

Ю. В. Даньшина, здобувач Академії митної  
служби України

## ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

*У статті здійснено аналіз стану формування правових засад регулювання адміністративної послуги в Україні. Автор робить спробу запропонувати системні заходи для вдосконалення законодавства про адміністративні послуги з урахуванням та виправленням існуючих суперечностей.*

**Ключові слова.** Адміністративна послуга, адміністративна процедура, нормативний акт.

*The analysis of process of forming of legal principles of adjusting of administrative favour is carried out in the article. Given it a shot an author to define system measures for perfection of legislation about administrative services, recognition and overcoming of contradictions.*

**Keywords.** Administrative favour, administrative procedure, law, decision.

**Постановка проблеми** (постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями). Процес формування правових засад регулювання адміністративної послуги складний і потребує певного часу. Розвиток нормативного регулювання адміністративних послуг відбувався досить хаотично, та наявність великої кількості нормативно-правових актів ні в якому разі не свідчить про досконалий стан сучасного законодавства України про адміністративні послуги.

Запровадження адміністративних інновацій в Україні розпочалося з розробки Концепції адміністративної реформи. Указом Президента України від 22 липня 1998 р. № 810 головні положення Концепції покладено в основу здійснення реформування системи державного управління, підкреслення характеру сервісної демократичної держави. Основний наголос зроблено на необхідності виробити нову управлінську ідеологію, спрямовану на оновлення адміністративної культури, формування орієнтації управлінського персоналу на служіння людині [1].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** (аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор, виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття). Дослідження системи адміністративних послуг в Україні започаткували представники науки адміністративного права, такі як: В. Б. Авер'янов, І. Б. Коліушко. Значну увагу нормативно-правовій базі надання адміністративних послуг приділяють у своїх працях В. Тимошук, В. Сороко, Г. Чміленко, Д. Сухинін, Ю. Шаров, О. Поляк, А. Липенцев, В. Колпаків, О. Мордвінов, Л. Ляшенко.

У наукових дослідженнях з державного управління та адміністративного права питання адміністративної послуги не набуло достатнього ступеня вивченості, тому виникає необхідність дослідження її як складової управлінської діяльності державного службовця, визначення особливостей та вдосконалення правового регулювання, визначення впливу цієї діяльності на реформування органів виконавчої влади й формування системи державного управління.

**Мета статті** (формулювання цілей статті (постановка завдання)). Одним із важливих напрямків реалізації адміністративної реформи є подальший розвиток і вдосконалення законодавства про адміністративні послуги та їх нормативно-правову регламентацію, закріплення в межах компетенції кожного державного органу переліку, порядку та регламентів надання цих послуг. Завдяки цьому забезпечуватиметься дотримання стандартів надання адміністративних послуг та відповідність європейським зразкам. Ідеться не лише про внесення деяких змін до чинного базового законодавства, а також про ухвалення нових нормативно-правових актів, ураховуючи всі попередні недоліки. Насамперед, у сучасному законодавстві про адміністративні послуги мають відбутися зміни щодо відповідності сучасним стандартам Європейського Союзу.

Інститути суспільства можуть успішно і з найбільшим демократичним ефектом діяти у сфері надання адміністративних послуг тільки з відповідними законодавчими нормами. Саме закони розвивають конституційні норми щодо соціальних та інших прав громадян і містять базові гарантії їх реалізації. На жаль, ця сфера регулюється дуже суперечливо. По суті, зараз в Україні немає чіткого нормативного закріплення видів послуг, їх гарантій і способів надання, показників якості, відповідальності за їх недотримання.

© Ю. В. Даньшина, 2011

**Виклад основного матеріалу** (виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів). Основний Закон України [2] гарантує споживачеві право на отримання послуг, під час яких громадянин відчуває, що до нього ставляться з повагою, враховують і задовольняють його потреби. Для якісного надання адміністративних послуг як на державному, так і місцевому рівнях має існувати відповідна законодавча база, спрямована на забезпечення якості послуг та її підвищення. Особливої уваги потребує ієрархія правових джерел на локальних рівнях, де спостерігається відсутність системного доступу до більшості нових нормативно-правових документів.

Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади” від 15 лютого 2006 р. № 90-р. стало нормативно-правовим актом, в якому намагалися створити систему адміністративних послуг. Але якщо на рівні централізованого регулювання ще можна розібратися в ієрархії правових джерел, то на рівні локального – ситуація особливо складна. Місцева влада часто приймає нові акти, не скасовуючи попередні. При цьому немає особливої систематизованого доступу до більшості нормативних документів в органах місцевого самоврядування [3].

Для реалізації Концепції Розпорядженням КМУ № 494-р від 27 червня 2007 р. [4] затверджено план заходів, серед яких передбачено: сприяти впровадженню системи електронного документообігу з надання адміністративних послуг за допомогою Інтернет (через офіційні веб-сайти), у тому числі з використанням електронного цифрового підпису.

Відповідно до Концепції адміністративна послуга є важливою складовою державних та муніципальних послуг [1]. Подібне визначення послуг міститься і в наказах Міністерства економіки України № 219 від 12 липня 2007 р. “Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг” [5] та № 329 від 28 вересня 2007 р. “Про затвердження Методичних рекомендацій щодо визначення собівартості платних адміністративних послуг” [6].

Натомість Головне управління державної служби України в Методиці підготовки інформації про державні послуги об’єднує поняття послуги адміністративної (дія виконавчого механізму державного органу чи його апарату із забезпечення інтересів і свобод фізичних та юридичних осіб) та управлінської (зміст функціональної діяльності державного органу стосовно вироблення і реалізації державної політики з регулювання певного сектора економіки чи соціального життя) [7].

Розроблення і прийняття Методичних рекомендацій стосовно стандартів і визначення собівартості адміністративних послуг, на нашу думку, позитивно вплинуло на подальшу нормативну регламентацію надання цих послуг. Установлення справедливої чіткої плати за адміністративні послуги може запобігати проявам корупції, адже “безкоштовна невизначеність” часто змушує шукати шляхів для визначеності, але не завжди законної [6]. Крім того, якщо фінансування адміністративного органу та преміювання службовців прямо залежатиме від плати за адміністративні послуги, це може бути дійовим інструментом для мотивації службовців надавати послуги якісно. Але без повних переліків адміністративних послуг та зазначення відповідальної особи, яка надаватиме цю послугу, залишається незрозумілим, до яких дій органів влади ці стандарти застосовуватимуть.

З прийняттям Постанови Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 р. “Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг”, якою затверджено Тимчасовий порядок надання державних послуг, у тому числі адміністративних, теж виникли деякі суперечності. У цьому акті зазначалося, що адміністративна послуга – це державна послуга, яка надається органами виконавчої влади, державними підприємствами, установами та організаціями в порядку виконання ними делегованих державою, згідно з нормативно-правовими актами, повноважень [8]. Органи виконавчої влади, як це зазначалося у Постанові, можуть делегувати повноваження з надання адміністративних послуг лише бюджетним установам на підставі нормативно-правових актів. З вищезазначеного маємо, що нормативно-правовий акт виключив можливість надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування, а діяльність (з приводу дозволів на розміщення об’єктів торгівлі, прийняття в експлуатацію будівель, видачі ордерів на житлові приміщення) і багато інших послуг органів місцевого самоврядування, які відповідають ознакам адміністративної послуги, та попередні нормативні напрацювання втратили свою чинність.

Важливості та актуальності процес надання адміністративних послуг органами державної влади набуває з появою Указу Президента України від 3 липня 2009 р. № 508/2009 “Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг” [9] та “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

Відповідно до Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг” [10] та на виконання Постанови Кабінету Міністрів України “Про затвердження Положення про реєстр державних та адміністративних послуг” [11] Головне управління державної служби України є утримувачем Реєстру державних і адміністративних послуг, а Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу – його технічним адміністратором. Нормативна база для формування Реєстру – це затверджена Розпорядженням Кабінету Міністрів України Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [3].

Аналіз чинного законодавства показав наявність проблеми у використанні багатьох нормативних актів Кабінету Міністрів України та Президента України, тому що не зрозуміло, про які саме “послуги” йдеться. Адже сфера послуг, які надають органи публічної адміністрації, надзвичайно широка. У Постанові Кабінету Міністрів України “Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися органами та підрозділами Міністерства внутрішніх справ” від 4 червня 2007 р. № 795 [12], взагалі не подається визначення, а надається перелік платних послуг підрозділів та органів Міністерства внутрішніх справ. Не дають відповіді на питання й акти Кабінету Міністрів України, починаючи від Розпорядження “Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг” від 25 лютого 2009 р. № 251 [10], Постанов “Деякі питання платних державних послуг” від 11 березня 2009 р. № 234 [13], “Про утворення Комісії з питань удосконалення порядку надання державних та адміністративних послуг” від 20 травня 2009 р. № 486 [14], “Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг” від 27 травня 2009 р. №

532 [15], Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 червня 2009 р. № 682-р “Про схвалення Концепції проекту Закону України “Про адміністративні послуги” [16] та закінчуючи Постановами “Деякі питання надання державних платних (адміністративних) послуг, видачі документів дозвільного характеру” від 1 липня 2009 р. № 724 [17] і “Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг” від 17 липня 2009 р. № 737 [8] та Указом Президента України “Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг” від 3 липня 2009 р. № 508 [18].

Зокрема, питання надання адміністративних послуг регулюється досить широким колом нормативно-правових актів, а саме: Законами України “Про соціальні послуги” від 19 червня 2003 р. № 160 [19], “Про громадянство” від 18 січня 2001 р. № 2235 [20], “Про об’єднання громадян” від 16 червня 1992 р. [21], “Про імміграцію” від 7 червня 2001 р. № 2491 [22], “Про патентування деяких видів підприємницької діяльності” від 23 березня 1996 р. № 98 [23], “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р. [24], “Про ліцензування деяких видів господарської діяльності” від 1 червня 2000 р. № 1775 [25]; Указами Президента України “Про лібералізацію підприємницької діяльності та державну підтримку підприємництва” від 12 травня 2005 р. № 779/2005 [26]; “Про деякі заходи щодо забезпечення здійснення державної регуляторної політики” від 1 червня 2005 р. № 901/2005 [27]; Постановами Кабінету Міністрів України “Про порядок справляння і розміри збору за реєстрацію об’єднань громадян” від 26 лютого 1993 р. [28], “Про порядок виконання земельно-кадастрових робіт та надання послуг на платній основі державними органами земельних ресурсів” від 1 листопада 2000 р. № 1619 [29] та ін.

На нашу думку, виникає необхідність прийняття узагальнюючого нормативно-правового акта, який би визначав природу й місце адміністративних послуг, принципи та повну процедуру надання адміністративних послуг. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 червня 2009 р. схвалено проект Закону “Про адміністративні послуги”, який є показовим в аспекті недосконалих нормативних актів, тому що взагалі не містить поняття й ознаки адміністративних послуг, але в ньому чітко сформульовано недоліки системи надання адміністративних послуг органами державної влади, місцевого самоврядування, а також подано пропозиції для розв’язання проблем. Серед них першочергова необхідність – це визначення в законопроекті “Про адміністративні послуги”:

- 1) місця адміністративних послуг у системі державних функцій та послуг;
- 2) надання адміністративних послуг як виду діяльності органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, що характеризується встановленою процедурою надання таких послуг, провадженням такої діяльності лише суб’єктами, уповноваженими на це законом і, за заявою фізичної або юридичної особи, прийняттям рішення щодо юридичного оформлення умов реалізації прав, свобод та законних інтересів фізичних і юридичних осіб;
- 3) принципів надання адміністративних послуг, до яких належать законність, оперативність, загальнодоступність інформації, мінімізація необхідних для отримання послуг довідок та інших документів, а також процедурних дій, гарантії відповідальності суб’єктів, що надають адміністративні послуги;
- 4) механізму впровадження нових організаційних форм надання адміністративних послуг (універсамів послуг, єдиних офісів тощо);
- 5) загальних вимог до стандартів якості надання адміністративних послуг;
- 6) критеріїв зарахування послуг до платних чи безоплатних;
- 7) розмірів плати за адміністративні послуги, зокрема встановити обмеження вартості послуг фактичними витратами на їх надання, та можливості її підвищення, якщо це пов’язано з додатковими вимогами особи (терміновість) або видом діяльності, що провадиться і містить певну потенційну загрозу інтересам суспільства, здоров’ю громадян або довкіллю;
- 8) необхідності формування реєстру адміністративних послуг;
- 9) джерел фінансування діяльності з надання адміністративних послуг та напрямів спрямування коштів, отриманих за їх надання [30, ст. 6].

Загальні строки надання адміністративних послуг триваліші, а процедура, як правило, складніша, адже серед типових порушень законодавства є вимогання довідок чи інших документів, непередбачених законодавством. Це потребує певних додаткових зусиль, втрат часу і коштів з боку споживача. Першою спробою став Закон України загальнопроцедурного характеру “Про звернення громадян” від 2 жовтня 1996 р., який містить принципові недоліки (ні слова про звернення юридичних осіб). Тому адміністративній процедурі та процедурним гарантіям захисту прав громадян має приділятися особлива увага, а саме: забезпечення права приватної особи бути вислуханою перед прийняттям адміністративного акта; доступу адресата адміністративного акта або заінтересованої особи до матеріалів справи; обмеження дискреційних повноважень адміністративних органів з урахуванням принципу пропорційності; прийняття адміністративного акта протягом розумного (обґрунтованого) строку; обов’язкового мотивування (обґрунтування) адміністративного акта; визнання права приватної особи на допомогу та представництво в адміністративній процедурі; наявності засобів правового захисту від адміністративного акта та обов’язкового повідомлення адміністративним органом порядку його оскарження [31, 34–37].

Таким чином, питання правового регулювання адміністративної послуги, що тісно пов’язане з регламентуванням адміністративної процедури, у законодавстві не має достатнього висвітлення. Інколи порядок надання послуг устанавлюється самим органом для себе, що неприпустимо.

Для розв’язання існуючих проблем у системі надання адміністративних послуг та оптимізації діяльності органів влади із цього напрямку, передусім, треба регламентувати процедуру надання

адміністративних послуг. Адже правова визначеність у процедурних питаннях зменшить можливості для зловживань і забезпечить правову захищеність споживачів. Під час установлення процедури надання адміністративних послуг органи виконавчої влади та місцевого самоврядування мають орієнтуватися на отримання споживачем конкретного результату, який він може використати для задоволення своїх потреб. Саме розуміння сутності процесу надання адміністративних послуг та його належного результату дозволить чітко визначити критерій оцінки якості адміністративних послуг. Це цінність (задоволена потреба) особи, яка її отримує, котру слід розуміти не у вузькому її значенні, а загальносистемному, як особистісне цілісне сприйняття зацікавленою стороною здатності послуги створювати для неї вигоди в соціальному та (або) економічному, та (або) політичному, та (або) духовному аспектах її життєдіяльності [32].

Намагання зробити процедуру прийняття рішень більш демократичною може мати інші наслідки. Наприклад, звернення громадян в органах місцевого самоврядування розглядають різноманітні комісії, від яких саме залежить прийняття рішення у справі. Проблема полягає в тому, що для функціонування цих комісій існують об'єктивні перешкоди, особливо на районному рівні: не вистачає представників відповідних органів чи установ, існують труднощі в забезпеченні їхньої регулярної присутності на засіданнях. Як правило, комісії збираються один раз на місяць, тому в деяких випадках для вирішення навіть дрібного питання слід чекати не менше місяця.

Адміністративно-процедурний кодекс України має стати загальним законодавчим актом, який урегулює гостру проблему щодо захисту прав та законних інтересів між фізичними та/або юридичними особами і публічною адміністрацією. Викладені принципи та правила в Адміністративно-процедурному кодексі України мають пронизувати всі інші нормативні акти, котрі стосуються цих відносин.

**Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.** Для вдосконалення законодавства про адміністративні послуги, з урахуванням та подоланням помилок і суперечностей, слід ужити таких системних заходів:

- 1) чітке нормативне визначення природи, ознак і видів послуг, що надаються громадянам і юридичним особам у чіткій відповідності з конституційними правами громадян, а також установлення презумпції “клієнт прав” у всіх спірних ситуаціях;
- 2) ухвалення законів про стандарти адміністративних послуг;
- 3) введення єдиних реєстрів адміністративних послуг, а також нормативів соціального обслуговування різних категорій громадян з урахуванням структури стабільних бюджетних витрат;
- 4) удосконалення статусу адміністративних установ і організацій;
- 5) упорядкування режимів участі бізнес-структур у розвитку соціальної інфраструктури;
- 6) здійснення контролю за підзаконними актами і нормативами обслуговування, що видаються відомствами, з формами інших законів про послуги;
- 7) планомірне зближення законодавства в соціально-правовій сфері до стандартів Ради Європи та СНД.

Крім загального законодавства, виникає потреба в додаткових нормах у сфері надання адміністративних послуг для детального встановлення особливостей, зокрема: до якого саме органу слід звертатися, вимоги до форми та реквізитів заяви, строк вирішення справи, розмір плати тощо.

Отже, попит суспільства на адміністративні послуги зростає. Потрібні систематичні зусилля з посилення ресурсного забезпечення адміністративних послуг і вдосконалення порядку їх надання.

#### Список використаних джерел

1. Концепція адміністративної реформи в Україні / Держ. коміс. з проведення в Україні адм. реформи (ред. 17.09.2004) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art\\_id=8922225](http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=8922225)
2. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
3. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 7. – С. 168–170.
4. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.06.2007 р. № 494-р.
5. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України від 12 лип. 2007 р. № 219 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
6. Про патентування деяких видів підприємницької діяльності від 23 березня 1996 р. № 98 : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
7. Головне управління державної служби України. Методика підготовки інформації про державні послуги // Офіц. сайт Голодержслужби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.guds.gov.ua](http://www.guds.gov.ua).
8. Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лип. 2009 р. № 737 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 54. – Ст. 1871.
9. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/>

10. Про заходи щодо упорядкування надання державних платних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 25 лют. 2009 р. № 251-р // Урядовий кур'єр. – 2009. – 14 берез. (№ 46).
11. Про затвердження Положення про реєстр державних та адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 532 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
12. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо визначення собівартості платних адміністративних послуг : наказ Міністерства економіки України від 28 верес. 2007 р. № 329 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
13. Деякі питання платних державних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 11 бер. 2009 р. № 234 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 21. – Ст. 675.
14. Про утворення Комісії з питань удосконалення порядку надання державних та адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 трав. 2009 р. № 486 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 37. – Ст. 1257.
15. Про затвердження Положення про Реєстр державних та адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27 трав. 2009 р. № 532 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 40. – Ст. 13567.
16. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися органами та підрозділами Міністерства внутрішніх справ : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 черв. 2007 р. № 795 // Офіційний вісник України. – 2007. – № 42. – Ст. 1671.
17. Деякі питання надання державних платних (адміністративних) послуг, видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 лип. 2009 р. № 724 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 53. – Ст. 1839.
18. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг : Указ Президента України від 3 лип. 2009 р. № 508/2009 // Офіційний вісник Президента України. – 2009. – № 20. – Ст. 673.
19. Про соціальні послуги від 19 червня 2003 р. № 160 : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
20. Про громадянство від 18 січ. 2001 р. № 2235 : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
21. Про об'єднання громадян від 16 червн. 1992 р. № 2460-XII : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
22. Про імміграцію від 7 червн. 2001 р. № 2491 : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
23. Про схвалення Концепції проекту Закону України “Про адміністративні послуги” : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 черв. 2009 р. № 682-р // Урядовий кур'єр. – 2009. – 7 липня (№ 119).
24. Про стандартизацію від 17 травн. 2001 р. № 2408-III : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
25. Про ліцензування деяких видів господарської діяльності від 1 черв. 2000 р. № 1775 : Закон України / Офіційний сайт Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
26. Про лібералізацію підприємницької діяльності та державну підтримку підприємництва : Указ Президента України від 12 травня 2005 р. № 779/2005.
27. Про деякі заходи щодо забезпечення здійснення державної регуляторної політики : Указ Президента України від 1 червня 2005 р. № 901/2005.
28. Про порядок справляння і розміри збору за реєстрацію об'єднань громадян : Постанова Кабінету Міністрів України від 26 лютого 1993 р. № 143 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
29. Про порядок виконання земельно-кадастрових робіт та надання послуг на платній основі державними органами земельних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 листопада 2000 р. № 1619 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.gov.ua>.
30. Про схвалення Концепції проекту Закону України “Про адміністративні послуги” : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 черв. 2009 р. // Уряд. кур'єр. – 2009. – № 119.
31. Тимошук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: зарубіжний досвід і пропозиції для України / Тимошук В. П. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
32. Рач В. Узагальнена процесна модель надання адміністративних послуг / В. А. Рач, М. М. Зварич // Менеджмент-орієнтовані підходи до здійснення змін в публічному управлінні : матеріали наук.-практ. конф. (Дніпропетровськ, 22 жовт. 2010 р.) / за заг. ред. Ю. П. Шарова. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – С. 59–62.