

Телицька В.А.,

аспірант кафедри регіонального управління,
місцевого самоврядування та управління містом
Національна академія державного управління
при Президентіві України

ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТТЯ ТА СУТНОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ

У роботі розкрито поняття сутності адміністративних послуг, досліджуються ознаки адміністративних послуг.

В работе раскрыто понятие сущности административных услуг, исследуются признаки административных услуг.

The concept of essence of administrative services is in-process exposed, the signs of administrative services are probed.

Постановка проблеми. Теорію публічних послуг запозичено з досвіду розвинених держав (Велика Британія, США, Канада та ін.), де у 80-х роках ХХ століття відбулася зміна пріоритетів у державній діяльності а також в засадах і формах відносин між владою і громадянами. Людина, її права і свободи визнані головною соціальною цінністю, головним завданням публічної адміністрації визначено саме надання якісних послуг громадянам. Відповідно, громадяни у відносинах з владою є не прохачами, а споживачами послуг. При цьому держава в особі публічних суб'єктів орієнтується на потреби особи, так само як у приватному секторі надавачі послуг орієнтуються на потреби споживача ("клієнта"), його запити та очікування [1; с. 116].

Аналіз законодавства України та законодавчих ініціатив свідчить про певні правові й управлінські колізії та недостатність забезпечення нормативно-правового рівня функціонування системи надання послуг громадянам. Одним з видів послуг є адміністративні послуги, але зміст цього поняття на сьогодні остаточно не визначений. Серед недоліків системи надання адміністративних послуг у Концепції нового проекту Закону України "Про адміністративні послуги" одним із перших названо невизначеність критеріїв, за якими відповідна діяльність може бути віднесена до адміністративних послуг. Це призводить до того, що фактичний рівень обізнаності громадян в цій сфері залишається низьким. Тому першою проблемою на шляху розвитку є удосконалення системи надання якісних адміністративних послуг в Україні та з'ясування змісту поняття "адміністративні послуги". Цим і зумовлене теоретичне та практичне значення необхідності у визначеннях згаданого терміна [2; с. 15].

Аналіз досліджень і публікацій. Варто зауважити, що адміністративні послуги вже були предметом наукових досліджень таких вітчизняних вчених – адміністративістів та дослідників, як В.Б Авер'янов, В.М.

Гаращук, Н.В. Гнидюк, І.П. Голосніченко, А.В. Кірмач, І.Б. Коліушко, Г.М. Писаренко, В.П. Тимощук та ін. Проте, слід зазначити, що ці дослідження стосувались окремих аспектів адміністративних послуг, водночас багато питань є дискусійними або взагалі не висвітленими. Так, І. Коліушко та В. Тимощук у роботі «Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права» [13; с. 30] досліджують правові аспекти надання публічних послуг під час проведення адміністративної та адміністративно-територіальної реформи. В. Авер'янов у праці «Виконавча влада і адміністративне право» [10; с. 150] розглядає послуги як чинник удосконалення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. В. Долечек у своєму доробку «Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект» [14; с. 20] висвітлює специфіку нормативно-правового забезпечення надання управлінських послуг і доцільності їх платності. В. Сороко [15; с.104] розглядає питання стандартизації адміністративних послуг. О. Поляк [16; с. 20] дає детальну характеристику сутності муніципальних послуг та досліджує проблему підвищення їх якості. Але незважаючи на значну кількість науково обґрунтованих позицій в українській фаховій літературі досі не вироблено єдиного підходу до розуміння сутності публічних, муніципальних та адміністративних послуг, немає однастайності у використанні дефініцій.

В Україні на законодавчому рівні досі не унормовано питання розподілу послуг, що надають органи місцевого самоврядування, - на обов'язкові та не обов'язкові, платні та безоплатні. Відсутня єдина система сертифікації та стандартизації муніципальних послуг [3; с. 41].

Формування мети (постановка завдання). Метою цієї статті є визначення та розкриття сутності поняття «адміністративних послуг», які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, враховуючи суттєві ознаки адміністративних послуг.

Вирішення цієї наукової проблеми досягається за рахунок розв'язання наступних завдань: уніфікувати категоріальний апарат означеної проблеми дослідження; здійснити аналіз основних ознак притаманних «адміністративним послугам»; узагальнити існуючі в науковій літературі теоретико-методологічні підходи до визначення поняття та сутності адміністративних послуг, які надаються органами влади.

Виклад основного матеріалу. Нині термін «адміністративні послуги» використовується не тільки у вітчизняній науковій літературі та законопроектних матеріалах, а й в національному законодавстві, зокрема у Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [4], завданням якої є визначення принципів та напрямів подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері адміністративних послуг. У документі наведені такі критерії визначення належності послуг до адміністративних (в аспекті відмінних ознак): повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається законом; послуги надаються адміністративними

органами шляхом реалізації владних повноважень; послуги надаються за зверненнями фізичних та юридичних осіб; результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо); надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

Але проведений аналіз праць вітчизняних науковців і нормативно-правових актів із цього питання свідчить про те, що даний перелік є неповним. До того ж, наукові дослідження та нормативно-правові акти часто містять різні погляди на зміст поняття «адміністративні послуги». Зрозуміло, що поняття – це «одна з форм мислення, результат узагальнення суттєвих ознак об'єкта дійсності».

Отже, щоб розкрити сутність поняття «адміністративні послуги» через визначення терміна, необхідно виділити ознаки, які ці послуги характеризують [2; с. 16].

Розглядаючи ознаки адміністративних послуг, пропонуємо виділяти загальні ознаки, притаманні всім адміністративним послугам, та особливі ознаки, які властиві окремим адміністративним послугам.

Враховуючи наведене, варто зазначити, що загальними ознаками адміністративних послуг є:

- наявність публічного (суспільного) інтересу;
- обов'язок публічної влади забезпечити надання адміністративної послуги, тобто створити умови для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;
- гарантування державою надання адміністративної послуги;
- достатність бюджетного фінансування процесу надання адміністративних послуг;
- підстава надання адміністративної послуги – закон (передбачає право на одержання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу) та ініціатива конкретної особи;
- привід для здійснення юридичних дій – звернення зацікавленої особи;
- уповноважений суб'єкт (адміністративний орган) – особа, наділена владними повноваженнями відповідно до закону;
- відповідальність посадових і службових осіб за невиконання / неналежне виконання обов'язку з надання адміністративних послуг;
- суб'єкт звернення (суб'єкт одержання адміністративної послуги) – конкретний адресат;
- наявність взаємних прав і обов'язків уповноваженого суб'єкта і суб'єкта звернення;
- наявність спеціального правового регулювання порядку надання адміністративних послуг;
- результат адміністративної послуги – адміністративний акт.

Ми погоджуємось із думкою К.В. Ніколаєнко, який в роботі «Сутність та ознаки адміністративних послуг» [5; с. 272] зазначає, що

особливими ознаками адміністративних послуг є : 1) мета – реалізація права/виконання обов’язку; 2) сфера застосування послуги (наприклад: соціальна, підприємницька); 3) форма звернення – заява/повідомлення; 4) суб’єкт надання адміністративної послуги (діяч) – орган виконавчої влади/орган місцевого самоврядування; 5) суб’єкт одержання адміністративної послуги (адресат) – фізична особа/юридична особа; 6) вартість надання адміністративної послуги – платні послуги/безоплатні послуги; 7) джерело фінансування – державний бюджет/місцевий бюджет; 8) зміст послуги – реєстрація /дозвіл/ ліцензія/ патент/ паспорт/ посвідчення тощо.

Узагальнення загальних та особливих ознак адміністративних послуг дозволяє зробити висновок про таку їхню особливість як публічно-владний характер, сутність якого можна усвідомити за допомогою синтезу таких слів, як “публічний” (суспільний, відкритий, доступний) та “владний” (тісно пов’язаний із такими словами та словосполученнями: уповноважений; функції держави, державне управління, органи державної влади; особи, наділені адміністративними повноваженнями) [5; с. 272].

В.Б. Авер’янов серед обов’язкових ознак адміністративних (виконавських) послуг називає те, що «приватні особи мають право на свій розсуд...користуватися результатами наданих послуг» [10; с. 150]. З таким висновком у найзагальнішому вигляді можна погодитися. Хоча, з іншого боку, прийняте щодо приватної особи рішення в багатьох випадках породжує і зобов’язання, яких неможливо уникнути. Наприклад, якщо особа зареєструвалася суб’єктом підприємницької діяльності, вона не може просто викинути своє свідоцтво. Особі потрібно або стати на облік у низці державних органів та регулярно подавати певні звіти, або ж звернутися знову до реєстраційного органу із заявою про скасування державної реєстрації суб’єкта підприємницької діяльності.

Як другорядну ознаку адміністративних послуг можна виділити їх типовість, або ординарність. Ця ознака особливо актуальна для адміністративних послуг, які можуть надаватися через «універсами послуг», де спілкування між адміністративним органом і особою фактично є «документальним» і, як правило, не вимагає особистого вислуховування особи [1; с. 119].

Ознаки адміністративних послуг дають можливість виробити критерії розмежування адміністративних послуг від інших видів діяльності держави: 1) за суб’єктом здійснення – надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування; 2) за видом бюджету – надаються за рахунок коштів як державного, так і місцевого бюджету; 3) за результатами здійснення владних повноважень уповноваженим суб’єктом – прийняття індивідуального адміністративного акта; 4) за змістом діяльності – видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрацій; 5) за суб’єктом ініціативи – за зверненням (за заявою) фізичної / юридичної особи; 6) за функцією держави – забезпечувальна, спрямована на реалізацію прав, свобод і законних

інтересів (тобто забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів) / виконання особою визначених законом обов'язків.

Таким чином, основними критеріями, якими слід керуватися при віднесенні того чи іншого виду діяльності органів виконавчої влади до адміністративних послуг, є: функції держави, ініціатор виникнення відносин, наявність / відсутність владних повноважень, характер дій (фактичні або юридичні, тобто ті, що спричиняють настання правових наслідків)

Наявність публічного інтересу в наданні адміністративних послуг не дає змоги використовувати виключно ринкові механізми. У зв'язку з цим принципового значення набуває питання про достатність бюджетного фінансування процесу надання адміністративних послуг, які гарантуються державою. Таким чином, надання адміністративних послуг можливе як на платній, так і на безоплатній основі.

На відміну від публічних послуг, які можуть надаватися як за ініціативою зацікавлених у послугі осіб, так і без такої ініціативи відповідно до закону (за ініціативою самих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у зв'язку з виконанням публічного обов'язку, похідного від законних інтересів споживача послуг), адміністративні послуги належать до тієї групи публічних послуг, приводом для початку здійснення яких є надходження звернення від зацікавленої особи. Зокрема, І.Б. Коліушко і В.П. Тимощук зауважують, що «особа за власною ініціативою звертається до адміністративного органу з метою одержання необхідного для реалізації своїх прав рішення або дії» [6; с. 116]. Таким чином, адміністративні послуги надаються громадянам і юридичним особам у випадку їх звернення до відповідних органів і організацій.

Отже, адміністративні послуги належать до публічних послуг за такими критеріями: 1) за характером дій – являють собою юридично і соціально значущі дії; 2) за суб'єктом одержання послуги – надаються фізичним та юридичним особам.

В державному управлінні пропонуємо розмежовувати адміністративні послуги з іншими видами публічних послуг за наступними критеріями: 1) за суб'єктом надання послуги – адміністративні послуги надаються як органами виконавчої влади, так і виконавчими органами місцевого самоврядування, тобто суб'єктами наділеними владними повноваженнями; 2) за видом бюджету – адміністративні послуги надаються як за рахунок коштів державного бюджету, так і за рахунок коштів місцевого бюджету; 3) за характером дій – надання адміністративних послуг полягає у вчиненні юридичних дій, які тягнуть настання правових наслідків; 4) за колом суб'єктів одержання – надаються конкретному адресату (індивіду), тобто мають персоніфікований характер; 5) за підставою надання – надаються за зверненням фізичної або юридичної особи; 6) за результатом – результатом адміністративної

послуги є індивідуальний адміністративний акт; 7) за формою результату – надається у встановленій законом формі (наприклад: дозволи, ліцензії, посвідчення, сертифікати, свідоцтва).

Можна стверджувати, що у вітчизняній юридичній літературі не існує єдності думок з приводу визначення поняття «адміністративні послуги», що у свою чергу, свідчить про дискусійний характер досліджуваного питання. Одні автори пропонують визначати адміністративні послуги як передбачену законом розпорядчу діяльність «адміністративних органів» - органів виконавчої влади та виконавчих органів місцевого самоврядування, що здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямована на реалізацію їхніх прав, свобод та законних інтересів. Інші дослідники розглядають адміністративні послуги як частину публічних послуг, що надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Згідно з Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод та законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

На нашу думку, залежно від суб'єктів, які вступають у відносини з надання адміністративних послуг, адміністративну послугу можна розглядати в двох аспектах: по-перше, з точки зору уповноваженого суб'єкта; по-друге, з точки зору суб'єкта звернення.

У першому випадку, узагальнюючи інформацію, що міститься у спеціальній літературі, та наявну нормативно-правову базу, можна дійти висновку, що адміністративна послуга розглядається як публічно-владна діяльність адміністративного органу, спрямована на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації прав фізичної або юридичної особи, яка здійснюється за заявою цієї особи.

У другому, спираючись на положення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, маємо змогу встановити, що під адміністративною послугою розуміють результат публічно-владної діяльності адміністративного органу, спрямованої на забезпечення (юридичне оформлення) умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи, яка здійснювалась за заявою особи.

Іноді пропонують визначати адміністративну послугу як правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату [7; с. 269].

Німецький проф. О. Люхтергандт [11; с. 27] вважає, що поняття адміністративних (управлінських) послуг не охоплює речових (скажімо, видача самої паспортної книжки) і фінансових послуг (приміром, видача

грошей соціально незахищеним особам), розуміючи при цьому під управлінськими (адміністративними) послугами «позитивні» індивідуальні акти, які приймаються з метою задоволення певних інтересів фізичних або юридичних осіб. На нашу думку, можна говорити про адміністративні послуги як про широке поняття, що передбачає прийняття індивідуального адміністративного акта, незалежно від специфіки його юридичного оформлення чи навіть виконання. Адже в усіх випадках, чи йдеться про видачу паспорта, реєстрацію особи підприємцем чи про призначення державної соціальної допомоги, спочатку приймається саме адміністративний акт. Потім він оформлюється у вигляді документа, який потрібен особі, - паспорт, свідоцтво тощо. Або ж адміністративний акт виконується через видачу грошової допомоги тощо [1; с. 121].

Загалом підтримуємо думку І.Б. Коліушка, який вважає, що у зв'язку з однорідністю відносин щодо надання адміністративних послуг, однорідністю норм, якими регулюються ці відносини, тривалою історією та широкою правовою базою, адміністративні послуги заслуговують на виділення в окремий інститут права, який в адміністративному праві за значенням має стояти в одному ряду з інститутом адміністративної відповідальності. Таке бачення проблеми відкриває нові можливості розвитку адміністративного права та реформування публічної адміністрації [12; с. 107].

Для розвитку методології адміністративних послуг, які надаються органами місцевої влади треба не тільки правильно розуміти зміст та сутність такого поняття, як адміністративні послуги, чітко уявляти його суб'єкти та об'єкти, але й вирішити не менш важливе з точки зору застосування відповідної до реальної ситуації термінології питання.

Таким чином, адміністративні послуги надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Другий важливий момент - об'єкт, на який спрямовуються «управлінські послуги», тобто користувачі чи одержувачі послуг. Ними є громадяни держави, які звертаються в ті чи інші органи влади щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних, особистих прав, законних інтересів та зі скаргами про їх порушення.

Свідомий характер процесу надання адміністративних послуг передбачає, що при цьому наданню має логічно передувати визначення змісту кожної з послуг і певної типізації кожної з них. Наочна суперечність опису адміністративних послуг органів виконавчої влади потребує визначення їх характерних рис як основи для опису.

Найбільш логічною і стислою видається така схема опису: 1) споживач послуги – суб'єкт звернення; 2) надавач послуги – орган державної влади; 3) умови надання послуги; 4) кінцевий продукт. Характеристика споживача послуги має виходити з того, що остання є виключно засобом реалізації фізичною або юридичною особою своїх прав, свобод і законних інтересів. Відповідно первинним вихідним моментом опису послуги є визначення права (інтересу), що реалізується при наданні

даної послуги. Послуга має надаватися виключно за добровільним зверненням (заявою, клопотанням) фізичної або юридичної особи, яка прагне задовольнити власний інтерес. Добровільність при цьому означає можливість для особи вільного вибору між зверненням за послугою і відмовою від такого звернення. Оскільки надання адміністративних послуг є реалізацією суб'єктивних прав і законних інтересів, необхідною складовою характеристики споживача послуг є визначення вимог до нього. Зокрема, йдеться про перелік, зміст та вимоги до відомостей (включно із зразками оформлення необхідних документів) для звернення до органу щодо надання послуги [9; с. 17].

З адміністративно-правової точки зору, всі звернення громадян, підприємств та організацій до органів державної влади та місцевого самоврядування за змістом діляться сьогодні на: 1. звернення з пропозиціями, зауваженнями та побажаннями; 2. звернення за управлінськими послугами; 3. звернення з оскарженнями рішень, дій чи бездіяльності органів влади та місцевого самоврядування чи їх посадових осіб. Такий розподіл форм закладений нормами Закону України «Про звернення громадян». Відсутність деталізації та чіткого окреслення поняття «звернення за управлінською послугою» загалом призводить до неефективності таких звернень. Тому надати якісно управлінську послугу можливо у випадку дії спеціального правового регулювання для системи органів, які уповноважені законом здійснювати таку діяльність [8; с. 85].

Характеристика надавача послуги має включати: визначення його місця в цілісній системі органів державної влади і зумовлена цим специфіка як надавача послуг. Уповноваженим суб'єктом може бути виключно орган державної влади. Визначення умов надання послуги повинно включати: вільний доступ до інформації про надання відповідної послуги. Необхідним компонентом визначення умов надання послуги є обґрунтування її платності/безоплатності. Важливо забезпечити цілісність кожної адміністративної послуги. Часто забезпечення цілісності окремих послуг (принцип «єдиного вікна») обґрунтовується необхідністю забезпечення зручності надання послуг для споживачів. Кінцевим продуктом процесу надання адміністративної послуги з огляду на її державно-владний зміст має бути, як зазначається в урядовій Концепції, «адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл, тощо)» [9; с. 19].

Висновки. Отже, проблематика адміністративних послуг потребує подальшого опрацювання і законодавчого врегулювання на єдиних методологічних засадах.

Запровадження в Україні доктрини адміністративних послуг, забезпечення належної якості надання адміністративних послуг вимагає системного підходу до правового регулювання даної сфери суспільних відносин. Варто наголосити на необхідності ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу України, який має визначити термінологічний базис

сфери адміністративних послуг та врегулювати процедурні відносини між фізичними та юридичними особами і публічною адміністрацією.

Публічне управління потребує створення рекомендацій щодо удосконалення діяльності органів місцевої влади в сфері надання адміністративних послуг. Увага з боку науковців галузі науки «Державне управління» до проблеми ефективності та підвищення якості адміністративних послуг наданих органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування повинна стати поштовхом для прискорення здійснення адміністративної реформи.

Використані джерела інформації:

1. Коліушко І.Б. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України./ І.Б. Коліушко, В.П. Тимошук – К. : Факт, 2003. – 496 с.
2. Зварич М. Операційне визначення терміна «адміністративні послуги»/ Рач В., Репецька Т., Зварич М. // Вісник державної служби України. – 2010. - № 4. – 15-20 с.
3. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади/ О.П. Скороход // Стратегічні пріоритети. – 2010. - № 1 (14). – 41-46 с.
4. Про схвалення Концепції проекту Закону України «Про адміністративні послуги»: розпорядження Кабміну України: від 17 черв. 2009 р.: № 682-р // Уряд. кур'єр. – 2009. - № 119.
5. Ніколаєнко К.В. Сутність та ознаки адміністративних послуг/ К.В. Ніколаєнко// Держава і право. – 2010. – Вип. 43. – 269-276 с.
6. Ніколаєнко К.В. Діяльність з надання адміністративних послуг в Україні: загальна характеристика. / К.В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2007. – Вип. 37. – 319-324 с.
7. Ніколаєнко К.В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. / К.В. Ніколаєнко // Держава і право: Збірник наукових праць. – 2010. – Вип. 47. – 269-274 с.
8. Коляєв А.О. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади./ А.О. Чемерис, М.Д. Лесечко, А.О. Коляєв, О.Л. Пастух. – Л. : 2004.– 150 с.
9. Дубенко С.Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань. / С.Д. Дубенко, В.І. Мельниченко, Н.Г. Плахотнюк – К. : НАДУ, 2008. – 44 с.
10. Авер'янов В.Б. Спрямованість на забезпечення прав громадян – демократична сутність влади / В.Б. Авер'янов // Виконавча влада і адміністративне право. – К. : Ін-Юре, 2002. – 150 с.
11. Люхтергандт О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право / О. Люхтергандт // Юридичний журнал. – 2002. – № 5. – 27 с.
12. Коліушко І.Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : Монографія / І.Б. Коліушко. – К. : Факт, 2002. – 107-108 с.
13. Коліушко І. Б. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Б. Коліушко, В.П. Тимошук // Право України. – 2001. - № 5. – 30 – 34 с.
14. Долечек В. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України : організаційно-правовий аспект : автореф. дис. к. держ. упр. : 25.00.02 «Механізми державного управління» / В. Долечек. – К. : 2005. – 20 с.
15. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В.М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 104 с.
16. Поляк О.В. Механізми надання управлінських послуг органами влади : автореф. дис. к. держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / О. В. Поляк. – Львів, 2006. – 20 с.

Рецензент: Васильєва О.І., д. держ. упр.

