

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЄВРОПЕЙСЬКОМУ СОЮЗІ ТА УКРАЇНІ

### GENERAL CHARACTERISTICS OF LEGAL REGULATION FOR RENDERING ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE EUROPEAN UNION AND UKRAINE

Михайлюк Я.Б.,

*аспірант кафедри конституційного,  
міжнародного і адміністративного права  
Інституту права імені Володимира Сташиша  
Класичного приватного університету*

Стаття присвячена дослідженню загальних засад правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні. Досліджено досвід підвищення рівня якості послуг, що надаються органами публічної адміністрації, забезпечення прав громадян на належне управління. Також присвячено увагу перспективам застосування позитивного західноєвропейського досвіду для удосконалення українського законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

**Ключові слова:** надання адміністративних послуг, послуги загального інтересу, органи публічної адміністрації, Європейський суд справедливості, Європейський суд з прав людини.

Статья посвящена исследованию общих принципов правового регулирования предоставления административных услуг в Европейском Союзе и Украине. Исследован опыт повышения уровня качества услуг, предоставляемых органами публичной администрации, обеспечение прав граждан на надлежащее управление. Уделено внимание перспективам применения положительного западноевропейского опыта для усовершенствования украинского законодательства в сфере предоставления административных услуг.

**Ключевые слова:** предоставление административных услуг, услуги общего интереса, органы публичной администрации, Европейский суд справедливости, Европейский суд по правам человека.

The article investigates the general principles of legal regulation of administrative services in the European Union and Ukraine. We studied the experience of raising the quality of services provided by public administration, ensuring citizens' rights to good governance. Paying attention to the positive prospects for the use of Western European experience for the improvement of the Ukrainian legislation in the provision of administrative services.

**Key words:** administrative services, services of general interest, public administration, the European Court of Justice, the European Court of Human Rights.

**Актуальність теми.** Актуальність дослідження правового регулювання надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу (далі – ЄС) зумовлена обраним Україною курсом на європейську інтеграцію та необхідністю адаптації вітчизняного законодавства до законодавства ЄС. Законодавство ЄС та практика його реалізації щодо надання адміністративних послуг містить багато позитивних новацій, дослідження яких є необхідною умовою для удосконалення українського законодавства, підвищення рівня якості послуг, що надаються органами публічної адміністрації, забезпечення прав громадян на належне управління, формування належного інституційного та матеріального забезпечення надання адміністративних послуг. Відповідно, окремого дослідження потребують означені проблемні питання, які мають місце при регулюванні надання адміністративних послуг.

В українській адміністративно-правовій науці дослідженням правового регулювання надання адміністративних послуг займалися такі вчені, як В.Б. Авер'янов, К.К. Афанасьєв, Ю.П. Битяк, О.М. Бандурка, В.М. Бесчастний, І.П. Голосніченко, С.Л. Дембіцька, С.В. Ківалов, А.Т. Комзюк, Т. О. Коломоєць, І.Б. Коліушко, О.В. Кузьменко, С.В. Куріній, Г.М. Писаренко, В.П. Тимошук, К.В. Химичук

та ін. Законодавство та судова практика ЄС були предметом дослідження таких науковців, як В.Г. Буткевич, В.В. Єршов, М.І. Козюбра, Т.В. Комарова, Я.М. Костюченко та ін. Серед зарубіжних науковців, що здійснювали дослідження у сфері публічних послуг, варто назвати таких: В. Браун, Д. Гайфорд, В. Вайс, В. Кемпен, М. Кларк, Ф. Котлер, Л. Матеї, Р. Міллер, Р. Мердик, К. Пейтман, Р. Ролінгс, М. Сеневіратн, Р. Сірден, Дж. Стюарт, К. Фрідман, Е. Форстхофф, Ю. Шварце та ін.

**Метою** даної статті є дослідження загальних засад надання публічних, в тому числі адміністративних, послуг, що містяться у законодавстві ЄС та у практиці судових органів, а також узагальнення позитивного досвіду в рамках ЄС та перспектив його застосування в Україні.

**Завданнями статті** є узагальнення засад надання публічних, в тому числі адміністративних, послуг, що закріплені у первинному і вторинному законодавстві ЄС; дослідження значення судових прецедентів для регулювання адміністративних послуг у ЄС та Україні; виокремлення особливостей правового регулювання джерел права, що містять адміністративно-правові норми, спрямовані на регулювання адміністративних послуг; на основі аналізу європейського досвіду формування пропозицій для

удосконалення вітчизняного законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Незважаючи на значні темпи інтеграції в межах ЄС, у питанні правового регулювання надання адміністративних послуг різних держав – членів ЄС спостерігаються значні відмінності, зокрема, різний ступінь розвитку нормативного та інституційного забезпечення зазначеної сфери, різний розподіл повноважень щодо надання адміністративних послуг між органами державної влади та місцевого самоврядування. Відповідно, керівними органами ЄС вживаються заходи щодо уніфікації законодавства держав-членів та забезпечення однакового високого рівня якості надаваних послуг на теренах всього Співтовариства.

Правовому регулюванню надання послуг адміністративними органами приділена увага у великій кількості нормативно-правових актів ЄС, зокрема, у ст. 14 Договору про функціонування Європейського Союзу та в Протоколі № 26 «Послуги загального інтересу» до Договору про функціонування Європейського Союзу, відповідно до якого виділено «спільні цінності Союзу» щодо послуг загального інтересу: «Основна роль та широкі дискреційні повноваження національних, регіональних та місцевих органів влади, що стосуються надання, доручення виконання та здійснення організації послуг загального економічного інтересу якомога ближче до потреб користувачів; різноманітність послуг загального економічного інтересу та відмінності, що можуть існувати на рівні потреб та уподобань користувачів в залежності від різного географічного розташування, соціального та культурного становища; високий рівень якості, безпеки та доступності, однакове ставлення та сприяння загальному доступу та реалізації прав користувачів» [1].

Також правовому регулюванню надання адміністративних послуг присвячена увага у Хартії основних прав ЄС від 7 грудня 2000 р., Директиві № 2006/123/ЄС Європейського Парламенту та Ради про послуги на внутрішньому ринку від 12 грудня 2006 р., інших актах інститутів ЄС, практиці Європейського суду з прав людини та Європейського суду справедливості.

Зокрема, закріплене у ст. 36 Хартії основних прав ЄС право на «доступ до економічних послуг загальнонаціонального характеру в тому вигляді, як це передбачено нормами національного законодавства та правозастосовною практикою» [2].

Взагалі перша зустріч Європейської Комісії, в якій порушено питання про роль, яку ЄС міг би грати в забезпеченні надання високоякісних послуг, що становлять загальний інтерес, відбулась у 1996 р. Пізніше Європейською Комісією була прийнята «Зелена книга про послуги, що становлять загальний інтерес», метою якої була організація відкритої дискусії про роль ЄС в забезпеченні надання послуг, що становлять загальний інтерес, та у визначенні шляхів організації та фінансування надання зазначених послуг.

Вагоме значення для формування нормативно-правової бази у сфері регулювання послуг загального

інтересу мало затвердження Європейською комісією у 2004 р. «Білої книги про послуги, що становлять загальний інтерес», в якій висвітлено основні елементи підходу ЄС до надання послуг, що становлять загальний інтерес, проведено уточнення основних принципів діяльності ЄС і викладено основні напрямки подальшої роботи.

У «Білій книзі про послуги, що становлять загальний інтерес» визначено поточні та заплановані заходи щодо нормативно-правового регулювання послуг, що становлять загальний інтерес. В цьому аспекті зазначено, що «основним питанням залишається необхідність прийняття рамкового закону у межах ЄС щодо регулювання послуг, що становлять загальний інтерес» [3]. Питання про послуги, що становлять загальний нееконічний інтерес, не було включено до Директиви про послуги на внутрішньому ринку від 12 грудня 2006 р., тому поки зазначена сфера регулюється кожною країною окремо. Проте основним принципом залишається вимога, що національне законодавство держав-членів не повинно перешкоджати підвищенню продуктивності надання послуг загального інтересу.

Як зазначають Л.А. Шереметьєва та І.І. Беца, «згідно з Директивою про послуги на внутрішньому ринку, державні послуги в Європейському Союзі розподіляються на послуги загальних інтересів та послуги загальних економічних інтересів; зазначені послуги вважаються необхідними для соціального, економічного та регіонального згуртування в Європі; вони мають забезпечення та впливають на якість життя людини» [4, с. 5–6].

Окрім названих нормативно-правових актів, значну роль у регулюванні діяльності публічної адміністрації як загалом, так і щодо надання адміністративних послуг, відіграє так зване «неписане право (англ. – softlaw)» ЄС, тобто рішення Європейського суду справедливості (Суду Європейського Союзу), Європейського суду з прав людини та інших судових органів держав – членів ЄС.

Зокрема, Ю. Шварце, досліджуючи судовий перегляд адміністративної процедури, прийшов до висновку, що «Договір про заснування ЄС встановив тільки провідні цілі та принципи і залишив можливість заповнення прогалів за допомогою підзаконних актів і, при необхідності, судовою практикою» [5, с. 88].

Серед основних рішень Європейського суду справедливості, що сформували прецедентне право в сфері діяльності публічної адміністрації, в тому числі щодо надання адміністративних послуг, варто звернути увагу на наступні.

У рішенні Європейського суду справедливості у справі «LeVertс проти Європейського Парламенту» (LesVertсvs. European Parliament) було закріплено можливість «перегляду Судом актів всіх інституцій ЄС, які спрямовані на створення певних правових наслідків для третіх осіб» [6].

Важливе значення в сфері надання адміністративних послуг має закріплення Судом ЄС заборони підміни судовими органами повноважень адміні-

стративних органів, тобто «суд не може приймати рішення щодо вирішення справи приватної особи, якщо це стосується дискреційних повноважень адміністративного органу» [7]. Відповідно, при оскарженні рішень про відмову у наданні адміністративної послуги, суд може визнати відмову незаконною та зобов'язати уповноважений орган розглянути заяву повторно, проте не може підняти повноважень суб'єкта надання адміністративної послуги.

Також окрему увагу варто звернути на рішення Суду ЄС у справі «Франкович проти Італії» (Francovich vs. Italy), в якому було закріплено принцип відповідальності держави, тобто «держава зобов'язана відшкодувати шкоду, завдану приватним особам, у випадку порушення їх прав органами ЄС» [8]. При наданні адміністративних послуг відшкодування шкоди, заподіяної суб'єктом надання адміністративної послуги, має значення у випадку прийняття неправомірного рішення про надання адміністративної послуги, незаконної відмови чи незаконної бездіяльності щодо розгляду заяви про надання адміністративної послуги.

Відповідно до Інформаційного листа Вищого адміністративного суду України від 18 листопада 2014 р. № 1601/11/10/14-14, правові позиції, сформульовані у рішеннях Європейського суду справедливості, можуть враховуватися адміністративними судами як аргументація, міркування стосовно гармонійного тлумачення національного законодавства України згідно з усталеними стандартами правової системи Європейського Союзу, однак не як правова основа (джерело права) врегулювання відносин, стосовно яких виник спір [9].

Таким чином, рішення Європейського суду справедливості не є джерелом права в Україні, проте використання прогресивної практики Суду ЄС для удосконалення українського законодавства є необхідним, зокрема, що стосується процедури прийняття адміністративних актів, що є результатом надання адміністративних послуг, та відповідальності суб'єктів владних повноважень та посадових осіб за заподіяну шкоду при наданні адміністративних послуг.

На відміну від рішень Суду ЄС рішення Європейського суду з прав людини є джерелом права в Україні відповідно до положень ст. 17 Закону України «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини» від 23 лютого 2006 р. № 3477-IV.

В цьому контексті варто звернути увагу на рішення у справі «Серков проти України», в якому Європейським судом з прав людини констатовано, що відповідне «національне законодавство не було чітким та узгодженим та не відповідало вимозі «якості» закону, що мало наслідком його суперечливе тлумачення Верховним Судом України, а також незастосування судами, всупереч національному законодавству, підходу, який був би сприятливішим для заявника, коли у його справі законодавство припускало неоднозначне тлумачення» [10]. Зазначений принцип застосування сприятливішого законодавства щодо приватної особи підлягає застосуванню також в

діяльності суб'єктів владних повноважень щодо розгляду та вирішення індивідуальних адміністративних справ, зокрема, щодо надання адміністративних послуг.

У рішенні Європейського суду з прав людини у справі «Стретч проти Об'єднаного Королівства» (Stretch v. The United Kingdom) закріплено право приватної особи на «законні очікування», що набуті за рішенням органу публічної адміністрації права не будуть скасовані на підставі рішення того ж органу. Вказаний принцип відображений також у рішенні Європейського суду з прав людини у справі «Федоренко проти України» [11].

Таким чином, «неписане право», що сформоване судовими рішеннями Європейського суду справедливості та Європейського суду з прав людини має важливе значення для правового регулювання сфери публічних, в тому числі адміністративних послуг, в рамках ЄС. Більше того, забезпечення справедливого судового перегляду дотримання органами публічної адміністрації процедурних вимог прийняття адміністративних актів є одним із елементів захисту прав людини у відносинах із суб'єктами владних повноважень.

Названі нормативно-правові акти та судова практика є джерелами права у рамках ЄС та застосовуються для регулювання суспільних відносин, в тому числі в сфері надання адміністративних послуг, у державах – членах ЄС. Проте національне законодавство кожної держави, що є членом ЄС, характеризується власними особливостями в сфері надання адміністративних послуг. На основі проведеного аналізу національного законодавства держав – членів ЄС варто зазначити, що право на отримання послуг загального інтересу міститься у конституційних актах багатьох держав, проте окремих законів, які б регулювали виключно сферу адміністративних послуг, що має місце в Україні, у державах – членах ЄС не спостерігається.

Зазвичай регулювання надання адміністративних послуг здійснюється кодифікованими актами, що поширюють свою дію на весь спектр адміністративно-процедурних відносин, в тому числі на сферу адміністративних послуг. Наприклад, у Німеччині діє Закон про адміністративну процедуру, у Швеції прийнято Закон про державне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, в Іспанії – Закон про нагляд за дотриманням якості послуг органів державної влади, у Португалії – Хартія дотримання якості при наданні державних послуг, в Австрійській Республіці діє Загальний закон про адміністративну процедуру, в Нідерландах – Акт з загального адміністративного права тощо.

Окрім того, окреме значення для правового регулювання надання адміністративних послуг у більшості держав – членів ЄС має законодавство, прийняте на локальному рівні. Адже кожний орган місцевого самоврядування забезпечує надання адміністративних послуг з врахуванням місцевих особливостей, що спрямоване на найоптимальніше задоволення потреб мешканців окремого муніципалітету.

Український досвід правового регулювання надання адміністративних послуг на відміну від розвинених європейських країн немає такої тривалої історії, відповідно, законодавство європейських країн, що регулює надання послуг адміністративними органами, містить багато позитивних новацій, які доцільно використати в рамках удосконалення інституту адміністративних послуг в Україні.

Якісні зміни у адміністративному праві України почалися із розробки Концепції адміністративної реформи, затвердженої Указом Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98. Головні положення Концепції адміністративної реформи полягали у «реформуванні системи державного управління та державної служби, підкреслення характеру сервісної демократичної держави». Першочерговим завданням ставилося «формування нової управлінської ідеології, спрямованої на оновлення адміністративної культури, за якої система державного управління повинна бути підконтрольною народові та спрямована на служіння людині» [12].

Певним поштовхом у розвитку інституту адміністративних послуг в українському законодавстві стала Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. У цьому документі було визначено концептуальні основи надання адміністративних послуг, вироблені нові принципи та підходи, зокрема, визначена сфера публічних послуг, до яких відносяться «послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні» [13].

Розглядаючи питання нормативно-правового регулювання інституту адміністративних послуг в Україні, найбільшу увагу необхідно звернути на Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI [14]. Основними позитивними положеннями Закону України «Про адміністративні послуги» варто назвати, по-перше, реалізацію на практиці концепції «публічно-сервісної держави», а саме: забезпечення реалізації прав громадян та суб'єктів господарювання завдяки наданню адміністративних послуг.

По-друге, важливе значення має утворення центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) органами місцевого самоврядування та районними державними адміністраціями.

По-третє, закріплено принцип, який уже давно відстоювався у науковій літературі та закріплений у європейському законодавстві, а саме: встановлення заборони вимагати від особи документів чи інформації, яка перебуває у володінні суб'єктів надання адміністративних послуг чи яку вони можуть отримати за згодою особи самостійно. Отримати таку інформацію для певного органу буде менш затратно, ніж для приватної особи.

Для кожного споживача адміністративних послуг має значення підвищення зручності та якості при отриманні послуг, тому позитивним аспектом є вста-

новлення обов'язку інформування населення про порядок надання адміністративних послуг та запровадження інформаційних карток адміністративних послуг, що повинні затверджуватися кожним органом, що надає адміністративні послуги. Станом на кінець 2014 р. майже всіма центральними органами виконавчої влади, якими надаються адміністративні послуги, затверджені інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг.

Як відзначають автори Науково-практичного коментаря до Закону України «Про адміністративні послуги», позитивною новацією є також введення поняття «адміністративний збір» як єдиної плати за адміністративну послугу (на заміну «державного мита», реєстраційних зборів тощо) [15, с. 8].

Проте досі не прийнятий закон про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання. Внесений Кабінетом Міністрів України законопроект від 17 вересня 2014 р. «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» потребує доопрацювання та не прийнятий Верховною Радою України.

Окремо варто зазначити про необхідність прийняття кодифікованого нормативно-правового акту щодо регулювання адміністративних процедур. Один із перших варіантів Адміністративно-процедурного кодексу був поданий на розгляд Верховної Ради України Кабінетом Міністрів України 18 липня 2008 р. та зареєстрований за № 2789, проте вказаний проект відкликаний 11 березня 2010 р.

Інший проект Адміністративно-процедурного кодексу України № 11472 від 03 грудня 2012 р. схвалено Кабінетом Міністрів України на своєму засіданні 14 листопада 2012 р., проте він значиться як відкликаний 12 грудня 2012 р. Окрім проектів Адміністративно-процедурного кодексу, на розгляд до Верховної Ради України подавався проект закону «Про адміністративну процедуру» від 11 грудня 2014 р., який за своїм змістом і структурою схожий на зазначені проекти Адміністративно-процедурного кодексу України.

На даний момент нових спроб розгляду та прийняття Адміністративно-процедурного кодексу України суб'єктами законодавчої ініціативи не здійснювалося, хоча уніфікація правового регулювання адміністративної процедури має неабияке значення як для сфери адміністративних послуг, так і для діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування загалом.

**Висновки.** Правовому регулюванню надання послуг адміністративними органами приділяється значна увага в нормативно-правових актах та судовій практиці ЄС. Важливе значення для правового регулювання сфери надання адміністративних послуг як у західноєвропейських країнах, так і в Україні має практика Європейського суду справедливості та Європейського суду з прав людини, зокрема, положення щодо можливості судового перегляду актів усіх адміністративних органів, які впливають чи можуть вплинути на права або обов'язки третіх осіб; заборони підміни судовими органами повноважень адмі-

ністративних органів; відповідальності держави за шкоду, завдану приватним особам адміністративними органами; права на «законні очікування» приватних осіб у відносинах з органами публічної адміністрації, що рішення такого органу про надання прав приватній особі не буде відкликано чи скасовано цим же органом, тощо.

За результатами порівняльно-правового дослідження встановлено, що джерела правового регулювання надання адміністративних послуг в ЄС характеризуються таким особливостями, як відсутність кодифікованого нормативно-правового акту, яким би здійснювалося регулювання адміністративних або публічних послуг неекономічного інтересу; вплив судової практики на правове регулювання відносин між органами публічної адміністрації та громадянами; значна увага до підвищення рівня якості послуг, що надаються адміністративними органами, та участі громадян у прийнятті рішень.

Порівнюючи рівні правового регулювання сфери адміністративних послуг в країнах ЄС та Україні, варто зазначити, що наднаціональний рівень законодавства ЄС встановлює лише загальні положення та основні права громадян щодо послуг загального інтересу. На національному рівні у державах – членах ЄС приділяється увага врегулюванню адміністративної процедури загалом, але важливе значення має локальне регулювання надання адміністративних послуг у рамках кожного муніципалітету. В Україні окремого врегулювання потребують адміністративно-

процедурні відносини шляхом прийняття Адміністративно-процедурного кодексу України для уніфікації вимог до зовнішньої діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування та розширення повноважень органів місцевого самоврядування для забезпечення надання останніми якісних послуг відповідно до місцевих особливостей та потреб.

Виходячи із аналізу європейського досвіду, важливе значення для удосконалення надання адміністративних послуг в Україні має застосування у практичній діяльності органів публічної адміністрації принципів сформованих практикою Європейського суду з прав людини та Європейського суду справедливості, використання досягнень інформаційних технологій, удосконалення електронного урядування, підвищення участі громадян у прийнятті рішень органів публічної адміністрації як це має місце в західноєвропейських країнах.

Подальшого дослідження потребує нормативно-правова база регулювання адміністративних послуг у окремих державах – членах ЄС, перспективи використання прогресивної практики Суду ЄС для удосконалення українського законодавства, зокрема, що стосується процедури прийняття адміністративних актів, що є результатом надання адміністративних послуг, відповідальності суб'єктів владних повноважень та посадових осіб за заподіяну шкоду при наданні адміністративних послуг та інших аспектів досліджуваного правового інституту.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу (2010/C 83/01) // Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.minjust.gov.ua/file/23491](http://www.minjust.gov.ua/file/23491).
2. Хартія основних прав Європейського Союзу : Міжнародний документ від 07.12.2000 р. // Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994\\_524](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_524).
3. White Paper on Services of General Interest [COM(2004) 374 final – Not yet published in the Official Journal]. – Available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:l23013b>.
4. Шереметьєва Л.А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз / Л.А. Шереметьєва, І.І. Беца // Національна академія державного управління при Президенті України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.
5. Jürgen Schwarze. Judicial Review of European Administrative Procedure // Law and Contemporary Problems. The Administrative Law of the European Union (Winter, 2004). – Vol. 68, № 1. – P. 85–105.
6. Case 294/83, Partiéco logiste «LesVerts» v European Parliament // European Court Reports. – 1986. – P. 1339.
7. Case C-269/90, Technische Universität v. Hauptzollamt München-Mitte // European Court Reports. – 1991. – P. 5469.
8. Joined cases 6/90, 9/90, Francovich and Bonafaci v Italy // European Court Reports. – 1991. – P. I-5357.
9. Інформаційний лист від 18.11.2014 № 1601/11/10/14-14 // Вищий адміністративний суд України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.vasu.gov.ua/sudovapraktika/inf\\_list/il18\\_11\\_2014\\_1601\\_11\\_10\\_14-14/](http://www.vasu.gov.ua/sudovapraktika/inf_list/il18_11_2014_1601_11_10_14-14/).
10. Рішення Європейського Суду з прав людини в справі «Серков проти України» (2011) // Урядовий кур'єр. – 2011. – № 216. – С. 11.
11. Рішення Європейського суду з прав людини «Федоренко проти України» (2006) // Офіційний вісник України. – 2006. – № 39. – С. 124.
12. Концепція адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 21. – С. 32.
13. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – С. 168–170.
14. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2013. – № 32. – С. 409.
15. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П. Тимощука. – К. : ФОРМ-Москаленко О.М., 2013. – 392 с.