютна більшість таких послуг є платними), а про впорядкування діяльності держави у цій сфері, в тому числі й щодо стягнення плати.

Аналіз вітчизняних та зарубіжних джерел, які присвячені послугам, що надаються органами публічної влади, свідчить про різноманітність вживання та тлумачення поняття послуги щодо функціонування публічної адміністрації. Тому питання адміністративних послуг в Україні значною мірою потребують подальших ґрунтовних наукових досліджень та відповідного адміністративно-правового оформлення.

Крім того, дослідження послуги як юридичної конструкції свідчить про відсутність єдиного підходу до розуміння її сутності. Так, термін “послуга”, що до останнього часу застосовувався в нормативно-правових актах для регулювання суспільних відносин у сфері надання послуг органами влади, використовувався у словосполученнях “державна послуга”, “управлінська послуга”, “адміністративна послуга” або “публічна послуга”, що у свою чергу призводило до неадекватного розуміння цього поняття і потребувало глибокого вивчення та унормування. Насамперед це стосується визначення категоріального апарату, оскільки надання послуг здійснюється за різними напрямками діяльності суб’єктів публічної адміністрації.

У європейській адміністративно-правовій доктрині не виділяють окремого правового інституту адміністративних послуг. Науковці держав – членів ЄС для позначення вказаного явища оперують поняттями “public services” (публічні послуги), “services of general interest” (послуги, що становлять загальний інтерес), “services for citizens” (послуги для громадян), до яких окрім інших публічних включають послуги, які в Україні зараховують до адміністративних послуг [9, с. 39].

В Україні через особливості категорійного апарату замість терміну “публічні послуги” спочатку усталився термін “державні послуги”. Так само термін “public

administration” (“публічна адміністрація”) помилково перекладався як “державне управління”. Крім того, у Концепції адміністративної реформи в Україні, ухваленої Указом Президента України від 22 липня 1998 року, паралельно використовувалися терміни “державні послуги” й “управлінські послуги”. При цьому особливого розмежування між ними не проводилося.

Останнім часом у вітчизняній науковій літературі та нормативно-правових актах закріпився термін “адміністративні послуги”. Зазначене обумовлюється наступними чинниками.

Термін “управлінські послуги”, який пропонувався деякими фахівцями, небезпідставно піддавався критиці, оскільки під управлінськими послугами часто розуміють обслуговування власне управлінського процесу, в тому числі у приватному секторі виробництва. Також слід мати на увазі, що поняття “державні послуги” є ширшим ніж “адміністративні послуги”, оскільки крім останніх воно включає ще послуги, які надаються державними установами та організаціями (соціальні, медичні, освітянські, інформаційні послуги тощо), тобто так звані “неуправлінські публічні послуги”. Крім того, використання у зазначеному аспекті прикметника “адміністративні” є більш логічним ще й тому, що відносини щодо надання таких послуг регулюються в першу чергу саме адміністративним правом. Також цей прикметник характеризує владно-розпорядчу (адміністративну) природу діяльності з надання зазначених послуг [1, с. 117]. Зважаючи також на те, що адміністративна (управлінська) послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акта і є результатом адміністративного провадження, вітчизняними науковцями було зроблено висновок про доцільність використання у зазначеному контексті коректнішого терміну “адміністративні послуги” [5, с. 171].

Характеризуючи “публічні послуги”, слід зазначити, що їх особливість полягає у високій соціальній значимості, зацікавленості в них більшості членів суспільства. Аналіз наукових поглядів та існуючих концепцій дозволяє визначити публічну послугу як суспільно значиму діяльність, *a priori* чітко урегульовану законодавством, для якої характерним є безпосередня участь органів публічної влади та публічних організацій в її наданні та індивідуальний характер надання послуги будь-якій особі, яка має на це право або звертається за реалізацією своїх прав, свобод і законних інтересів, на рівних підставах безоплатно або в межах цін, визначених державою.

Якщо звернутися до досвіду ЄС щодо реалізації теорії публічних послуг, можна зробити висновок, що у зміст поняття “public services” (“публічні послуги”) європейські фахівці вкладають ширше значення, ніж в українській доктрині вкладається в поняття “адміністративні послуги”: у Європейському Союзі публічні послуги – це будь-які послуги, надання яких становить публічний (загальний) інтерес.

У ЄС питання надання послуг населенню є настільки важливим, що воно регулюється як первинним, так і вторинним законодавством Європейської Спільноти, зокрема статтями Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу № 26 до нього (“Про послуги загального інтересу”), а також кількома Директивами, Хартією засадничих прав Європейського Союзу тощо [15].

Окрім зазначених нормативно-правових актів, значну роль у регулюванні діяльності публічної адміністрації як загалом, так і щодо надання публічних послуг, відіграє так зване прецедентне право ЄС, а саме: рішення Європейського суду справедливості (Суду Європейського Союзу), Європейського суду з прав людини та інших судових органів держав-членів ЄС.

Зазвичай правове регулювання надання публічних послуг на теренах ЄС здійснюється законодавчими актами, що поширюють свою дію на весь спектр адміністративно-процедурних відносин, в тому числі й на сферу зазначених послуг. Наприклад, у Німеччині, Австрії, Швейцарії діють закони про адміністративну процедуру, у Фінляндії – Акт про адміністративні процедури, у Нідерландах – Акт із загального адміністративного права, у Швеції – Закон про державне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, у Чехії – Кодекс адміністративних процедур, у Литві – Закон про публічне адміністрування тощо.

У розвинених демократичних державах ідеологію публічного управління як системи, спрямованої на надання послуг населенню, викладено у спеціальних нормативних актах, як-от: “Хартія громадян” (Велика Британія), “Хартія Маріанна” (Франція), “Хартія державних службовців” (Італія), “Ініціатива стандартів якості” (Канада), “Хартія дотримання якості при наданні державних послуг” (Португалія), “Хартія клієнтів” (Бельгія) тощо. Запровадження стандартів публічних послуг разом із системою показників та інструментарієм вимірювання ступеня реалізації встановленого стандарту в Європейському Співтоваристві вважають практичним виконанням конституційного права громадян на отримання загальнодоступних публічних послуг однакового рівня та якості [2, с. 121].

Водночас, окреме значення для правового регулювання надання публічних послуг у більшості держав-членів ЄС мають нормативно-правові акти, прийняті на локальному, місцевому рівні. Відповідно, кожен орган місцевого самоврядування забезпечує надання таких послуг з урахуванням місцевих особливостей, що передбачає найоптимальніше задоволення потреб мешканців окремого муніципалітету.

На нашу думку, заслуговують на увагу відмінності в суб’єктному складі правовідносин із надання адміністративних послуг у ЄС та в Україні як щодо кола суб’єктів їх надання, так і щодо кола суб’єктів звернення за їх отриманням, тобто споживачів.

Так, відповідно до п. 3 ст. 1 Закону України “Про адміністративні послуги” суб’єктом надання адміністративної послуги може бути орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їхні посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги [11]. Утім такий склад суб’єктів надання адміністративних послуг в Україні порівняно з європейською практикою є невиправдано звуженим. Зокрема, на цю проблему звертає увагу І. Б. Коліушко, наголошуючи, що такий підхід до обмеження кола суб’єктів надання адміністративних послуг лише органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, тобто публічними службовцями, не відповідає тенденціям розвинених країн і може призвести до надмірної бюрократизації та загального збільшення вартості адміністративних послуг. Замість урегулювання умов, на яких адміністративні послуги могли б надаватися підприємствами та установами, останні було просто вилучено з переліку суб’єктів надання адміністративних послуг, чим створено проблему впорядкування номенклатури адміністративних послуг, яка існує на сьогодні [10, с. 9].

Якщо звернутися до зарубіжного досвіду, то суб’єктами надання публічних послуг окрім органів державної влади можуть виступати так звані адміністративні агенти, котрі виконують певні функції органів публічної влади, що забезпечується через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду діяльності. Зокрема, у Франції такими суб’єктами виступають “публічні установи”, 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 [17, с. 14]. Зазначеним “публічним установам” притаманна змішана публічно-правова та приватноправова природа: з одного боку вони є незалежними від органів державної влади та функціонують як суб’єкти приватного права, а з іншого боку наділені публічно-владними повноваженнями, під час виконання яких є підзвітними відповідному державному органу [8, с. 121].

У Великій Британії особливістю суб’єктного складу правовідносин із надання публічних послуг є наявність омбудсмена у цій сфері (англ. – public services ombudsman), діяльність якого має важливе значення для захисту прав громадян від порушень з боку органів влади під час надання послуг [18, с. 9]. Інститут омбудсмена, який дає підстави провадити розслідування поведінки національних міністрів та автономних органів з населенням, зокрема у сфері надання державних послуг, з 1992 року запроваджено також у законодавстві Нідерландів [7, с. 16].

Крім того, широко відомим є досвід таких європейських країн як Швеція, Велика Британія, Данія, Нідерланди, в яких проводяться обов’язкові конкурентні торги за участі департаментів місцевих органів влади та представників приватного сектору для отримання права надавати певні публічні послуги [12, с. 104].

Що стосується суб’єктного складу одержувачів адміністративних послуг, то відповідно до положень Закону України “Про адміністративні послуги” такими суб’єктами можуть бути як фізичні, так і юридичні особи. Серед юридичних осіб суб’єктами звернення за отриманням адміністративних послуг в основному виступають юридичні особи приватного права. Проте вказаний Закон не містить заперечень щодо факту участі в якості суб’єкта звернення за отриманням адміністративних послуг також юридичних осіб публічного права у випадках, коли ці особи не здійснюють виконавчо-розпорядчої діяльності, а є учасниками цивільних правовідносин.

У цьому питанні заслуговує на увагу досвід Польщі, за національним законодавством якої суб’єктом звернення за отриманням публічних послуг можуть бути також органи державної влади, які у цьому випадку називаються “внутрішніми клієнтами”. Вказані органи можуть виступати одержувачами публічних послуг і тоді, коли вони виступають особами приватного права, і тоді, коли реалізують свої владні повноваження [16, с. 124].

Якщо звернутися до питання функціонування сервісних центрів з надання публічних послуг, то в Україні та Європейському Союзі також існують певні відмінності у цій сфері. Так, у державах-членах ЄС фігурують три найпоширеніші форми організації таких сервісних центрів. Концепція “консьерж” застосовується у сервісних центрах, в яких громадянам-клієнтам насамперед надається інформація або проста допомога у вирішенні певного питання (як-от допомога у заповненні бланків заяв). Концепція “посередник” застосовується, коли діяльність сервісного центру зводиться до надання послуг з інформаційного забезпечення та основних груп послуг для громадян, як-от: прийняття від суб’єктів звернення заяв та запитів, а також документів, необхідних для надання послуги, перевірка цих документів на повноту заповнення, надсилання пакету необхідних документів до відповідного адміністративного органу та видачу суб’єктам звернення результатів надання послуг. Найсучаснішою стадією розвитку сервісних центрів для споживачів послуг вважається концепція “одного магазину послуг”. У такому сервісному центрі інтегровано великий спектр послуг, що надаються муніципалітетом. Така форма організації сервісного центру орієнтована значною мірою на одноразовий контакт громадян з адміністрацією [20].

В Україні в діяльності сервісних центрів з надання публічних послуг на сьогодні здебільшого реалізується концепція “посередник”, оскільки утворені

відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги” центри надання адміністративних послуг не є суб’єктами надання адміністративних послуг, а послуги в них надаються через адміністратора центру шляхом його взаємодії із органами публічної влади та їх посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати такі послуги.

Також слід наголосити, що в європейській адміністративно-правовій доктрині акцентується увага на тому, що відмінності між публічними послугами і послугами приватного сектору зменшуються. Така тенденція пов’язана з одного боку з приватизацією функцій підприємств і комунальних установ, що раніше належали державному сектору, а з іншого з аутсорсингом, делегуванням за контрактами деяких функцій держави приватному секторові [19, с. 70].

Інша тенденція, яка спостерігається у багатьох розвинених країнах, це процеси децентралізації й делегування більших прав для прийняття рішень органами місцевого самоврядування. У відповідності з цим зменшується кількість публічних послуг, що надаються на центральному рівні державного управління, й, відповідно, збільшується кількість послуг, що надаються на найбільш близькому до населення рівні, а саме органами місцевого самоврядування.

Отже, теорія адміністративних послуг, становлення якої відбувається в Україні, була запозичена з досвіду розвинених держав, у яких з 80-х років минулого століття відбулася зміна пріоритетів у діяльності органів публічної влади, а також у їх взаємовідносинах з громадянським суспільством. У європейській адміністративно-правовій доктрині поняття адміністративних послуг немає, а для позначення вказаного явища науковці держав-членів ЄС оперують іншими поняттями, зокрема “public services” (публічні послуги), в які вкладається більш широке значення, ніж в українській теорії.

Крім того, дослідженню змісту самого поняття публічних послуг з боку європейських науковців значної уваги не приділяється. Натомість головна увага зосереджується на реалізації завдань і функцій органів публічної адміністрації у сфері обслуговування громадян. Зокрема, значну увагу присвячено таким аспектам досліджуваного правового явища, як: удосконалення правового регулювання адміністративної процедури надання публічних послуг; захист прав громадян у відносинах з органами публічної адміністрації; підвищення рівня якості послуг, що надаються в публічній сфері; модернізація форм надання публічних послуг, зокрема напрями вдосконалення електронної форми; вивчення проблем децентралізації та деконцентрації у сфері надання публічних послуг.

У ЄС питання надання послуг населенню регулюється як первинним, так і вторинним законодавством Європейської Спільноти. Утім наднаціональний рівень законодавства ЄС встановлює лише загальні положення та основні права громадян щодо послуг загального інтересу. На національному рівні у державах-членах ЄС приділяється увага врегулюванню адміністративної процедури загалом, але важливе значення має локальне регулювання надання публічних послуг у рамках кожного муніципалітету. Водночас джерела правового регулювання надання зазначених послуг у ЄС характеризуються такими особливостями: відсутність кодифікованого нормативно-правового акта, яким би здійснювалося регулювання публічних послуг неекономічного інтересу; вплив судової практики на правове регулювання відносин між органами публічної адміністрації та громадянами; значну увагу приділено підвищенню рівня якості публічних послуг та участі громадян у прийнятті рішень публічною адміністрацією.

Таким чином, оскільки теорія публічних послуг у західноєвропейських країнах має тривалішу історію та є значно розвиненішою за вітчизняну, при

формуванні напрямів розвитку вчення про адміністративні послуги потрібно враховувати основні європейські тенденції його розвитку з метою модернізації української доктрини надання адміністративних послуг та інтеграції вітчизняного законодавства в Європейський адміністративний простір.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В.П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
2. Буханевич О.М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу / О.М. Буханевич // Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія “Юриспруденція”. – 2014. – № 12. – Том 1. – С. 120–122.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. – К. ; Ірпінь : ВТФ “Перун”, 2002. – 1440 с.
4. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг / І.В. Венедіктова // Вісник Харк. нац. ун-ту : зб. наук. праць. Серія “Право”. – 2009. – Вип. №1 (5). – С. 88–91.
5. Виконавча влада і адміністративне право / За заг. ред. В.Б. Авер’янова. – К. : Видавничий Дім “Ін-Юре”, 2002. – 668 с.
6. Гражданин, закон и публичная власть / Ред. колл. А.Ф. Ноздрачев, А.Е. Постников, Ю.А. Тихомиров. – М.: Норма, 2005. – 368 с.
7. Лезега Є.О. Зарубіжний досвід правового регулювання адміністративних послуг, що надаються органами влади, та його впровадження в діяльність міліції України / Є.О. Лезега // Південноукраїнський правничий часопис. – 2010. – № 3. – С. 15–18.
8. Михайлюк Я.Б. Загальна характеристика суб’єктів правовідносин із надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні / Я.Б. Михайлюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія “Юридичні науки”. – 2015. – Вип. № 4. – Том 2. – С. 120–124.
9. Михайлюк Я.Б. Теоретичні засади надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та Україні / Я.Б. Михайлюк // Адміністративне право і процес. – 2015. – № 2 (12). – С. 37–44.
10. Науково-практичний коментар до Закону України “Про адміністративні послуги” / За заг. ред. В.П. Тимошука. – К. : ФОП Москаленко О.М. – 392 с.
11. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Ст. 3067.
12. Система управління якістю адміністративних послуг : навч. посіб. / Автор-упорядник Е.М. Хриков. – Луганськ : ДЗ “ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2012. – 233 с.
13. Теория права и государства : учеб. / Под ред. проф. В.В. Лазарева. – 2-е, перераб. и доп. изд. – М. : Право и закон, 2002. – 576 с.
14. Тимошук В. Адміністративні послуги: посіб. / В. Тимошук; Швейцарсько-український проект “Підтримка децентралізації в Україні. – DESPRO”. – К. : ТОВ “Софія-А”. – 2012. – 104 с.
15. Шереметьєва Л.А. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні : порівняльний аналіз / Л.А. Шереметьєва, І.І. Беца [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.
16. Kouch B., Kouch A. UsBugi publiczne. Organizacja i zarzdzanie / Barbara Kouch, Antoni Kouch // Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellonskiego. – Krakow, 2011. – 148 s.
17. Organizing the Central State Administration: Policies & Instruments // Sigma Papers. – No 43. – Paris, 2007. – 70 p. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dx.doi.org/10.1787/5km160q2n27c-en>.
18. Public Services Ombudsmen: A Consultation Paper No 196 / The Law Commission. – London: TSO, 2010. – 79 p.
19. Seneviratne M. Ombudsmen : Public Services and Administrative Justice / M. Seneviratne // Cambridge University Press. – 2002. – 350 p.
20. Wirth, Klaus. Vom Bürgerbüro zum Bürgerservice // Forum Public Management. - 2011. - № 2. – S. 12-15 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://kdz.eu/de/vom-b%C3%BCrgerb%C3%BCro-zum-b%C3%BCrgerservice>.

Отримано 09.03.2016