

та ін. За ред. В.В. Сташиса, В.Я. Тація. – 4-те вид., переробл. і допов. – Х.: Право, 2010. – 608 с.

16. Дудоров О.О. Вибрані твори з кримінального права / Попереднє слово В.О. Навроцького / МВС України, Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е.О. Дідоренка. – Луганськ: РВВ ЛДУВС, 2010. – 952 с.

17. Кельман М.С. Юридична наука: проблеми методології : монографія / М.С. Кельман. – Тернопіль, 2011. – 492 с.

18. Кримінальне право України (Особлива частина) : підручник [Текст] / За ред. О.О. Дудорова, С.О. Письменського. – В 2-х томах. Том 1. – Луганськ: Вид-во «Елтон 2», 2012. – 780 с.

19. Пионтковский А.А. Учение о преступлении по советскому уголовному праву. Курс советского уголовного права: Общая часть: монография / А.А. Пионтковский. – М.: Госюриздат, 1961. – 666 с.

20. Дурманов Н.Д. Понятие преступления: моногр. / Н.Д. Дурманов. – М.-Л.: Изд-во АН СССР, 1948. – 316 с.

УДК 343.358

ЗМІСТ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У СКЛАДІ ЗЛОЧИНУ, ПЕРЕДБАЧЕНОМУ СТ. 365-2 КРИМІНАЛЬНОГО КОДЕКСУ УКРАЇНИ

Шиндель Ю. І.,

старший викладач кафедри
кримінально-правових дисциплін
факультету права та масових комунікацій
Харківського національного університету
внутрішніх справ

Анотація: У статті розглянуті питання визначення категорії «публічні послуги» як ознаки складу злочину, передбаченого ст. 365-2 Кримінального кодексу України, з якою пов'язане зловживання повноваженнями особами, які їх надають. Обґрунтовуються визнання публічних послуг як видового поняття, що об'єднує державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські, громадські послуги та характеризує діяльність органів державної влади, місцевого самоврядування, а також іншими суб'єктами, яким делеговане право щодо їх надання.

Ключові слова: кримінальна відповідальність; надання публічних послуг; зловживання повноваженнями.

Анотация: В статье рассматриваются вопросы определения категории «публичные услуги» как признака состава преступления, предусмотренного ст. 365-2 Уголовного кодекса Украины, с которым связано злоупотребление полномочиями лицами, их предоставляющими. Обосновываются определение публичных услуг как видового понятия, объединяющего государственные, муниципальные, административные, социальные, управленческие, общественные услуги и характеризующего деятельность органов государственной власти, местного самоуправления, а также других субъектов, которым делегировано право по их предоставлению.

Ключевые слова: уголовная ответственность; предоставление публичных услуг; злоупотребление полномочиями.

Annotation: The article deals with the definition of the category of «public services» as a mandatory feature of the offense, foreseen an item the 365-2 Criminal codes of Ukraine, which is associated with the abuse of power by persons of their providers. Grounded determination of public services as a specific concept, uniting state, municipal, governmental, social, administrative, public services and characterizing activity of public authorities, local self-government, and also other subjects which a right is delegated on their grant.

Key words: criminal responsibility; substantial damage; grant of public services; abuse of plenary powers.

Курс на європейську інтеграцію та побудову в нашій країні громадянського суспільства, поряд із запровадженням нової ідеології функціонування виконавчої влади і органів місцевого самоврядування із здійснення діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, також вимагає від України налагодження ефективного механізму кримінально-правової відповідальності за зловживання повноваженнями особами, які надають публічні послуги. Зміна пріоритетів у правовідносинах держави та особи, переорієнтація ставлення до особи як до вищої соціальної цінності та потреба в перетворенні України у «державу для людини» викликали необхідність розглядати державу, з одного боку, як організацію на службі у суспільства, а з іншого, – як гаранта забезпечення охорони прав і свобод людини і громадянина, власності, громадського порядку та громадської безпеки, довкілля, конституційного устрою України від злочинних посягань. У цьому контексті актуалізуються питання теоретичного обґрунтування та

правового врегулювання підстав кримінальної відповідальності за зловживання, пов'язані із здійсненням професійної діяльності з наданням публічних послуг.

Свого часу питанням аналізу, розвитку та поліпшення надання державних, адміністративних, муніципальних послуг досліджували В. Б. Авер'янов, І. П. Голосніченко, І. Б. Коліушко, Т. В. Коломієць, В. К. Колпаков, Л. О. Ляшенко, О. Г. Мордвінов, К. В. Ніколаєнко, Н. Г. Плахотнюк, В. М. Сороко, В. П. Тимошук та інші вчені. Наведеному питанню також були присвячені монографічні дослідження В. С. Долечека, Г. М. Писаренко, О. В. Поляк, Д. В. Сухініна.

Актуальності дослідження наведеного питання додає й те, що Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [18] зазначає, що послуги, які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг. Залежно від суб'єкта, що надає

публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги. В Концепції зазначається, що державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету, а муніципальні – надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету.

Разом з тим, важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг є адміністративні послуги, тобто результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо).

Для подальшого розкриття сутності підстав кримінальної відповідальності за зловживання повноваженнями особами, які надають публічні послуги, необхідно визначитися з дефініцією «послуга». Так, за визначенням французьких вчених Девіда Шанда та Мортена Арнберга, «послуги можуть бути різного роду – це може бути виплата або отримання платежу, надання поради або інформації, освітніх чи транспортних послуг, а також забезпечення медичним обслуговуванням» [23, с. 81]. Тобто, це поняття включає в себе цілу низку угод між постачальником і клієнтом стосовно різноманітних благ і послуг. В. Бусель у Великому тлумачному словнику визначає послугу як служіння, дію, вчинок, що дає користь, допомогу іншому [4, с. 1157]. Згідно з Державним класифікатором України, змістом послуги є наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником і споживачем, внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача [6]. Державний комітет статистики України визначає послугу як результат діяльності суб'єкта, що не набуває матеріально-речової форми, задовольняє потреби замовника, приводить до зміни стану об'єкта послуги [15].

Але ці визначення надані вченими на основі загальнотеоретичних підходів до цього явища. Тому серед усього різноманіття визначень поняття «послуга» зосередимо увагу на послугах органів державного управління, які надаються органами державної виконавчої влади, створеними ними підвідомчими державними і комунальними організаціями, підприємствами та установами. До таких публічних послуг, на нашу думку, можна віднести: державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські та громадські послуги. У «Методиці підготовки інформації про державні послуги» вони розглядаються як складова державних послуг і ототожнюються з адміністративними. Виходячи з цього, публічна (адміністративна) послуга є такою, що надається органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими особами у зв'язку з реалізацією ними владних повноважень.

Незважаючи на ґрунтовні дослідження визначення «публічних послуг», на сьогодні єдиної теорії, яка б знайшла відображення в нормативно-правових актах і реалізацію на практиці, й досі не існує. Перша офіційна згадка про державні послуги в нашій державі містилася в Законі України «Про оподаткування прибутку підприємств», де надавалось визначення цих послуг як будь-яких платних, обов'язковості отримання яких встановлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та створеними ними установами і організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів [17]. Хоча на сьогодні, відповідно до положень Податкового кодексу України, податки до терміна «державні послуги» не включаються.

У Концепції адміністративної реформи в Україні, затвердженій Указом Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98 [16], зазначається, що виконавча влада, реалізуючи призначення демократичної, соціальної, правової держави, створюється для реалізації прав і свобод громадян, а також надання їм широкого кола державних, у тому числі управлінських послуг; держава бере на себе лише ті послуги, які в конкретний період розвитку суспільства відсутні на ринку послуг і які вона в змозі гарантувати. Але у зазначеному документі, на жаль, не надається визначення управлінських, державних, адміністративних послуг, що і стало підставою для виникнення різноманітних термінів, які позначали зазначені послуги.

Так, В. Б. Авер'янов, окреслюючи коло владно-розпорядчих дій органів виконавчої влади, які можуть бути віднесені до сфери послуг, зазначив, що такими послугами є сукупність дій від видачі свідоцтва про народження, паспорта або якогось дозволу до розгляду уповноваженим органом, посадовою особою будь-якого звернення приватної особи з вимогою задовольнити її правомірні потреби чи інтереси з конкретного питання. Водночас ним наголошувалося, що не можуть підпадати під назву «послуги» дії щодо прийняття обмежувачих рішень стосовно приватних осіб, у тому числі й застосування щодо таких осіб адміністративно-примусових заходів [1, с. 126].

Запровадження інституту публічних послуг І. Б. Коліушко та В. П. Тимошук пояснюють необхідністю впорядкування діяльності органів державної влади у відносинах з громадянами для реального захисту їх прав та свобод і обмеження свавілля держави. Розглядаючи співвідношення понять «державні послуги» та «управлінські послуги», автори роблять висновок, що термін «державні послуги» є ширшим ніж «управлінські послуги», оскільки включає такі послуги як державна освіта, медичне обслуговування тощо [9, с. 104]. Вони також виокремлюють «державні послуги» (що надаються органами виконавчої влади, державними установами та організаціями) і «муніципальні послуги» (що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними установами та організаціями). Загалом такі послуги науковці й називають «публічними послугами».

Класифікуючи такі публічні послуги, І. Б. Коліушко та В. П. Тимошук виділяють управлінські послуги, що надаються органами

виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, та «неуправлінські публічні послуги», що надаються державними й муніципальними установами та організаціями. Самі ж управлінські послуги дослідники визначають як діяльність уповноважених законом органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, спрямовану на забезпечення передбачених законом прав та інтересів фізичних і юридичних осіб, які проявили ініціативу в їх реалізації. Вони також визначають ознаки управлінських послуг: 1) послуги надаються лише за ініціативою фізичної або юридичної особи; 2) отримання такої управлінської послуги безпосередньо передбачено законом; 3) повноваженнями щодо надання певної управлінської послуги закон наділяє відповідний орган виконавчої влади або орган місцевого самоврядування; 4) для отримання управлінських послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконувати певні вимоги, визначені законом [8, с. 31]; 5) у кінцевій формі індивідуального адміністративного акту вказаний його адресат («споживач такої послуги») [2, с. 119].

Управлінські послуги також класифікуються науковцями відповідно до їх предмету: 1) видача дозволів; 2) реєстрація з веденням реєстрів; 3) легалізація актів; 4) соціальні управлінські послуги (призначення субсидій, пенсій тощо) [9, с. 32]. У подальшому автори розширили перелік публічних послуг, вважаючи такими всі послуги, що надаються публічним сектором, а також приватним сектором під відповідальність публічної влади та за рахунок публічних коштів [2, с. 117].

Наведені класифікацію публічних послуг, їх визначення та ознаки підтримує В. С. Долечек [7, с. 14]. Державними (управлінськими) послугами він визначає діяльність органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування, їх посадових осіб з виконання обов'язків держави перед громадянами щодо створення умов для повноцінної реалізації громадянами своїх прав і свобод. Залежно від форми реалізації таких послуг, автор поділяє їх на дві групи: 1) послуги, що пов'язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян (наприклад, медичні послуги, послуги у сфері культури, соціального захисту, освіти тощо); 2) власне державні (управлінські) послуги, що пов'язані з юридичним оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод громадян (наприклад, видача свідоцтв, дозволів, ліцензій тощо).

Розглядаючи поняття управлінських послуг, І. П. Голосніченко зазначає, що не вся розпорядча діяльність навіть та, що спрямована на реалізацію прав і свобод, є послугою, а тому визначає управлінську послугу як створення організаційних умов для реалізації свого права громадянином або іншим суб'єктом адміністративно-правових відносин [5, с. 88]. Т. В. Коломієць, навпаки, у визначеннях державних, муніципальних, публічних послуг вказує на суб'єкта, що надає такі послуги, але не розкриває їх характерних рис. Публічні послуги автор визначає як послуги, що надаються фізичним та юридичним особам державними органами щодо реалізації прав, свобод та законних інтересів у публічній сфері

[10, с. 179]. Серед основних ознак, властивих таким послугам, Т. В. Коломієць виділяє: 1) публічну сферу їх здійснення; 2) ініціювання надання відповідних послуг фізичними та юридичними особами (такі послуги надаються за ініціативою фізичних та юридичних осіб); 3) спрямованість послуг на реалізацію прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб; 4) суб'єктами надання послуг є органи виконавчої влади та місцевого самоврядування; 5) детальна нормативна регламентація процедури надання управлінських послуг (терміни, документальне оформлення, відповідальність суб'єктів, порядок установлення плати тощо) [10, с. 180].

У ширшому розумінні адміністративною послугою В. П. Тимошук пропонує вважати звернення до адміністративного органу не лише за юридичним оформленням суб'єктивних прав особи, а й щодо виконання обов'язків фізичної або юридичної особи (наприклад, організація прийому звітів до податкових органів має здійснюватися на тих самих засадах, що й надання інших адміністративних послуг) [21, с. 8]. К. В. Ніколаєнко розглядає управлінські (адміністративні) послуги як передбачену законом діяльність адміністративних органів (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування), пов'язану з реалізацією їх владних повноважень, здійснювану за ініціативою фізичних та юридичних осіб і спрямовану на реалізацію їх прав, свобод і законних інтересів, а саме: видачу дозволів, акредитацію, атестацію, сертифікацію, реєстрацію з веденням реєстрів, легалізацію суб'єктів, легалізацію актів, нострифікацію, верифікацію, соціальні управлінські послуги тощо [14, с. 247]. Він також обґрунтовує доцільність використання саме терміна «адміністративні послуги» замість терміна «управлінські послуги» і розглядає ці послуги не лише як юридично оформлені дії, а і як рішення уповноважених суб'єктів (органів публічної адміністрації), що є необхідною умовою для реалізації конституційних прав і свобод суб'єктів звернення (фізичних та юридичних осіб) [13, с. 320].

Разом із тим, В. М. Сороко пропонує вживати термін «державні послуги» як консолідуючий, що об'єднує поняття управлінські й адміністративні послуги. Під державною послугою він розуміє дії державних органів стосовно реалізації функцій і завдань держави, визначених Конституцією України, іншими законодавчими актами. Послугами в цьому випадку є надання користувачам результатів виконання функцій державних органів, що являє собою зобов'язання держави перед громадянами забезпечити реалізацію їх прав і обов'язків. Крім того, однією з головних ознак таких послуг В. М. Сороко вважає неможливість передачі їх комерційним або некомерційним організаціям та їх об'єднанням [19, с. 13].

Ідею поділу публічних послуг на управлінські та адміністративні підтримує й Д. В. Сухінін. Разом з тим, він розглядає адміністративні послуги як результат здійснення владних повноважень суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних

інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [25, с. 231]. Також Д. В. Сухінін вважає, що державні послуги надаються не тільки органами державної влади (в основному виконавчої), але і державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету.

До публічних послуг Д. В. Сухінін також включає громадські та муніципальні послуги. Громадські послуги, на його думку, надаються недержавними неприбутковими громадськими організаціями, профспілками, спілками споживачів тощо. Головною ознакою таких послуг є альтернативне акумулювання суспільних інтересів та їх захист перед офіційними державними установами. Муніципальні послуги (зокрема адміністративного, управлінського, соціального, комунального характеру) надаються представникам громади (фізичним особам), суб'єктам господарської діяльності (фізичним та юридичним особам), організаціям, які діють на території відповідної громади, під відповідальність і в межах компетенції системи органів місцевого самоврядування як власне останніми, так і з залученням інших організацій, діяльність яких пов'язана з наданням муніципальних послуг і перебуває у сфері відповідальності або під контролем органу місцевого самоврядування [20, с. 261]. Широке тлумачення публічних послуг також підтримують й інші науковці, розуміючи їх як різноманітні послуги, які надаються населенню органами державної влади, місцевого самоврядування та можуть надаватися альтернативними структурами, створеними за власною ініціативою, у співпраці з громадськими організаціями [24, с. 95].

Визначення адміністративної послуги як результату здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними, юридичними або іншими колективними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо), підтримують В. Колпаков [11, с. 37], О. Г. Мордвінов та Л. О. Ляшенко [12, с. 61]. К. Афанасьєв пропонує визнати управлінські послуги як спосіб реалізації адміністративно-правових режимів та розглядає їх як діяльність органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування (їх посадових осіб), пов'язану зі створенням організаційних умов або забезпеченням реалізації суб'єктивних прав, законних інтересів і виконанням обов'язків фізичними або юридичними особами, яка здійснюється за зверненнями цих осіб і офіційним результатом якої є адміністративний (індивідуальний) акт [3, с. 28].

Таким чином, можна відзначити велику кількість розбіжностей у поглядах щодо визначення сфери публічних послуг, застосування тих чи інших термінів для позначення послуг органів державної влади і місцевого самоврядування, а також виокремлення характерних рис державних, муніципальних і взагалі публічних послуг. Але одноставно до публічних послуг відносять державні

послуги (що надаються як правило виконавчою гілкою органів державної влади та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету) та муніципальні послуги (що надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету) [22].

Разом з тим, визначаючи ознаки суб'єкта злочину, передбаченого ст. 365-2 КК України, в диспозиції наведеної норми законодавець зазначає, що особа, яка здійснює професійну діяльність, пов'язану з наданням публічних послуг, не повинна бути державним службовцем або посадовою особою місцевого самоврядування. Саме тому, якщо категорію «публічні послуги» визначати у вузькому розумінні як діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування або державних чи муніципальних підприємств, установ, організацій за кошти державного або місцевого бюджетів всіх рівнів, то зловживання повноваженнями аудитором, нотаріусом, оцінювачем, експертом, арбітражним керуючим, незалежним посередником, членом трудового арбітражу, третейським суддею (під час виконання цих функцій) не є наданням публічних послуг і не утворює злочину відповідної групи (злочини у сфері професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг).

Якщо ж до сфери публічних послуг відносити також і право надавати різного роду послуги, що делегується (передається) державними органами і органами місцевого самоврядування іншим суб'єктам шляхом надання дозволів, ліцензій, узгоджень (на чому, на нашу думку, і наголошується у диспозиції ст. 365-2 КК України) то така діяльність за своїм змістом не може бути визнана публічною послугою, а її реалізації не може виступати підставою кримінальної відповідальності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Авер'янов В. Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В. Б. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.
2. Адміністративна процедура та адміністративні послуги : зарубіжний досвід і пропозиції для України / упоряд. В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
3. Афанасьєв К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи : взаємозв'язок понять / К. Афанасьєв // Юрид. Україна. – 2007. – № 7. – С. 26–29.
4. Великий тлумачний словник сучасної української мови // уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К. ; Ірпінь : Перун, 2007. – 1736 с.
5. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / І. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 86–89.
6. Державний класифікатор України. Класифікатор відходів ДК 005-96, затверджений і введений в дію наказом Держстандарту України від 29 лютого 1996 р. № 89 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tc.nusta.com.ua/dkpku/dgerela/225.htm> (18.10.2013).
7. Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України : організаційно-правовий аспект: автореф. дис. ... к. держ.

упр. : 25.00.02 «Механізми державного управління» / В. С. Долечек. – Київ, 2005. – 20 с.

8. Коліушко І. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Коліушко, В. Тимошук // Право України. – 2001. – № 5. – С. 30–34.

9. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія / І. Б. Коліушко. – К. : Факт, 2002. – 260 с.

10. Коломосць Т. Управлінські послуги в контексті взаємовідносин особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти / Т. В. Коломосць // Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. – 2002. – Вип. 1 (7). – С. 178–182.

11. Колпаков В. Предмет адміністративного права: сучасний вимір / В. Колпаков // Юрид. Україна. – 2008. – № 3. – С. 33–38.

12. Мордвінов О. Г. Адміністративні послуги органів виконавчої влади та місцевого самоврядування / О. Г. Мордвінов, Л. О. Ляшенко // Держава та регіони. – 2007. – № 2. – С. 60–65.

13. Ніколаєнко К. В. Види адміністративних послуг в Україні / К. В. Ніколаєнко // Держава і право: зб. наук. пр. юрид. і політ. науки. – 2007. – Вип. 38. – С. 319–325.

14. Ніколаєнко К. В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг / К. В. Ніколаєнко // Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. – 2005. – № 2(24). – С. 246–251.

15. Про затвердження інструкцій щодо заповнення форм державних статистичних спостережень з обліку послуг: наказ Державного комітету статистики України від 17 червня 2004 р. № 382 // Офіц. вісн. України. – 2004. – № 27. – Ст. 1815.

16. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98> (18.10.2013).

17. Про оподаткування прибутку підприємств: Закон України від 28 груд. 1994 р. № 334/94-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 4. – Ст. 28.

18. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80> (18.10.2013).

19. Сороко В. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісн. держ. служби. – 2004. – № 3. – С. 11–19.

20. Сухінін Д. Муніципальні послуги в системі публічних послуг / Д. Сухінін // Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. – 2005. – Вип. 3 (21). – С. 258–265.

21. Тимошук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг // В. П. Тимошук, А. В. Кірмач. – К. : Факт, 2005. – 88 с.

22. Тимченко Л. Теоретичні підходи українських дослідників до проблем надання публічних послуг / Л. Тимченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dums/2009-01/Timchenko.pdf (18.10.2013).

23. Уряд для громадян. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг: укр. пер. – Л. : Львівск. філіал УАДУ, 2000. – 293 с.

24. Шабатіна І. Досвід країн Європейського союзу з надання публічних послуг населенню / І. Шабатіна // Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. – 2006. – Вип. 2 (24). – С. 92–99.

25. Шаров Ю. Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. – 2006. – Вип. 4 (26). – С. 230–238.