

Олександр Карпенко

доцент кафедри інформаційної політики та електронного урядування
політичними процесами НАДУ при Президентіві України, к.держ.упр.

УПРАВЛІНСЬКІ ПОСЛУГИ ЯК МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ

Здійснено наукове обґрунтування сучасної парадигми формування та реалізації управлінських послуг як базового механізму вироблення державної політики. Сформульовано авторське трактування базових дефініцій понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами влади. Визначено стратегічні пріоритети сервісно-орієнтованої державної політики та основні завдання щодо її реалізації в Україні.

Ключові слова: управлінські послуги, сервісна діяльність, вироблення державної політики.

Olexander Karpenko

PUBLIC ADMINISTRATION SERVICES AS A MECHANISM IMPLEMENTATION OF PUBLIC POLICY

Research substantiates the modern paradigm of development and implementation of public administration services as a basic mechanism of development of public policy. Formulated definitions of concepts and categorical apparatus service delivery area authorities. The strategic priorities and main tasks of service-oriented public policy in Ukraine.

Keywords: public-administration services, state services, public policy making.

Александр Карпенко

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ УСЛУГИ КАК МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ

Осуществлено научное обоснование современной парадигмы формирования и реализации управленческих услуг как базового механизма выработки государственной политики. Сформулирована авторская трактовка базовых дефиниций понятійно-категоріального апарату сфери предоставления услуг органами власти. Определены стратегические приоритеты сервисно-ориентированной государственной политики и основные задачи по ее реализации в Украине.

Ключевые слова: управленческие услуги, сервисная деятельность, выработка государственной политики.

У зв'язку з необхідністю подолання негативних соціально-економічних наслідків політичної кризи в Україні, яку ускладнила військова ситуація в Донецькій та Луганській областях, урядові структури вимушені згортати бюджетні відрахування при одночасному розширенні доступу та підвищенні якості надання послуг органів влади. Наслідком цього є активізація запровадження практичних напрацювань «докризисного» періоду, пов'язаних з формуванням державного управління в рамках підходу «нового державного менеджменту». Використання інструментів цього підходу в нових реаліях інтеграції України до ЄС потребує радикального переосмислення взаємовідносин держави та суспільства у бік забезпечення потреб кожного громадянина. Загальні тенденції розвитку галузі державного управління об'єктивно вимагають застосування сервіс-орієнтованих механізмів реалізації державної політики, але задіяти інноваційні технології сучасної сервісної держави складно через неузгоджене використання різних і суперечливих підходів щодо нормативно-правового, інституційно-організаційного та ресурсного забезпечення сфери надання управлінських послуг органами влади.

Актуальні проблеми формування та реалізації державної політики у своїх працях вивчали Дж. Андерсон, О. Берданова, К. Вайс, О. Валецький, У. Дженкінс, О. Килієвич, І. Кравчук, В. Купрій, В. Лобанов, Л. Пал, В. Ребало, І. Розпутенко, В. Романов, Р. Роуз та В.Тертичка. Позитивно оцінюючи здобутки вітчизняних та зарубіжних вчених, якими опрацьовано значний масив наукового знання та опубліковано чимало наукових праць, слід зазначити, що у держав-

но-управлінських дослідженнях й дотепер не вирішено ряд актуальних питань.

Невирішеною частиною загальної проблеми є вироблення сервісно-орієнтованих механізмів реалізації державної політики в Україні. Передумовою цього є адекватне визначення відповідного понятійно-категоріального апарату сфери надання послуг органами влади.

Метою статті є здійснення наукового обґрунтування інституту управлінських послуг як базового механізму реалізації державної політики.

Стратегічним завданням сучасного реформування сфери державного управління України є переорієнтація діяльності органів виконавчої влади від загального адміністрування до безпосереднього надання якісних управлінських послуг. Такий результат можливий лише завдяки підвищенню відповідальності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, які будуть сприймати громадян не як натовп принижених прохачів, а як повноцінних клієнтів їх сервісної діяльності.

Реалізувати відкритість державної влади в Україні можливо лише завдяки забезпеченню вільного доступу громадськості до механізмів реалізації її управлінських рішень. В умовах проведення адміністративної реформи та подальшої інтеграції української громади у світову економічно розвинену спільноту, новітній етап розвитку державотворення вимагає інноваційних механізмів реалізації державної політики на основі впровадження сучасних програмних продуктів. На шляху організацій-

но-інституційних перетворень виконавчої влади необхідно створити умови для використання технологічної реалізації електронного надання послуг державного управління та місцевого самоврядування.

Реалізацію державної політики у сфері надання управлінських послуг необхідно здійснювати через застосування конкретного, науково-обґрунтованого та нормативно-визначеного інструментарію. На сучасному етапі державотворення в Україні практично не існувало чіткого механізму вироблення державної політики щодо надання управлінських послуг органами влади. Найчастіше прийняті законні та підзаконні акти носили суперечливий характер, а дії центральної й місцевої влади зосереджувались на ситуативних проблемах, що спричинювало розповсюдження управління в «ручному режимі», яке лобіювалось представниками впливових бізнес-груп.

Суперечки щодо подальшого розвитку сфери надання послуг органами влади України, що останнім часом точаться серед провідних науковців галузі державного управління, зумовлені неузгодженістю в розумінні сутності, змісту та принципів сучасної сервісної держави. Внаслідок цього виникають різні терміни та інтерпретації їх тлумачень, які дуже часто суперечать одне одному. Канадський дослідник Л. Пал трактує термін «державна політика» як «напрямок дії або утримання від неї, обрані державними органами для розв'язання певної проблеми або сукупності взаємопов'язаних проблем. Тобто не завжди політика застосовує позитивні дії з точки зору розв'язання якоїсь проблеми» [1, с. 22]. Британський політолог Р. Роуз розглядає політику влади як тривалу серію більш-менш відповідальних дій та їх узгодження з метою прийняття конкретного рішення [2, с. 4–5]. Англієць У. Дженкінс розглядає державну політику як прийняття рішень, що стосуються вибору цілей і засобів їх досягнення в рамках специфічної ситуації, у межах повноважень суб'єктів цієї політики [3]. На думку професора Техаського А&М Університету Дж. Андерсона, державну політику можна визначити як відносно стабільний цільовий курс дій, якого додержує уряд у процесі розв'язання деяких проблем або питань, тобто як все те, що він вирішує робити або ні [4, с. 2–7].

Вітчизняні вчені В. Ребало і В. Тертичка визначають державну політику як відносно стабільну, організовану й цілеспрямовану діяльність/бездіяльність державних інституцій, яка здійснюється ними безпосередньо чи опосередковано щодо певної проблеми або сукупності проблем, що впливає на життя суспільства» [5, с. 8]. На думку О. Валецького, головним у здійсненні політики є визначення сутності проблеми, розв'язання якої потребує втручання державних органів влади. Разом з тим, під державною політикою вчений розуміє діяльність, спрямовану на розв'язання проблем суспільного розвитку, що є ключовим фактором її вироблення» [6]. На думку І. Розпутенка, державна політика – це дії системи органів державної влади згідно з визначеними цілями, напрямками, принципами для розв'язання сукупності взаємопов'язаних проблем у певній сфері суспільної діяльності. Разом з тим, одночасно «пропонований курс діяльності уряду для задоволення потреб або використання можливостей, сформульований із зазначенням очікуваних результатів та їх впливу на наявний стан справ і конкретне розв'язання проблем». [7, с. 144]. Як вважають В. Романов, О. Рудік, Т. Брус, «державна політика – це відносно стабільна, організована та цілеспрямована діяльність уряду стосовно певної проблеми або предмета розгляду, яка здійснюється ним безпосеред-

ньо або опосередковано через уповноважених агентів і впливає на життя суспільства». Вибір дієвих засобів державної політики залежить від їх загальносуспільної прийнятності та ефективності [8].

З'ясування сутності державної політики є надзвичайно важливим для розуміння її зв'язку з державним управлінням. Для цього в якості такого, що консолідує, будемо використовувати визначення терміна «державна політика» В. Тертички, але з певним уточненням, яке, на нашу думку, найбільш повно відповідає його фактичному змісту та сутності. Отже, надалі під державною політикою будемо розуміти цільовий курс дій (або утримання від дій), обраний органами влади для розв'язання певних суспільних проблем [9, с. 82], з урахуванням того, що «курс дій» передбачає не тільки основний цільовий напрям, а й сукупність цих дій та їх безпосереднє здійснення. Таке твердження ґрунтується на тому, що, з одного боку, політика є системою (сферою) взаємодії різних соціальних груп і окремих громадян з використанням інститутів державної влади для реалізації суспільно значущих інтересів і власних потреб, а з іншого – політика є планом дій, який приймається і дотримується владою в обраному напрямі.

Державну політику країни визначають як офіційні учасники – представники законодавчої, виконавчої та судової влади, так і неофіційні лобісти – учасники суспільних процесів: великий і середній бізнес, політичні партії та громадські організації. Дуже важливо провести чітку межу між формуванням державної політики та її реалізацією: слід розуміти відмінність між процесом дії і попереднім процесом до цих дій – вироблення рішень щодо їх безпосередньої реалізації (різниця між тим, що робить влада і тим, яким чином вона вирішує, що саме робити).

Деякі науковці, як, зокрема, І. Петренко, спираючись на праці російських дослідників В. Лобанова [10] Л. Сморгунова [11], розділяють процес вироблення державної політики (public policy making) на п'ять етапів: ініціювання, формування, затвердження, реалізація та оцінювання [12]. Вважаємо, що це твердження є помилковим, оскільки етапи «ініціювання» та «затвердження» є складовими етапу «формування», а етап «оцінювання» властивий процесам аналізу державної політики. Тому в подальшому під терміном «вироблення» державної політики ми будемо розуміти виключно її формування, зокрема, створення стратегій, визначення програм, планування «дорожньої карти» та реалізацію, тобто цілеспрямовану діяльність влади щодо здійснення запланованих заходів.

Частково вдосконалюючи класифікацію В. Рубцова [13, с. 79], визначимо основні складові, що формують державну політику: діяльність суб'єктів державної політики з вироблення політичного курсу для досягнення конкретних політичних цілей; сукупність сформованих і законодавчо закріплених цілей, завдань, функцій, інтересів, якими керуються органи державної влади при здійсненні державного управління всіма сферами суспільного життя; політичне усвідомлення суб'єктами політики соціально значущих інтересів, цілей, що спонукають до конкретних політичних рішень; політична організація суспільства як сукупність органів управління в державі (законодавчих, виконавчих, судових, органів місцевого самоврядування), партійно- та суспільно-політичних інститутів, певним чином конфесійних об'єднань, засобів масової інформації тощо; політичні відносини політичної еліти й електорату, політичної влади та опозиції, взаємовідносини соціальних угруповань, політичних інституцій.

Реалізація державної політики здійснюється за певних умов із застосуванням відповідного інструментарію. У цьому контексті не можна не погодитись з твердженням науковців про те, що при формулюванні сутності державної політики пріоритетним є визначення сприятливих умов і засобів для їх практичного впровадження. Ці засоби можуть відрізнятися сферою застосування, тому варто виділити такі умови їх реалізації: державно-правові – полягають у створенні узгодженого правового простору країни, певною мірою ідентичного, структурованого, що дає змогу максимально використувати технології політичної, економічної, соціальної та іншої діяльності зі своїми особливостями та спеціалізаціями; соціально-психологічні – передбачають усвідомлення нових життєвих орієнтирів, відхід від ілюзій, усього того, що не відображає реалії життя і не сприяє розбудовчій енергії людей; діяльнісно-практичні – визначають рішення, дії, операції, процедури, вчинки, що спрямовані на досягнення цілей державної політики та «здійснюються в її руслі, просувають цю політику і наочно розкривають її цінність для суспільства» [13, с. 80].

Для того, щоб мати підстави називати політику державною, дії з її формування мають бути ініційовані відповідно до державних процедур, перебувати у сфері державного впливу та вироблятися державними інститутами. Незалежно від характеру потреб суспільства, державна політика є процесом втручання влади у сферу суспільних взаємовідносин з метою забезпечення інтересів кожного громадянина країни, а глибина такого втручання визначається в рамках здійснення державної політики.

Найчастіше державна політика є результатом продуманих і консолідуючих рішень органів влади, з урахуванням різних думок, поглядів і умов, а її кореляція здійснюється вже в ході управлінського процесу. Важливо розуміти, що поняття «державне управління» є більш вузьким, ніж «державна політика», оскільки головні функції державного управління полягають у реалізації рішень політичної влади. Таким чином, державне управління є механізмом реалізації державної політики, а не навпаки.

Американець Джеймс Н. Розенау (Університет Джорджа Вашингтона, Вашингтон, округ Колумбія) та німець Ернст-Отто Земпель (Гете-Університет, Франкфурт) розглядають державну політику як сукупність різних проявів активності, що реалізуються державними і недержавними інституціями, фундуються на формальних і неформальних механізмах, за допомогою яких діють окремі індивіди й організації, забезпечуючи власні потреби та досягаючи поставленої мети [14, с. 24–26]. Однак слід розрізнити політичний та управлінський рівні системи державної влади. Так, М. Пірен виділяє теоретичну діяльність (формування політичних знань, політичної свідомості громадян у суспільстві через творчість, політичне планування, проектування, аналіз політики) та практичну політичну діяльність (конкретне управління та керівництво, добір і розстановка кадрів, розробка та прийняття рішень, організація діяльності органів державної влади, їх взаємодія з політичними партіями, суспільними організаціями та громадянами країни, які залучаються до політичного процесу) [15, с. 19]. Державне управління є владним механізмом впровадження державної політики [9, с. 34], яку російський дослідник Г. Атаманчук визначає як «сукупність цілей і завдань, які практично реалізуються державою, а також засобів, що застосовуються при цьому». Учений констатує, що сенс державної політики багато в чому зумовлює зміст і тех-

нологію державного управління, а її основу становлять стратегічні орієнтири суспільства [16, с. 83, 84, 545].

В. Цвєтков, І. Кресіна, А. Коваленко називають державне управління політичним явищем у процесі реалізації державної влади і вважають, що державну політику неможливо відділити від надання управлінських послуг державних органів [17, с. 203–204, 297]. На думку автора, базовим практичним механізмом реалізації державної політики у сфері забезпечення потреб громадян є надання управлінських (державних і муніципальних) послуг. Таким чином, у широкому значенні управлінські послуги слід трактувати як процес здійснення державної політики для забезпечення інтересів, прав і потреб як суспільства в цілому, так і окремого громадянина зокрема. Однак, ефективне формування та реалізація цих послуг (особливо за відсутності де-факто в Україні сервісної держави) у свою чергу потребують проведення відповідної політики органів влади з метою побудови дієздатної сервісної держави. Отже, у результаті аналізу наукового доробку зарубіжних і вітчизняних науковців з проблематики «public policy», зокрема Дж. Андерсона, Г. Атаманчука, В. Тертички, пропонуємо державну політику формування та реалізації управлінських послуг визначати як цілеспрямований комплексний курс цілей, завдань і дій, які практично реалізуються органами влади, а також засобів, що застосовуються для створення, забезпечення та функціонування сервісної держави – впровадження механізмів взаємодії суб'єктів і об'єктів надання державних і муніципальних сервісів.

Сучасне розуміння управлінських послуг охоплює всі види діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які вчиняються в інтересах як окремого громадянина, так і суспільства загалом. Державно-управлінські послуги слід розглядати як функцію сучасної сервісної держави, оскільки їх надання зумовлено повноваженнями конкретного органу влади, до компетенції якого вони належать. Державна політика надання управлінських послуг є унікальною діяльністю органів влади щодо прийняття й застосування нормативно-правової бази, розробки та реалізації узгоджених організаційних заходів, визначення та використання необхідних ресурсів.

Інститут державно-управлінських послуг (далі – управлінських), під яким автор розуміє сукупність форм організації їх надання та засобів реалізації, а не тільки як сукупність правових норм (або частина галузі права), що регулюють взаємодію певних суспільних відносин на основі системи правових норм, що регулюють взаємодію суб'єктів та об'єктів галузі сервісних відносин, виникає у процесі реалізації державної політики, спрямованої на забезпечення суспільного розвитку під впливом певних економічних, адміністративних і правових передумов. Суб'єктами таких відносин можуть виступати як органи влади, так і суспільство (або окремі громадяни), а об'єктами – дії, які виникають в процесі реалізації такої взаємодії.

Сутність існування сучасного інституту управлінських послуг передбачає переосмислення характеру взаємовідносин між державою і людиною в рамках країни. На думку фахівців з адміністративного права, «владне розпорядництво з боку публічної адміністрації, її посадових осіб – це один концептуальний формат оцінки їхніх відносин з громадянами або юридичними особами, а надання тими самими суб'єктами послуг останнім – зовсім інший. Таке розуміння більш повно відповідає новій ідеології служіння держави перед людиною. Служіння з боку публічної адміністрації – це насамперед

надання її органами адміністративних послуг» [18]. Поняття «управлінські послуги» передбачає виконання саме сервісно-орієнтованих обов'язків держави перед кожним громадянином суспільства, що спрямовані на забезпечення належної реалізації їхніх прав та законних інтересів.

Послуги органів влади стають засобом впливу в процесі управління, а в ході реалізації ідеї «сервісної держави» за принципом її соціальності виникає клієнтське ставлення чиновника до громадянина. Ступінь розвитку діяльності державних органів у сфері надання владних послуг відображає якість державного управління, що «є певним лакмусом у визначенні політики в державі» [19, с. 89]. На сучасному етапі становлення в Україні інститутів громадянського суспільства суттєво змінюються й пріоритети діяльності органів державної влади. Розуміння прозорості та відкритості влади зумовлено поверненням до основних гуманістичних цінностей, які орієнтуються на визнання й закріплення невід'ємних природних прав людини і громадянина. Конституцією України проголошено перехід від пануючої у минулому ідеології домінування держави, державних інтересів над індивідуальними – до ідеології служіння держави людині, гарантування, забезпечення і захисту основних прав і свобод громадянина [20, с. 22].

Становлення і розвиток інституту управлінських послуг сприятиме послідовна реалізація ефективної реформи державного управління, яка б передбачала створення прозорості та якісної сервісної системи «надавач-одержувач», побудованої за європейськими стандартами з оптимальним використанням бюджетних коштів, насамперед для забезпечення соціальних потреб суспільства.

Метою державної політики у сфері надання управлінських послуг є організація цілеспрямованої діяльності органів влади, що спрямована на створення сприятливих умов для забезпечення потреб фізичних і юридических осіб, зокрема, у реалізації їхніх законних інтересів, прав і свобод.

На сучасному етапі еволюційного розвитку сервісно-орієнтованих відносин в Україні стратегічними пріоритетами державної політики формування та реалізації управлінських послуг є: створення умов для реалізації прав на забезпечення потреб кожного громадянина суспільства; гарантування захисту прав та законних інтересів користувачів державних і муніципальних сервісів; забезпечення рівності прав кожного на одержання послуг за єдиними для всіх процедурами; забезпечення доступності одержання послуг органів влади для кожного громадянина, безоплатно або за економічно обґрунтованою оплатою.

Для реалізації стратегічних пріоритетів завданнями держави є: забезпечення нормативно-правового регулювання, зокрема, процедурних питань, сфери послуг органів влади; визначення принципів і напрямів реформування органів влади для здійснення ефективної сервісної діяльності з його подальшою практичною реалізацією; забезпечення децентралізації надання державно-управлінських послуг з їх поступовим делегуванням соціально відповідальним суб'єктам недержавного сектору; встановлення стандартів послуг державного управління та місцевого самоврядування, у тому числі стандартів процедур реалізації; впровадження простих, зрозумілих та транспарентних процедур з надання управлінських послуг; забезпечення якості процедур і результатів надання державно-управлінських послуг; стимулювання чиновництва для надання якіс-

них державних і муніципальних послуг, та посилення їх персональної відповідальності за порушення прав і свобод громадян у процесі здійснення сервісної діяльності органами влади; запровадження сучасних інноваційних форм і засобів е-Governance через електронне надання управлінських послуг із застосуванням portal-, cloud- та smart-технологій з метою досягнення максимально зручного одержання послуг користувачем та заощадження бюджетних коштів за рахунок спрощення процедур їх надання; здійснення PR-кампанії з популяризації ідеології державного служіння суспільству – необхідності впровадження основних засад сервісної клієнт-орієнтованої держави, функціями якої є послуги; налагодження системи професійної підготовки кадрів у сфері е-Governance, наприклад, безпосередніх надавачів-виконавців управлінських послуг та державних адміністраторів центрів з їх надання; здійснення контролю за якістю і законністю надання послуг; забезпечення досудового (позасудового) оскарження результатів надання управлінських послуг.

Вироблення державної політики у сфері управлінських послуг необхідно здійснювати шляхом застосування конкретного, науково обґрунтованого та нормативно визначеного інструментарію. На сучасному етапі державотворення в Україні практично не існувало чіткого механізму впровадження державної політики щодо надання управлінських послуг. Ухвалені законні й підзаконні акти мали здебільшого суперечливий характер, а дії центральної й місцевої влади зосереджувались на ситуативних проблемах, що спричинювало управління в «ручному режимі», або лобіювалися представниками певних впливових бізнес-груп.

Література.

1. Пал Л. А. Аналіз державної політики / Лесли А. Пал; [пер. з англ. І. Дзюб]. – К. : Основи, 1999. – 422 с.
2. Rose R. Policy-Making in Britain: a Reader in Government / R. Rose. – London : Macmillan and New York : Free Press, 1969. – 375 p.
3. Jenkins W. I. Policy Analysis: A Political and Organizational Perspective / William I. Jenkins. – London : Martin Robinson, 1978. – 1 v.
4. Anderson J. E. Public Policymaking: An Introduction / James E. Anderson. – Boston-New York : Houghton Mifflin Company, 1997. – 355 p.
5. Державна політика: аналіз та впровадження в Україні : [конспект лекцій до навч. модуля] / [уклад.: В. А. Ребкало, В. В. Тертичка]. – К. : Вид-во УАДУ, 2002. – 80 с.
6. Валевський О. Л. Державна політика в Україні: методологія аналізу, стратегія, механізми впровадження : [монографія] / О. Л. Валевський. – К. : НІСД, 2001. – 242 с.
7. Розпутенко І. В. Державна політика / І. В. Розпутенко // Енциклопедичний словник з державного управління / [уклад.: Ю. П. Сурмін, В. Д. Бакуменко та ін. ; за ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трошинського, Ю. П. Сурміна]. – К., 2010. – С. 144–145.
8. Романов В. Є. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження / В. Є. Романов, О. М. Рудік, Т. М. Брус. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2003. – 72 с.
9. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження : метод. рек. / [уклад.: О. І. Кілієвич, В. В. Тертичка]. – К. : НАДУ, 2009. – 88 с.
10. Лобанов В. В. Государственная политика: разработка и реализация : учебник / В. В. Лобанов. – М. : ГУУ, 2000. – 114 с.

11. Государственная политика и управление : учебник : в 2 ч. Ч. 1 / под ред. Л. В. Сморгунова. – М. : Рос. полит. энцикл. (РОССПЭН), 2006. – 384 с.
12. Петренко І. Сутність державної політики та державних цільових програм / І. Петренко // Віче. – 2011. – № 10. – С. 23–25.
13. Рубцов В. П. Державне управління та державні установи : навч. посіб. для дистанц. навч. / В. П. Рубцов, Н. І. Перинська ; Відкритий міжнар. ун-т розвитку людини «Україна». – К. : Ун-т «Україна», 2008. – 439 с.
14. In Governance without Government. Order and Change in world of politics / ed. by James N. Rosenau, Ernst-Otto Czempiel. – Cambridge [England] ; N. Y. : Cambridge University Press, 1992. – 311 p.
15. Пірен М. І. Публічна політична діяльність : навч. посіб. / М. І. Пірен. – К. : НАДУ, 2009. – 288 с.
16. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления : курс лекций / Г. В. Атаманчук. – 4-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2006. – 584 с.
17. Цветков В. В. Сучасна трансформація і державне управління в Україні. Політико-правові детермінанти : монографія / В. В. Цветков, І. О. Кресіна, А. А. Коваленко. – К. : Ін-Юре, 2003. – 496 с.
18. Адміністративне право України. Загальна частина : курс лекцій / [В. К. Колпаков, О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, О. В. Горбач та ін. ; за ред. В. В. Коваленка]. – К., 2011. – 395 с.
19. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісн. Харк. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. Сер.: Право / Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна – Х., 2009. – № 841. – С. 88–91.
20. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні : організаційно-правові аспекти : дис.... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Писаренко Ганна Миколаївна ; Одес. нац. юрид. акад. – О., 2006. – 196 с.