

14. Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України: Указ Президента України від 6 квітня 2011 року № 384/2011 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/384/2011>.
15. Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 8 липня 2010 року № 1464-VI / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2464-17>.
16. Про затвердження Положення про Державний реєстр загальнообов'язкового державного соціального страхування: Постанова правління Пенсійного фонду від 8 жовтня 2010 року № 22-1 / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1005-10>.

УДК 342.92 (477)

## ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН У СФЕРІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ

Манилич Л.І., здобувач

*Національний університет біоресурсів і природокористування України*

Проаналізовано доктринальні підходи та положення національного законодавства щодо категоріального апарату у сфері надання публічних послуг, сформульовано узагальнену позицію з цього приводу, вироблено пропозиції задля удосконалення правового регулювання суспільних відносин у сфері надання публічних послуг в Україні, а також правозастосовчої діяльності органів виконавчої влади.

*Ключові слова:* публічні послуги, адміністративні послуги, державні послуги, муніципальні послуги, ознаки публічних послуг, публічний інтерес, адміністративно-правові відносини, адміністративне законодавство.

Манилич Л.И. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ / Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины, Украина

Проанализированы доктринальные подходы и положения национального законодательства относительно категориального аппарата в сфере предоставления публичных услуг, сформулирована обобщающая позиция по этому поводу, сформулированы предложения для усовершенствования правового регулирования общественных отношений в сфере предоставления публичных услуг в Украине, а также правоприменительной деятельности органов исполнительной власти.

*Ключевые слова:* публичные услуги, административные услуги, государственные услуги, муниципальные услуги, признаки публичных услуг, публичный интерес, административно-правовые отношения, административное законодательство.

Manylich L.I. THE LEGAL ADJUSTING OF RELATIONS IS IN THE FIELD OF GRANT OF PUBLIC SERVICES IN UKRAINE: THEORETICAL METHODOLOGICAL PRINCIPLES / National university of bioresources prirodokoristuvannya of Ukraine, Ukraine

Doctrinal approaches and national provisions of law which are related to categorical apparatus in the provision of public services are analyzed, general position on this subject are formulated, proposals to improve the legal regulation of social relations in the provision of public services in Ukraine, as well as law enforcement bodies of executive power are made.

There is an urgent need for legislation defining the concepts of "public service", "public services", "municipal services", "administrative services", "business services", which would contain all the characteristic features of this concept, and which served as the general concepts for all areas of public life. Today the same study above legal categories allowed to conclude that the ambiguity of the definition of these categories both by scientists and by the legislator, despite the existence of a common trend to understand their nature and the lack of a common conceptual framework that clearly defines content and nature of the discussed concepts and would exclude any possibility of ambiguity understanding. This need justified the existence of complicated enforcement and its urgent need of relief.

Still, there are some disadvantages, are not considered certain issues regarding ease of service. In addition, the draft Law of Ukraine "On Administrative Services" on November 9, 2011 does not contain a comparison with

the previous bill no separation of administrative services for the subject of their provision, and contains only a list of state and local governments that provide services. In this regard, consider what can be complicated decision on revenues from the provision of administrative services to the relevant budget.

In both versions of bills clearly show an attempt to solve the issue of oplatnosti and chargeless services outlined at least one area of social life, providing services which are free of charge - the sphere of social security. Along with this, the certain list of reimbursable activities: audits, examinations, endorsements and other works, including related services. In our opinion, this list contains actions of businesses and individuals that may be necessary in the process of obtaining a certain service based on the fact that in most cases the service is a certain set of actions of the public authorities, directly preclude the existence of free services.

In our opinion, to address the issue of implementation is completely free of public services, the government should take some steps that would lead to effectively implement such a system, especially given the economic situation of the state. We believe that the first step is to consolidate the legislation clear list of services that can be provided on a reimbursable basis, and to determine reasonable rates for providing these services common to all administrative units. By the way, the social sphere, as indicated in the bill should be free scope of service, free of charge because it is regulated by the Constitution of Ukraine. In turn, overcoming the first stage on the way to chargeless government services will enable to effectively implement trend aimed at transfer of funds that came from tax, as payment for services.

It should be stressed that Ukraine is also no clear procedures for services, which would include: full clear process for approaching for the service, the receipt of a government agency responses regarding the possibility of providing such services, the terms of its provision, if any, expressly set legislation; process denial of service if the legislation provides the inability to provide such services, referral to another state agency, if the service is within its competence, the process of obtaining individual results, which she wrote. Document that would regulate such procedures could become Administrative Procedure Code, a draft of which was not supported by the presence of a number of shortcomings and lack of detailed procedures for services

*Key words: public services, administrative services, government services, municipal services, public service signs, public interest, legal and administrative relations, administrative law.*

На сьогодні більшість демократичних країн світу у своїй діяльності переходять до більшого ступеня задоволення потреб суспільства. Не оминуло це й Україну. Реалізація адміністративної реформи в Україні зумовила здійснення певних перетворень у системі органів державної влади і необхідність осмислення нового підходу до ролі держави – держави для суспільства. Це пов'язано з тим, що Концепція адміністративної реформи в Україні встановлює, що метою адміністративної реформи є поетапне створення такої системи державного управління, що забезпечить становлення України як високорозвинутої, правової, цивілізованої європейської держави з високим рівнем життя, соціальної стабільності, культури та демократії, системи, яка стане близькою до потреб і запитів людей, а головним пріоритетом її діяльності буде служіння народowi та національним інтересам [1]. Видатний вчений-адміністративіст В.Б. Авер'янов з цього приводу зазначив наступне: «забезпечення більшої рівноправності у стосунках людини з державою повинно становити стрижень сучасної адміністративної правотворчості й правозастосування, що потребує комплексного реформування багатьох інститутів українського адміністративного права» [2, 9].

Одним із завдань адміністративної реформи, які встановлюються Концепцією адміністративної реформи, є запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг [1]. Таким чином, одним із завдань держави, в особі її уповноважених органів, є орієнтація на нагальні потреби її народу в цілому і кожного громадянина окремо, що, тим самим, створює між державою та приватними особами своєрідні відносини «виконавець – споживач», тобто діяльність держави спрямовується на надання публічних послуг населенню.

Мета статті полягає в узагальненні доктринальних підходів та положень національного законодавства щодо визначення понятійного апарату у сфері надання публічних послуг, виробленні пропозицій задля удосконалення правового регулювання суспільних відносин у сфері надання публічних послуг в Україні, а також правозастосовчої діяльності органів виконавчої влади.

Усвідомлюючи необхідність адекватного визначення понятійного апарату проблеми надання публічних послуг, вважаємо за доцільне здійснити комплексний аналіз позицій провідних вчених-юристів та сучасного стану законодавства України щодо публічно-сервісної діяльності органів виконавчої влади та основних правових категорій сфери публічних послуг. Слід зазначити, що категорія «публічні послуги» та похідні від неї розглядається багатьма вченими

(як вітчизняними, так і російськими). Визначення цього поняття містяться у роботах В.Б. Авер'янова, І.Б. Коліушка, О.В. Морозової, С.О. Кирсанова, А.Т. Ошуркова, Г.М. Писаренко, А.М. Сергієнка, Е.В. Талапіної, Л.К. Терещенко, В.П. Тимошука, Ю.О. Тихомирова, Д.М. Щекіна та ін. З огляду на існування певних обмежень щодо обсягу статті, вважаємо за можливе навести та проаналізувати лише найбільш характерні думки окремих науковців, а також визначитися із своєю позицією з цього приводу.

На думку В.Б. Авер'янова, саме термін «послуги» дає змогу чітко визначити місце держави та її органів у відносинах з громадянами, оскільки становлення та розвиток функції держави з надання послуг дозволяє повною мірою усвідомити, що «сучасна держава є організацією на службі суспільства, яка не владарює над громадянами, а надає їм послуги» [3, 172]. Будь-яка послуга – це певна дія, яка здійснюється за зверненням конкретної особи, скерована на задоволення певних потреб цієї особи та призначена приносити їй користь та допомогу.

Слід підкреслити, що сама сутність поняття «послуга» має економічне підґрунтя, визначаючи її товарообмінний характер. З економічної точки зору, послуга є неодмінною реакцією виробника на попит ринку, і відображується у спрямованості задовольнити потреби суспільства шляхом придбання, використання та споживання самої послуги [4, 15]. Так само, розглядаючи публічні послуги в контексті адміністративної реформи, можна стверджувати, що публічні послуги спрямовані саме на задоволення потреб суспільства, які постійно виникають і змінюються з розвитком держави.

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами приватним особам за їх зверненням, яке оформлюється відповідно до норм чинного законодавства України [5]. Варто акцентувати увагу на тому, що в основу публічних послуг покладений публічний інтерес, під яким розуміється визначений державою та забезпечений правом інтерес соціальної спільноти, задоволення якого служить умовою та гарантією її існування і розвитку [6, 55].

Наприклад, Е.В. Талапіна та Ю.О. Тихомиров зазначають, що «публічні послуги»: це «послуги, які надаються безмежному колу осіб з метою задоволення публічного інтересу» [7, 5]. У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади визначено, що під «публічними послугами» слід розуміти послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні [8]. На нашу думку, слід підтримати обидва визначення цього поняття, оскільки вони не виключають одне одного, а, навпаки, взаємно доповнюють: у першому випадку акцент зроблений на самій меті надання послуг – забезпечення публічного інтересу, наявність якого є основною ознакою публічних послуг; у другому – на суб'єктах надання публічних послуг. Разом із цим, звертаємо увагу, що публічний інтерес, як ознака публічних послуг, пронизаний крізь увесь зміст Концепції, тому не можна однозначно говорити про його відсутність у вищевказаному визначенні.

У Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади зазначено, що залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги [8]. Державні послуги, як і публічні, широко розглядаються науковцями як з економічних, так і з правових позицій. Вважаємо за необхідне підтримати думку О.В. Морозової, яка визначає державну послугу як «законодавчо встановлену правозастосовчу діяльність, яка фінансується за рахунок коштів відповідного бюджету, відноситься до повноважень компетентних державних органів виконавчої влади і є обов'язковою для них, спрямована на реалізацію прав або законних інтересів фізичної або юридичної особи, яка її ініціювала, а також на забезпечення виконання її обов'язків» [9, 99]. Таке визначення видається достатньо повним та конструктивним, таким, що відображає всі ознаки, притаманні державним послугам. Разом з цим слід зауважити наступне. Законодавство України, а саме Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, визначає, що державні послуги надаються органами державної влади (в основному виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями, а також органами місцевого самоврядування в порядку виконання делегованих державою повноважень за рахунок коштів державного бюджету [8]. Як бачимо, законодавець встановлює суб'єктний склад у сфері надання державних послуг, а також робить застереження про можливість делегування певних

повноважень. Тому вбачається доцільним робити таке саме застереження, визначаючи і саме поняття «державні послуги».

Що ж стосується наявності самого визначення поняття «державні послуги» у нормативно-правових актах нашої держави, то слід зауважити, що це поняття міститься у Податковому кодексі України, Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний уряд», затвердженому наказом Державного комітету зв'язку та інформатизації від 15 серпня 2003 р., Модельному законі про електронні державні послуги, прийнятому на пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД від 7 квітня 2010 р. та деяких інших. Однак всі ці нормативно-правові акти є спеціальними і регулюють вузьке коло суспільних відносин, а отже, і поняття, закріплене в тексті цих нормативно-правових актах, поширюється тільки на відповідне коло відносин. Наразі законодавство України не містить загального визначення обговорюваного поняття, що ускладнює в певному сенсі правозастосовчу діяльність, а також висвітлює наявність певних прогалин у чинному законодавстві.

Наступним різновидом публічних послуг за суб'єктами їх надання є муніципальні послуги, тобто послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, а також органами виконавчої влади та підприємствами, установами, організаціями в порядку виконання делегованих органами місцевого самоврядування повноважень за рахунок коштів місцевого бюджету [8].

Поряд із класифікацією публічних послуг за суб'єктами їх надання, виділяють також класифікацію за владно-розпорядчою діяльністю органів державної влади (органів місцевого самоврядування). За цією класифікацією виокремлюються адміністративні і господарські послуги.

Адміністративні послуги є предметом обговорювання багатьох науковців у галузі адміністративного права. Наприклад, В.П. Тимошук визначає «адміністративні послуги» як спрямовану на забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи публічно-владну діяльність адміністративного органу, яка здійснюється за заявою особи [10, 120]. Підтримує таку думку і Г.М. Писаренко, визначаючи, що адміністративні послуги – це правовідносини, що виникають при реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їх заявою) в процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату [11, 7].

Адміністративна послуга, відповідно до Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади – це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою [8].

Поняття адміністративна послуга передбачене також у проекті Закону України «Про адміністративні послуги» від 9 листопада 2011 року [12]. Відповідно до цього документу, адміністративна послуга – прийняття згідно із законом за зверненням фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання нею визначених законом обов'язків. Аналогічний проект існував і раніше, але вищевказаний законопроект традиційно вважається більш вдалим за попередній. Попередній законопроект [13] не містив чіткого визначення поняття адміністративні послуги, хоча і встановлював, що до таких послуг відносяться ті, які надаються адміністративними органами і пов'язані з виконанням ними владних функцій. Слід також погодитись з думкою спеціалістів Головного науково-експертного управління Верховної Ради України, що нова редакція містить деякі новели порівняно з попередньою редакцією: залучення до процесу надання адміністративних послуг суб'єктів господарювання; стандарт надання адміністративних послуг; взаємодія адміністративних органів із центрами надання адміністративних послуг. Схвально оцінюється також законодавча пропозиція щодо заборони надання платних супутніх послуг адміністративними органами та центрами надання адміністративних послуг [12].

Разом із тим, досі існують певні недоліки, не враховуються окремі питання щодо зручності надання послуг. Крім того, законопроект від 9 листопада 2011 року не містить порівняно з попереднім законопроектом жодного поділу адміністративних послуг за суб'єктом їх надання, а містить тільки перелік органів державної влади і місцевого самоврядування, які можуть надавати послуги [12]. У зв'язку з цим вважаємо, що може бути ускладненим вирішення питання щодо надходження коштів від надання платних адміністративних послуг до відповідного бюджету.

Дійсно, цікавою є позиція законодавця щодо можливості залучення до виконання окремих робіт, пов'язаних із наданням адміністративних послуг (проведення перевірок на відповідність, експертиз тощо), суб'єктів господарювання [12]. До речі, більшість країн Європи та США вже перейшли до такої позиції. З цього приводу цікавим є досвід Іспанії, де делегування функцій державних органів можливе лише за умови встановлення певного терміну делегування [14]. Вважаємо такий підхід цілком доцільним і можливим для застосування в межах нашої держави, оскільки це виключить постійне зосередження певних функцій в одних суб'єктів господарювання, залишаючи осторонь інші суб'єкти, які б також могли виконувати такі функції.

В обох редакціях законопроектів простежується намагання вирішити питання щодо оплатності та безоплатності послуг: окреслено, принаймні, одна сфера суспільного життя, надання послуг у якій є безоплатним, – сфера соціального забезпечення. Поряд з цим, встановлюється певний перелік оплатних дій: проведення перевірок, експертиз, погоджень та інших робіт, у тому числі супутні послуги. На нашу думку, цей перелік містить дії юридичних та фізичних осіб, які можуть бути необхідними у процесі отримання певної послуги, що, виходячи з того, що у більшості випадків послугою є певний комплекс дій органу державної влади, прямо виключає існування безоплатних послуг. До речі, щодо сплати за послуги – Головне науково-експертне управління Верховної Ради України підкреслює, що підставою надання послуг є гарантовані Конституцією України, права і законні інтереси [13]. Цьому кореспондується обов'язок держави з утвердження і забезпечення прав і свобод людини і громадянина, які, разом з їх гарантіями, визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Отже, не досить коректними і обгрунтованими виглядають випадки, коли фізичній чи юридичній особі, окрім сплати податків, необхідно також додатково вносити плату за виконання органами державної влади встановлених для них законодавством обов'язків щодо забезпечення реалізації їх прав та законних інтересів [13]. Разом із цим, аналізуючи оплатність послуг відповідно до даного законопроекту, спеціалісти Головного науково-експертного управління зазначають, що це питання є досить дискусійним, однак, на їх думку, простежується тенденція переходу України до надання безоплатних послуг.

На нашу думку, для вирішення питання впровадження повністю безоплатної системи надання послуг населенню, держава повинна пройти декілька етапів, які б дали змогу ефективно реалізувати таку систему, враховуючи особливості економічного становища держави. Вважаємо, що на першому етапі необхідно на законодавчому рівні закріпити чіткі переліки послуг, які можуть надаватись на оплатній основі, а також визначити обгрунтовані тарифи з надання цих послуг, єдині для усіх адміністративно-територіальних одиниць. До речі, соціальна сфера, як і вказано в законопроекті, повинна становити безоплатну сферу надання послуг, оскільки її безоплатність вже регламентована Конституцією України. У свою чергу, подолання першого етапу на шляху до безоплатності державних послуг надасть змогу ефективно реалізувати тенденцію, спрямовану на зарахування коштів, які надійшли від сплати податків, у якості оплати за послуги.

Виникли певні сумніви в науковців і щодо утворення єдиних центрів надання адміністративних послуг не тільки в містах, а й на рівні області – при обласних державних адміністраціях. Вважаємо за доцільне підтримати думку І.Б. Коліушка, що це є деструктивним явищем, оскільки губиться сама ідея створення таких центрів – зручність, прозорість і створення умов для децентралізації адміністративних послуг [15].

Отже, бачимо, що в цілому законопроект не повною мірою регулює питання надання адміністративних послуг. Крім того, не слід забувати, що він регулює виключно адміністративні послуги, результатом яких є оформлення адміністративного акту, залишаючи

поза увагою широкий спектр публічних послуг, які такого результату не потребують. Такі послуги прийнято називати господарськими. Це послуги, які становлять певну групу публічних послуг, надаються як органами державної виконавчої влади, так і органами місцевого самоврядування, однак не пов'язані з використанням цими органами своїх владних повноважень і не оформлюються будь-яким юридичним актом (наприклад, будь-які довідково-інформаційні послуги).

Взагалі, класифікацій публічних послуг існує багато, адже кожний дослідник використовує власні підходи до вироблення класифікацій, кожна з яких має певний науковий інтерес. Класифікації публічних послуг пропонуються такими науковцями, як Л.К. Терещенко, Л.А. Міцкевич, Д.В. Нестеров, Ю.О. Тихомиров, М.Д. Чеснокова та інші.

Слід також наголосити на тому, що в Україні також не існує чіткої процедури надання послуг, яка б охоплювала: повний чіткий процес звернення особи за послугою; отримання від органу державної влади відповіді щодо можливості надання такої послуги, строків її надання, якщо такі прямо не встановлені законодавством; процесу відмови від надання послуги, якщо законодавством передбачена неможливість надання такої послуги; перенаправлення до іншого державного органу, якщо послуга належить до його компетенції; процесу отримання особою результату, за яким вона звернулася. Документом, який би регулював подібні процедури, міг би стати Адміністративно-процедурний кодекс [16], проект якого не був підтриманий через наявність ряду недоліків і недостатньої деталізації процедур надання послуг. Таким чином, більш менш урегульовано залишається на сьогодні процедура звернення осіб до органів державної влади, яка закріплена в Законі України «Про звернення громадян».

З огляду на вищезазначене, можна дійти наступних висновків.

1. Законотворча діяльність державної влади на сьогодні повинна бути спрямована на реалізацію основної мети, завдань та принципів адміністративної реформи, впровадженої в Україні, адже одного їх законодавчого закріплення недостатньо, необхідна їх ефективна реалізація.
2. Існує нагальна потреба в законодавчому визначенні понять «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги», «адміністративні послуги», «господарські послуги», які б містили всі притаманні цим поняттям ознаки і які б слугували загальними поняттями для усіх сфер суспільного життя. На сьогодні ж дослідження вищезазначених правових категорій дало змогу дійти висновку про неоднозначність визначення цих категорій як з боку науковців, так і з боку законодавця, незважаючи на існування певної єдиної тенденції щодо розуміння їх сутності, а також про відсутність єдиної понятійної бази, яка б чітко визначала зміст та сутність обговорюваних понять та виключала б будь-яку можливість двозначності їх розуміння. Така необхідність обґрунтована існуванням ускладненого правозастосування і нагальною потребою його полегшення.
3. Державна політика повинна формуватися на органічній взаємодії органів державної влади і суспільства у сфері надання публічних послуг, що сприяє більш якісному та продуктивному забезпеченню прав, свобод та законних інтересів громадян, своєчасному задоволенню потреб, які виникають у суспільстві, а також впливає на виконання громадянами своїх обов'язків, що у свою чергу є основою правопорядку в державі. Необхідним є також додержання у сфері надання послуг принципів верховенства права, законності, відкритості, процедурної справедливості, пропорційності, підконтрольності та взаємної відповідальності.
4. Аналіз проведених наукових досліджень дозволяє наголосити на наступному. В умовах сучасного розвитку країни органи державної влади повинні засновувати свою діяльність на формуванні ефективного механізму реалізації цілей та завдань адміністративної реформи, які закріплені в Концепції адміністративної реформи в Україні. А відтак, діяльність нашої держави повинна бути спрямована на чітке законодавче закріплення єдиного та загального поняття «публічні послуги», видів публічних послуг та їх системи, основних засад та принципів їх надання, методів та процедури їх надання, а також на чітке визначення повноважень органів державної влади та органів місцевого

самоврядування у сфері надання публічних послуг фізичним та юридичним особам, враховуючи нову роль держави та її спрямованість на впровадження ефективного механізму забезпечення прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=810%2F98>.
2. Авер'янов В.Б. Адміністративне право. Академічний курс. підруч.: у двох томах: Том 1. загальна частина / ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова). – К.: Видавництво «Юридична думка», 2004. – 584 с.
3. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. – К.: Видавничий Дім «Ін-Юре», 2002. – 668 с.
4. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг / В.В. Кулибанова. – СПб: «Вектор», 2006. – 196 с.
5. Публічні послуги: Перспективи реформування // Щомісячна юридично-просвітницька газета «Правовий вісник». – 2010. – № 6. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nads.gov.ua/sub/poltavaska/ua/publication/content/16624.htm?s216900905=uzowdtky>.
6. Тихомиров Ю.А. Публичное право / Ю.А. Тихомиров. – М.: Норма, 1995. – 207 с.
7. Талапина Э.В. Публичные функции в экономике / Э.В.Талапина, Ю.А. Тихомиров // Право и экономика. – 2002. – № 6. – С.3-9.
8. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України. – 2010 р. – № 97. – Ст. 3443.
9. Морозова Е.В. Понятие государственной услуги: правовые аспекты / Е.В. Морозова // Право и государство: теория и практика. – 2009. – № 5(53). – С. 96-99.
10. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В.П. Тимошук. – К.: Факт. – 2003. – 496 с.
11. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: автореф. дис. на здобуття наук. ступ. к.ю.н.: спец. 12.00.07 «Теорія управління; адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Г.М. Писаренко; Одес. нац. юрид. акад. – О., 2006. – 20 с.
12. Про адміністративні послуги: законопроект від 09 листопада 2011 р. № 9435 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?id=&pf3511=41734](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=41734).
13. Про адміністративні послуги: законопроект від 16 березня 2010 р. № 6199 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?id=&pf3511=37296](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=37296)
14. Конституція королівства Іспанія від 27.12.1978 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tehnorai.su/pr/konstituciya-ispanii-skachat-tekst.html>.
15. Коліушко І. Чергове реформування адміністративних послуг / І. Коліушко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cppr.org.ua/index.php/2010-03-06-00-08-13/2011-07-20-17-42-30/418/>
16. Адміністративно-процедурний Кодекс України: законопроект від 18 липня 2008 р. № 2789 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb\\_n/webproc4\\_1?pf3511=33073](http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?pf3511=33073).