

Л. М. Тимченко,  
аспірант, Дніпропетровський регіональний інститут державного управління  
Національної академії державного управління при Президентові України

# ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

L. Tymchenko,  
doctoral, the Dnipropetrovsk Regional Institute of Public Administration  
at the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine

## EUROPEAN EXPERIENCE FOR IMPROVEMENT OF THE SYSTEM FOR PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES

*У статті досліджено європейський досвід удосконалення системи надання адміністративних послуг, законодавство, яке забезпечує надання адміністративних послуг та визначено перспективи запровадження для України. Показано значення контролю якості даних послуг для забезпечення високого рівня надання таких послуг. Автор показав, як країни Європейського Союзу створили умови для розвитку ефективного державного управління у контексті взаємодії "влада — населення". Аналізуються також окремі механізми державно-правового забезпечення системи надання адміністративних послуг у країнах ЄС, визначається їх соціально-економічний ефект. Показано необхідність запозичення ефективного досвіду країн Європейського Союзу при удосконаленні української системи державного управління у контексті зовнішньої політики євроінтеграції та підвищення стандартів якості соціальної політики. Основним завданням реформування тут визначено розробку та впровадження механізмів моніторингу якості надання адміністративних послуг.*

*In this article analysis european experience for improvement of the system for provision of administrative services, administrative legislation for provision of services and prospects of administering a for Ukraine. Displaying importance of data quality control services required to implement the high quality provision of services. The authors show How the country European Union gave the terms for state-owned development quality management in context of interaction "power — population". Also mechanisms analysis separate state-legal system provision provision administrative services in developing countries of the EU, is determined by socio-economic effect. Shown need borrowing effect countries experience European Union for improvement in the state-owned Ukrainian management system for external policy in the context and European Integration and increase quality standard social policy. Primary tasks reforming development and here there are mechanisms Introduction monitoring quality provision of the administrative services.*

*Ключові слова: адміністративні послуги, державне управління, якість надання послуг, державна виконавча влада, місцеве самоврядування.*

*Key words: Administrative services, local government, quality provision of services, state-owned power, local government.*

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Соціальна політика держави базується на комунікації державних органів влади і населення на предмет забезпечення гідних соціальних стандартів у країні.

Дана політика має достатньо різноманітний характер, проте ключове значення у державному управлінні соціального забезпечення населення відіграє надання адміністративних послуг державними виконавчими адміністраціями, котрі на територіальному рівні забезпечують комунікацію держави і населення. З остаточним утвердженням в Україні курсу на євроінтеграцію необ-

хідним завданням української влади виступає залучення ефективних моделей надання адміністративних послуг у системі державного управління у країнах Європейського союзу. У той же час наукової актуальності набуває пошук ефективних практик реалізації системи надання адміністративних послуг з метою розробки напрямів підвищення ефективності функціонування даного елементу державного управління в Україні.

Стан наукової розробки проблеми та виділення невирішених завдань. Останнім часом дослідження проблем надання адміністративних послуг відбувається у царині наук державного управління та адміністративного права. Серед останніх досліджень слід згадати роботи І.І. Беца, Т.О. Буренко, В.О. Галам, В.В. Гордєєва, В.Б. Градового, В.М. Завгородньої, М.І. Лахижа, Г.М. Писаренко, О.П. Скорохода, О.І. Черчатого, Л.А. Шереметьєвої та інших. Вчені заглиблювались у проблеми функціонування системи надання адміністративних послуг у країнах ЄС, проте недостатньо уваги було приділено залученню механізмів стимулювання підвищення якості надання адміністративних послуг в українській реальності державного управління.

## МЕТА І ЗАВДАННЯ СТАТТІ

Метою даної статті виступає характеристика європейського досвіду системи надання адміністративних послуг, розгляд інструментів його удосконалення. Завданням статті є формулювання рекомендацій щодо напрямів удосконалення вітчизняної системи надання адміністративних послуг на сучасному етапі державотворення.

## ОСНОВНИЙ МАТЕРІАЛ

У країнах Європейського Союзу, де відкритість, прозорість і підзвітність є обов'язковими умовами роботи державних інститутів, уже створена відповідна нормативно-правова база, розроблені концепції та програми забезпечення стандартів якості таких послуг. Як констатують В.В. Гордєєв та В.Б. Градовий, в Україні стан реалізації адміністративної реформи навіть не відповідає вимогам, що містяться в Концепції адміністративної реформи в Україні [1, с. 66].

Сектор послуг є настільки важливим в Європейському Союзі, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством, зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу. Зокрема Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору чітко говориться, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг. Ці принципи повинні визначатися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в Європейському Союзі означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою та Парламентом [Договір] [2].

Протокол № 26 Договору створює прозору, надійну і міцну основу для надання широкого спектру послуг, що становлять загальносуспільний інтерес включно з

економічними та неекономічними послугами. У протоколі № 26 зазначається, що Договір про Європейський Союз та Договір про функціонування Європейського Союзу жодним чином не порушують компетенції держав-членів уповноважувати третіх осіб надавати та організувати послуги неекономічного характеру, що забезпечують загальні потреби [3].

На додаток до існуючих чотирьох свобод, що регулюються Договором про функціонування Європейського Союзу, Європейський Союз забезпечує свободу надання послуг з вищезазначеною директивою про послуги Європейського Парламенту і Ради 2006/123 [4], низкою рішень Суду ЄС, Хартією основних прав та іншими актами вторинного законодавства.

Так, ст. 49 (1) Договору наголошує, що скасовуються будь-які обмеження на вільне надання послуг у межах Союзу стосовно громадян держав-членів, які користуються своїм правом на заснування та підприємницьку діяльність в іншій державі-члені, ніж та, громадянину якої надаються послуги. Ст. 50 (1) Договору визначає поняття послуг, що їх зазвичай надають за винагороду, тією мірою, якою вони не підпадають під дію положень про свободу руху товарів, капіталу та осіб. У ст. 50 (2) Договору наводяться види діяльності, які належать до послуг, зокрема: діяльність промислового, комерційного характеру, реміснична та професійна діяльність. Послуги, зазвичай, надаються на платній основі, але в окремих випадках можуть надаватися безкоштовно. В основному надання послуг означає діяльність, яка приносить прибуток або іншу користь взамін і оплачується, як правило, з приватних джерел, хоча необов'язково особою, яка замовляє послугу. Наприклад, навчання в закладах освіти, що фінансується в основному державою, не є послугою згідно з нормами Договору про функціонування Європейського Союзу, а от медичне страхування згідно із законодавством держави, в якій ця послуга була надана, вважається послугою [2].

Необхідною умовою для того, щоб обмін послугами підпав під юрисдикцію Союзу, є існування факту перетину кордону держави-члена Європейського Союзу. Спільна політика щодо юридичного регулювання окремих секторів сфери послуг здійснюється на основі окремих нормативних актів. Серед них: шість директив (2002/77/ЄС, 2002/58/ЄС, 2002/22/ЄС, 2002/21/ЄС, 2002/20/ЄС, 2002/19/ЄС) та одне рішення щодо сфери телекомунікацій; Директива щодо електроенергії (2003/54/ЄС), Газова директива (2003/55/ЄС), Поштова директива (97/67/ЄС), Біла книга щодо послуг загальних економічних інтересів (СОМ (2004)374), Повідомлення Комісії щодо державно-приватного партнерства, Біла книга "Європейська транспортна політика до 2010 р.: час приймати рішення" [4].

Значну роль у регулюванні сфери послуг відіграв Суд ЄС, який кілька разів виносив рішення по послугах загальноекономічного інтересу. Рішення Суду ЄС забезпечують основу для визначення загальноекономічного інтересу на національному рівні. Однак кожне рішення досягається на індивідуальній основі, з урахуванням умов і національних особливостей держав-членів. Значне місце в галузі послуг, що становлять спільний інтерес, відіграло рішення Суду ЄС від 24 липня 2003 р. у

справі С-280/00 Альтмарк Транс, яке встановлює чотири сукупні умови, що визначають надання державних компенсацій за послуги як недержавну допомогу [5]. Дослідники констатують, що існує кілька правових інструментів Європейського Союзу у сфері надання та регулювання державних послуг: Договір про функціонування ЄС через звичайні законодавчі процедури, Протоколи, що зазначають принципи та механізми для забезпечення застосування послуг, директиви, рішення Суду ЄС, а також Хартія засадничих прав, в якій створені чіткі правові принципи, що гарантують доступ до послуг загальноєкономічного інтересу як основоположного права. Ст. 14 Договору про функціонування ЄС та Протокол № 26 "Послуги" Договору висуває до наднаціональних органів та держав-членів три основні вимоги: забезпечення високого рівня якості послуг, їх безпеки та доступності, однакового ставлення та пропагування загального доступу і прав споживачів [2].

Відповідно до ст. 41 Хартії основоположних прав Європейського Союзу (проголошена на Саміті в Ніцці у грудні 2000 р., набула обов'язковості разом з Лісабонським договором у грудні 2009 р.) [6] кожна особа має право на належне управління, тобто на те, щоб установи, органи, служби та агенції Союзу розглядали її справу неупереджено, справедливо та протягом розумного строку. Це право охоплює, по-перше, право на те, що особу заслухають, перш ніж вживати до неї будь-які індивідуальні заходи, по-друге, — право кожного на доступ до своєї особової справи з дотриманням законних інтересів конфіденційності, професійної та комерційної таємниці, по-третє — обов'язок адміністрації обґрунтовувати свої рішення. Крім того, згідно зі ст. 43 Хартії кожен громадянин Союзу, кожна фізична або юридична особа, яка проживає або має юридичну адресу на території держави-члена, має право звертатися до Європейського Омбудсмена у випадках неналежного управління в діяльності установ, органів, служб або агенцій Союзу, за винятком Суду ЄС під час виконання ним своїх судових функцій [7].

Задля найбільш ефективного впровадження в життя зазначених положень 6 вересня 2001 р. Європейський Парламент схвалив резолюцію про затвердження Європейського кодексу належної адміністративної поведінки [8] (далі — Кодекс). Зазначений документ, ухвалений з певними змінами на основі проекту Омбудсмена ЄС, хоча і не є формально обов'язковим, проте користується значною повагою і авторитетом. Він справив значний вплив на законодавство і практику публічної служби в країнах ЄС [9], а також став основою прийняття етичних кодексів поведінки службовців окремих інституцій Союзу, зокрема Європейської Комісії [10]. Крім того, порушення будь-якого з його положень службовцем чи установою на підставі ст. 43 Хартії і ст. 26 Кодексу може стати предметом скарги до Омбудсмена ЄС. У свою чергу, виявлення Омбудсманом відповідно до абз. 2 ч. 1 ст. 228 Договору про функціонування Європейського Союзу [11] фактів незадовільного управління тягне за собою подальший розгляд питання установами, службами, органами або агенціями ЄС, а також Європейським Парламентом і може спричинити суттєві несприятливі наслідки як для інституцій Союзу, так і для конкретних службовців. Як констатує В.М. Завгородня,

Кодекс, встановлюючи принципи і стандарти поведінки, з одного боку, є орієнтиром для європейських інституцій і службовців у відносинах з громадянами та юридичними особами. З іншого — закріплені у ньому положення є важливим інструментом для Омбудсмена у здійсненні його правозахисних функцій. Крім того, Кодекс має значення і для громадян та юридичних осіб, оскільки більш детально, ніж Хартія основоположних прав Європейського Союзу, розкриває право на належне управління [2].

Отже, основні принципи надання адміністративних послуг у країнах ЄС лягли у основу законодавчого каркасу взаємодії органів місцевої влади та населення й забезпечили вектори відносин у сфері надання таких послуг, які мають специфічні правові форми діяльності місцевої влади.

Однією з правових форм діяльності органів місцевої влади [12, с. 151] є їхня співпраця щодо надання адміністративних послуг місцевому населенню. Річ у тім, що в застосуванні концепції співпраці органів місцевої влади в інших країнах враховується один із поширених принципів державної політики, а саме: орієнтація органів влади на потреби місцевої громади через надання якісних послуг [13].

Держава, зі свого боку, постає партнером і гарантом сприятливого середовища для реалізації співпраці органів місцевої влади: створює сталу правову базу, виділяє кошти на програми партнерства та співпраці, надає податкові пільги та технічну допомогу для створення проектів співпраці та ін. Наприклад, у Франції після ухвалення парламентом закону, за якими органи місцевої влади отримали більшу самостійність, як наслідок, було прийнято положення про співпрацю органів влади та збільшилася частота випадків такої співпраці для вдосконалення процедури надання послуг місцевому населенню [14, с. 38].

Для створення ефективних умов співпраці між органами місцевої влади укладаються угоди про співпрацю, де основними елементами є: мета, обов'язки та відповідальність партнерів, правила діяльності органів управління, фінансові процедури, умови прийняття нових партнерів (у спосіб добровільного членства), арбітраж, нагляд, порядок змін до угоди тощо. За умовами такої угоди органи місцевої влади мають законне право приймати власні рішення, які стосуються змісту угоди про співпрацю, а також обов'язково несуть відповідальність за адміністративні, операційні та фінансові аспекти надання послуг місцевому населенню. Також серед основних положень, що містяться в угоді про співпрацю, обов'язково зазначається механізм контролю та оцінювання. Мова йде про юридичний і фінансовий контроль за змістом угоди, що його проводять як державні органи, так і створені асоціації органів місцевої влади [15]. Що стосується фінансового аспекту, то плата за послуги може стягуватися безпосередньо з громадян за отримання дозволів, ліцензій та інших документів, а також за рахунок внесків із бюджетів місцевих громад-учасниць, що зазначається угодами про співпрацю [16, с. 88—89].

В європейських країнах одним із головних напрямів співпраці між органами місцевої влади є створення "універсамів послуг", які передбачають надання адмі-

ністративних послуг завдяки розробленим у Європі нормам функціональних груп послуг, що спрямовані на сферу послуг для громадян [17, с. 77].

Для реалізації такої моделі надання адміністративних послуг у Європі відбувається запровадження різних видів "універсамів послуг". Це — "спільні бюро" з надання адміністративних послуг; "єдині вікна" (Service New Brunswick), які надають більше 90% адміністративних послуг місцевого рівня під одним дахом; "кіоски із самообслуговування", де особа може самостійно віднайти повну інформацію, що стосується надання тієї чи тієї послуги. Також поширеною є практика запровадження "інформаційних бюро" [18, с. 32], які надають всю необхідну інформацію громадянам по телефону про послуги (від визначення органу, який надає послугу, до вартості отриманої послуги) [13].

Аналізуючи досвід європейських країн щодо законодавчого унормування процесу надання адміністративних послуг населенню органами місцевого самоврядування, О.П. Скороход констатує, що у більшості з цих країн ефективно діють кодифіковані акти, присвячені детальної регламентації процедур діяльності органів місцевої влади в частині їх взаємовідносин з фізичними та юридичними особами. Зокрема у Естонії існують закони про адміністративну процедуру, в Австрійській Республіці — Загальний закон про адміністративну процедуру, в Польщі — Кодекс адміністративного провадження [19, с. 43].

Характерною рисою для нових країн-членів Європейського Союзу таких, як Латвія, Польща, Чехія, Угорщина є положення законів "Про місцеві органи влади", в яких передбачено, що органи місцевого самоврядування здатні самостійно вирішувати питання місцевого значення, зокрема — питання задоволення потреб населення шляхом організації та фінансування муніципальних послуг. Відповідно до Закону Латвії "Про місцеві органи влади" одна з головних функцій муніципалітетів полягає у тому, щоб організовувати надання якісних муніципальних послуг населенню. Насамперед йдеться про водозабезпечення і утримання каналізаційної мережі, опалення, збір і вивіз сміття тощо [20, с. 164]. У Польщі муніципалітети задовольняють потреби місцевого населення через надання окремих послуг на місцевому рівні (транспортне обслуговування, вивіз сміття тощо) або укладають угоди щодо надання цих послуг з приватними підприємцями. Характерною особливістю законодавства європейських країн є розмежування муніципальних послуг за критеріями: обов'язкові / не обов'язкові [19, с. 43].

## ВИСНОВКИ

Таким чином, необхідно зазначити, що у значній кількості країн ЄС та у Великій Британії адміністративні послуги надаються в основному органами місцевого самоврядування. У той же час ключовим механізмом стимулювання підвищення якості надання адміністративних послуг населенню виступає диверсифікована система незалежної оцінки якості таких послуг, що необхідно впровадити й в Україні. Необхідність упровадження громадського контролю над якістю надання адміністративних послуг в Україні зумовлена у першу чергу існуючими застарілими підходами представників ви-

конавчої влади щодо потреб населення, а також необхідністю контролю якості роботи суб'єктів надання адміністративних послуг платниками податків як основними споживачами таких послуг. Тому перспективою подальших досліджень виступає пошук напрямів зміни парадигми відносин "влада — населення" у контексті євроінтеграції зумовлює постійний моніторинг якості надання адміністративних послуг як основний стимул модернізації даного важливого механізму державного управління у сучасних умовах державотворення в Україні.

### Література:

1. Гордєєв В.В., Градовий В.Б. Адміністративні послуги: поняття, сутність та ознаки // Науковий вісник Чернівецького університету. — 2010. — Випуск 533. — Правознавство. — С. 66 — 70.
2. Шереметьєва Л. А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>
3. Конституційні акти Європейського Союзу (в редакції Лісабонського договору) / Пер. Г. Друзенка та С. Друзенко, за заг. ред. Г. Друзенка. — К.: К.І.С., 2010. — 512 с.
4. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, 'Services' Directive). [Electronic resource]. — Access mode: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/index\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm)
5. Case law of the Court of Justice of the European Communities and Commission Decisions [Electronic resource]. — Access mode: <http://www.tem.fi/index.html?en&s=2026>
6. Charter of Fundamental Rights of the European Union (2010/C 83/02) 30.3.2010 // OJ EU. — С. 83/389 [Electronic resource]. — Access mode: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:en:PDF>
7. Завгородня В.М. Стандарти функціонування цивільної служби Європейського Союзу в європейському Кодексі належної адміністративної поведінки / В.М. Завгородня // Правовий вісник Української академії банківської справи. — 2012. — № 2 (7). — С. 18—21.
8. The European Code of Good Administrative Behaviour [Electronic resource]. — Access mode: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/code.faces>
9. Лахижа М.І. Етичні засади в діяльності публічної адміністрації Польщі / М.І. Лахижа, О.І. Черчатий // Державне будівництво. — 2007. — № 1. — Ч. 2. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2007-1-2/doc/5/05.pdf>
10. Code of Good Administrative Behaviour for Staff of the European Commission in their Relations with the Public [Electronic resource]. — Access mode: [http://ec.europa.eu/transparency/civil\\_society/code/\\_docs/code\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transparency/civil_society/code/_docs/code_en.pdf)
11. Treaty on the Functioning of the European Union // Consolidated Texts of the EU Treaties as Amended by

the Treaty of Lisbon [Electronic resource]. — Access mode: <http://www.official-documents.gov.uk/document/cm73/7310/7310.pdf>

12. Бахрах Д.Н. Административное право / Д.Н. Бахрах. — М.: Бек, 1993. — 533 с.

13. Галам В.О. "Універсам послуг" як форма якісного надання адміністративних послуг населенню в країнах Європи / В.О. Галам // Публічне право. — 2012. — № 1. — С. 64—69.

14. Joining Forces and Resources for Sustainable Development Cooperation among Municipalities — A Guide for Practitioners. — Bratislava: United Nations Development Programme, Bratislava Regional Centre for Europe and the Commonwealth of Independent States, 2006. — 81 p.

15. Моделі угоди про співпрацю [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://europeandcis.undp.org/?wspc=subpractice-27\\_h\\_H](http://europeandcis.undp.org/?wspc=subpractice-27_h_H)

16. Розвиток міжмуниципального співробітництва: вітчизняний та зарубіжний досвід: [посібник] / За ред. В.В. Толкованова. — К.: вид-во "Крамар", 2011. — 261 с.

17. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 / Г.М. Писаренко. — Одеса, 2006. — 196 с.

18. Коліушко І.Б. Аміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) /І.Б. Коліушко, В.Б. Авер'янов, В.П. Тимошук [та ін.]. — К.: Факт, 2001. — 72 с.

19. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади // Стратегічні пріоритети. — № 1. — 2010. — С. 41—46.

20. Ванас Е. Місцеве самоврядування в Латвії / Е. Ванас, І. Вілка; за заг. ред. Т. М. Хорват // Децентралізація: експерименти та реформи. — Будапешт, Угорщина, 2000. — С. 486.

## References:

1. Gordeev, V.V. and Gradoviy, V.B. (2010), "Administrative Services: concept, nature and characteristics", *Naukoviy visnik Cherniveckogo universitetu Pravoznavstvo*, vol. 533, pp. 66—70.

2. Sheremet'yeva, L. A. and Betsa, I.I., "Conceptual approaches, types and public services in the European Union and Ukraine: a comparative analysis", available at: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaura.pdf> (Accessed 26 Jan 2014).

3. EU (2010), *Konstitutsiyni akty Evropejskogo Sojuzu* [Constitutional acts of the European Union], K.I.S., Kyiv, Ukraine.

4. EU (2015), "Single market for services (White Paper on Services of General Interest, 'Services' Directive)", available at: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/index\\_en.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm) (Accessed 26 Jan 2014).

5. Team Finland network (2015), "Case law of the Court of Justice of the European Communities and Commission Decisions", available at: <http://www.tem.fi/index.phtml?en&s=2026> (Accessed 26 Jan 2014).

6. EU (2010), "Charter of Fundamental Rights of the European Union (2010/C 83/02) 30.3.2010", available at: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:en:PDF> (Accessed 26 Jan 2014).

7. Zavgorodna, V.M. (2012), "Standards functioning civil service of the European Union to the European Code of Good Administrative Behaviour", *Pravovy visnik Ukrainkoj akademii bankivskoi spravi*, vol. 2 (7), pp. 18—21.

8. The European Ombudsman (2015), "The European Code of Good Administrative Behaviour", <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/code>

9. Lahizha, M.I. and Cherchatij, O.I. (2007), "Ethical principles in activity of public administration in Poland", *Derzhavne budivnictvo*, vol. 1, no. 2, available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2007-1-2/doc/5/05.pdf> (Accessed 26 Jan 2014).

10. EC (2000), "Code of Good Administrative Behaviour for Staff of the European Commission in their Relations with the Public", available at: [http://ec.europa.eu/transparency/civil\\_society/code/\\_docs/code\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transparency/civil_society/code/_docs/code_en.pdf) (Accessed 26 Jan 2014).

11. The National Archives (2010), "Treaty on the Functioning of the European Union // Consolidated Texts of the EU Treaties as Amended by the Treaty of Lisbon", available at: <http://www.official-documents.gov.uk/document/cm73/7310/7310.pdf> (Accessed 26 Jan 2014).

12. Bahrah, D. N. (1993), *Administrativnoe pravo* [Administrative Law], Бек., Moscow, Russia.

13. Galam, V.O. (2012), "'Stop-shop" as a form of quality of administrative services of the European", *Publichne pravo*, vol. 1, pp. 64—69.

14. United Nations Development Programme (2006), *Joining Forces and Resources for Sustainable Development Cooperation among Municipalities — A Guide for Practitioners*, Bratislava Regional Centre for Europe and the Commonwealth of Independent States, Bratislava.

15. United Nations Development Programme (2014), "Models of cooperation agreements", available at: [http://europeandcis.undp.org/?wspc=subpractice-27\\_h\\_H](http://europeandcis.undp.org/?wspc=subpractice-27_h_H) (Accessed 26 Jan 2014).

16. Tolkovanova, V.V. (2011), *Rozvitok mizhmunitsipalnogo spivrobitnictva: vitchiznjanij ta zarubignij dosvid* [Development of intermunicipal cooperation: national and international experience], Kramar, Kyiv, Ukraine.

17. Pisarenko, G.M. (2006), "Administrative services in Ukraine: organizational and legal aspects", Abstract of Ph.D. dissertation, Law, Odessa, Ukraine.

18. Koliushko, I. B. Averjanov, V. B. and Tymoshuk, V.P. (2001), *Administrativna reforma dlja lydyni (naukovo-praktichny narys)* [Administrative reform to humans (scientific-practical essay)], Fakt., Kyiv, Ukraine.

19. Skorokhod, O.P. (2010), "Public services by local authorities as a priority of the local community", vol. 1, pp. 41—46.

20. Vanahs, E. (2000), *Mistseve samovyryaduvannya v Latviyi* [Local government in Latvia], *Detsentralizatsiya: eksperyment ta reformy*, Budapesht, Uhorshchyna.

*Стаття надійшла до редакції 30.01.2015 р.*