

Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право
УДК 342.9

Мех Юлія Володимирівна

*кандидатка юридичних наук, доцентка,
доцентка кафедри адміністративного права
та адміністративної діяльності*

Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого

Мех Юлія Владимировна

*кандидатка юридических наук, доцентка,
доцентка кафедры административного права
и административной деятельности*

Национальный юридический университет имени Ярослава Мудрого

Mekh Yuliia

*PhD in Law, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of
Administrative Law and Administrative Activities
Yaroslav Mudryi National Law University
ORCID 0000-0002-0191-1020*

Переродова Анастасія Олександрівна

*студентка Міжнародно-правового факультету
Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*

Переродова Анастасия Александровна

*студентка Международно-правового факультета
Национального юридического университета имени Ярослава Мудрого*

Pererodova Anastasiia

*Student of the International Law Faculty of the
Yaroslav Mudryi National Law University*

**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАНДАРТІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ЯК ОСНОВНИЙ СПОСІБ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВ ГРОМАДЯН
У СФЕРІ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ**

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ СТАНДАРТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ КАК ОСНОВНОЙ СПОСОБ
РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ВЛАСТИ**

**ENSURING OF STANDARDS FOR THE PROVISION OF
ADMINISTRATIVE SERVICES AS THE MAIN WAY OF REALIZING
THE RIGHTS OF CITIZENS IN THE EXECUTIVE BRANCH**

Анотація. Стаття присвячена актуальному питанню важливості забезпечення стандартів надання адміністративних послуг в Україні, застосування світового досвіду надання адміністративних послуг задля підвищення ефективності та якості наданих послуг. Визначено основні напрями розвитку та реформування сфери адміністративних послуг через їх стандартизацію, основні способи забезпечення реалізації прав громадян на отримання адміністративних послуг. Перераховано основні стандарти надання адміністративних послуг, які є найбільш важливими для досягнення оперативного, ефективного та якісного забезпечення населення публічними послугами. Досліджено сферу надання адміністративних послуг та виявлено численні проблеми у цій сфері, які потребують негайного розв'язання. Запропоновано шляхи розв'язання наявних проблем, аби підвищити задоволеність громадян отриманими послугами та покращити рівень життя населення у державі. Крім того, у своєму дослідженні ми проаналізували світовий досвід стандартизації надання адміністративних послуг, який демонструє, що політика багатьох сучасних держав спрямована на досягнення більш ефективної та якісної роботи органів виконавчої влади, і основною метою якої є

підвищення задоволення населення отриманими послугами, реалізація прав громадян у сфері виконавчої влади та формування сталих відносин між людиною та державою. Автори статті наголошують, що сфера адміністративних послуг є невід’ємною частиною життя кожного громадянина України і саме тому, забезпечення населення якісними та доступними умовами отримання публічних послуг має бути одним із найважливіших завдань, які повинні вирішувати органи виконавчої влади.

Ключові слова: *адміністративні послуги, публічні послуги, стандарти, стандартизація, світовий досвід.*

Анотація. *Стаття посвячена актуальному вопросу важности обеспечения стандартов предоставления административных услуг в Украине, применение мирового опыта предоставления административных услуг ради повышения эффективности и качества оказанных услуг. Определены основные направления развития и реформирования сферы административных услуг через их стандартизацию, основные способы обеспечения реализации прав граждан на получение административных услуг. Перечислены основные стандарты предоставления административных услуг, которые являются наиболее важными для достижения оперативного, эффективного и качественного обеспечения населения публичными услугами. Исследована сфера предоставления административных услуг и выявлены многочисленные проблемы в сфере этой, которые нуждаются немедленного решения. Предложены пути решения имеющихся проблем, чтобы повысить удовлетворенность граждан полученными услугами и улучшить уровень жизни населения в государстве. Кроме того, в своем исследовании мы проанализировали мировой опыт стандартизации предоставления административных услуг, который демонстрирует, что политика многих современных государств направлена на достижение более эффективной и качественной работы*

органов исполнительной власти, и основной целью которой является повышение удовлетворения населения полученными услугами, реализация прав граждан в сфере исполнительной власти и формирования постоянных отношений между человеком и государством. Авторы статьи отмечают, что сфера административных услуг является неотъемлемой частью жизни каждого гражданина Украины и именно поэтому, обеспечение населения качественными и доступными условиями получения публичных услуг должно быть одним из важнейших заданий, которые должны решать органы исполнительной власти.

Ключевые слова: административные услуги, публичные услуги, стандарты, стандартизация, мировой опыт.

Summary. The article is devoted to the topical issue of the importance of ensuring standards of administrative services in Ukraine, the application of international experience in the provision of administrative services for the sake of improving the efficiency and quality of services provided. The main directions of development and reforming of administrative services through their standardization, the main ways of ensuring the rights of citizens to receive administrative services are defined. Listed the main standards of administrative services, which are the most important to achieve prompt, efficient and quality provision of public services to the population. The sphere of providing administrative services has been studied and numerous problems in this area that need immediate solutions have been identified. Ways of solving the existing problems have been proposed in order to increase the satisfaction of citizens with the services received and to improve the standard of living of the population in the state. In addition, in our study we have analyzed the world experience of standardization of provision of administrative services, which demonstrates that the policy of many modern states is aimed at achieving more efficient and high-quality work of executive authorities, and the main goal of

which is to increase the satisfaction of the population with the services received, the realization of the rights of citizens in the sphere of executive authorities and the formation of permanent relations between the person and the state. The authors of the article note that the sphere of administrative services is an integral part of life of each citizen of Ukraine and that is why providing the population with quality and affordable conditions for receiving public services should be one of the most important tasks that should be solved by executive authority.

Key words: *administrative services, public services, standards, standardization, international experience.*

Постановка проблеми. Адміністративні послуги становлять невід'ємну частину життя кожного з громадян України. Саме через надання адміністративних послуг забезпечується реалізація конституційного принципу соціальної правової держави. Проте в сучасних умовах склалася ситуація, за якої постають питання щодо якісного, відкритого та професійного забезпечення права на отримання адміністративних послуг як для фізичних, так і для юридичних осіб. Наявність численних проблем у цій сфері на національному рівні вимагає їх невідкладного розв'язання. Цього можна досягти завдяки стандартизації сфери надання адміністративних послуг в Україні, запозичення досвіду зарубіжних країн, що є особливо актуально зі взятим нашою державою курсом на євроінтеграцію.

Аналіз останніх досліджень. Вагомий внесок у науково-теоретичні дослідження у галузі надання публічних послуг серед вчених зробили: О. Негрич [3], В. Сороко [4], О. Буханевич [5], В. Пальчук [8], І. Коліушко, В. Тимошук, О. Банчук, І. Бекешкіна [11] та ін. Водночас попри значну кількість наукових праць у цій сфері, слід констатувати, що проблема

забезпечення населення якісним рівнем надання адміністративних послуг не втрачає своєї актуальності, а тому вимагає більшого її висвітлення.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). З'ясувати рівень важливості якісного надання адміністративних послуг та визначити стандарти надання публічних послуг, дослідити актуальні проблеми у цій сфері, з якими зустрічаються громадяни кожен день, і надати пропозиції щодо їх вирішення.

Виклад основного матеріалу. Забезпечення населення якісними та доступними умовами отримання адміністративних послуг має бути одним із основних завдань, що повинні вирішувати органи державної влади. Адже неможливо заперечити важливість цієї сфери у житті всіх громадян України. Періодично проводяться опитування щодо задоволення якістю отриманих послуг серед населення, і, аналізуючи всі дані, можна помітити, що постійно зростає кількість тих, хто звертаються до влади за отриманням певних послуг, громадяни активно висловлюють свою думку щодо різних аспектів у сфері надання адміністративних послуг. Наприклад, за опитуванням, що проводилося Фондом «Демократичні ініціативи» 2019 року, можна побачити, що кількість задоволених громадян у якості надання їм послуг збільшилася, але, все ж таки, залишається певний відсоток незадоволених осіб у певних сферах таких, як черги (20%), комфортність приміщення (6%), затягнення справи (12%), відсутність інформування щодо необхідних документів (11%) та інших. Крім того, все ще залишається негативна ситуація з корупцією у напрямі діяльності надання адміністративних послуг: «З таким стикались майже 9% тих осіб, які звертались за адміністративними послугами і ще майже 20% не захотіли відповідати на це питання» [1]. Отже, Україна потребує реформування сфери публічних послуг, вирішення основних проблем у ній, і саме тому ми повинні визначити шляхи до її вдосконалення.

Варто розпочати з визначення того, що таке «адміністративні послуги». Актуальне офіційне визначення подається у Законі України «Про адміністративні послуги», згідно якого «адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи» [2]. Також адміністративні послуги визначають як публічні послуги, що надаються уповноваженими органами влади, і вони є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади. Важливість адміністративних послуг обумовлюється тим, що це ефективний спосіб задоволення потреб населення, формування відносин між людиною та державою. Інститут надання адміністративних послуг є показником демократичності системи управління у державі, покликаний швидко та якісно розв'язувати проблеми громадян та покращувати цим рівень життя населення.

Доцільно звернути увагу на світовий досвід надання адміністративних послуг. Так, основним напрямом реформ для урядів ряду європейських країн є підвищення доступності, оперативності, ефективності та якості надання публічних послуг державою. Країни ЄС широко розробляють та впроваджують стандарти надання адміністративних послуг, здійснюють моніторинг діяльності суб'єктів їх надання. Саме тому законодавчо закріплені положення розвинених країн ЄС мають слугувати для нашої держави зразком, моделлю поведінки до створення подібної сучасної системи забезпечення населення якісними публічними послугами.

При проведенні реформи в сфері розвитку системи надання державних послуг для досягнення стійких результатів необхідно одночасно розвивати відповідні елементи інфраструктури на підтримку системи надання адміністративних послуг. Подібна інфраструктура

включає створення мережі організацій і установ, які полегшують процес надання державних послуг через проведення досліджень, формування інформаційних баз даних, надання консультацій та навчання як державних службовців, так і споживачів адміністративних послуг [3, с. 25-26]. Водночас процес вдосконалення надання державних послуг тісно пов'язаний з використанням на практиці принципу «зворотнього зв'язку» зі споживачем послуг, який є перевіреним і ефективним методом вивчення сучасного стану в сфері надання послуг та формування стратегії подальшого вдосконалення системи надання адміністративних послуг з урахуванням потреб і очікувань споживачів [3, с.27].

Як вже зазначалося, найефективнішим способом покращення надання адміністративних послуг є їх стандартизація. Стандарти якості публічних послуг є збіркою конкретних вимог та рекомендацій щодо належного надання послуг, діяльність адміністративних органів повинна відповідати цим нормам задля удосконалення своєї роботи. Стандарти, крім того, забезпечують можливість оцінювання якості надання адміністративних послуг, тобто перевірку відповідності результату наданої послуги до офіційно визначених вимог.

Багато науковців стверджують, що активний розвиток теорії надання публічних послуг та впровадження її у практику у країнах ЄС, розпочався з прийняттям у Великій Британії 1991 р. Хартії громадян (Citizen's Charter) – офіційного документу уряду Великобританії, у якому визначено стандарти послуг, які надаються державними органами. Цікаво, що у Великобританії виділено 40 основних сфер державних послуг, надання яких контролюється Кабінетом міністрів. Для їх регламентування розроблено відповідну кількість так званих хартій, кожна з яких встановлює стандарти послуг, що споживач може одержати від конкретних державних установ в таких сферах, як освіта, соціальне забезпечення, працевлаштування, відпочинок, оподаткування і т.ін. Ця Хартія встановила

чіткі правила та вимоги, яким повинна відповідати діяльність усіх державних установ, такі як: наявність розроблених стандартів рівня забезпеченості і якості послуг; інформаційна відкритість і повнота інформації про послуги і порядок їх надання; можливість вільного вибору; доступність послуг; право на апеляцію в разі незадовільної якості; поважання прав громадян під час надання послуг; ефективне використання ресурсів під час надання послуг; введення інновацій у технологію і організацію надання послуг; залучення споживача до спільної роботи з провайдерами послуг; зворотний зв'язок з населенням; ступінь задоволеності споживачів кількістю і якістю наданих послуг [4, с. 20-21]. У країнах ЄС питання правового регулювання системи надання публічних послуг є важливим завданням, законодавча база є високо розвинутою, що дає змогу ефективно здійснювати надання та моніторинг. У розвинутих демократичних країнах стандарти, покликані на надання послуг населенню, закріплені у нормативних актах, наприклад: «Хартія Маріанна» (Франція), «Хартія дотримання якості при наданні державних послуг» (Португалія), «Хартія клієнтів» (Бельгія) та інші [5, с. 120-122]. До того ж, злагоджена і спільна політика держав-членів ЄС щодо розвитку єдиної системи послуг зазначена у положеннях «Білої книги про послуги, що становлять загальний інтерес», які спрямовані на розвиток високоякісних послуг, забезпечення якісними та доступними послугами громадян [6].

Аналізуючи світовий досвід, можна зробити висновок, що законодавче закріплення та систематизоване правове регулювання вимог до надання державних послуг є основним і першим етапом до створення злагоджено функціонуючої системи. В Україні діє ряд нормативно-правових актів, які регулюють сферу надання адміністративних послуг. Головним є Закон України «Про адміністративні послуги», у статті 4 якого визначено основні принципи надання адміністративних послуг: відкритість і прозорість, оперативність та своєчасність, доступність інформації щодо

надання адміністративних послуг, раціональна мінімізація кількості документів і процедурних дій, які є необхідними для отримання адміністративних послуг, доступність та зручність для суб'єктів звернень [2]. Ширше розкрито питання оцінки якості надання адміністративних послуг в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленій розпорядженням КМУ від 15.02.2006 р. № 90-р, такі як: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи, професійність [7]. Також Концепцією визначено основні проблеми у сфері надання адміністративних послуг, які потребують розв'язання, серед яких важливо виділити «відсутність стандартів надання послуг». На нашу думку, ця проблема є ключовою, саме відсутність чітких стандартів надання послуг, закріплених на законодавчому рівні, тягне за собою виникнення й інших перелічених проблем. Тож першочерговим завданням для України є реформування законодавства та приведення його до європейських стандартів, що буде важливим кроком до якісної діяльності державних органів щодо надання публічних послуг і забезпечення прав і свобод громадян.

Проте слід підкреслити, що запровадження стандартів є лише першим кроком на шляху до вдосконалення всього механізму державного управління та підвищення рівня доступності, ефективності та професійності надання адміністративних послуг, за відсутності впровадження стандартів у практику, у діяльність органів влади та її посадових осіб, зникає можливість реального реформування сфери державних послуг та підвищення задоволеності громадян отриманими послугами.

Варто розглянути, як саме стандартизація допоможе у розв'язанні проблем у сфері надання адміністративних послуг на прикладі актуальних проблем в Україні. Однією з найважливіших проблем є проблема

територіальної «розпорошеності» органів, що надають публічні послуги та складність процедури надання послуг. Наявність різних владних органів та підрозділів ускладнює доступ громадян до отримання адміністративних послуг, створюються окремі труднощі у пошуку потрібного органу й на це витрачається час громадян, адже часто перелік послуг в різних самоврядних органах відрізняється і неможливо отримати декілька різновидів послуг в одному місці. Складність процедури полягає у відсутності чіткого законодавчого та нормативного регулювання їх надання, наявність інформації, яка відрізняється та не є пов'язаною. Вирішенням цієї проблеми може бути уніфікація переліку послуг, затвердження загального стандарту. Моделлю може слугувати досвід запровадження «Універсамів послуг» та принципу «Єдиного вікна», що ефективно діє в Угорщині. За цим проектом розширюється кількість послуг, які надаються одним центром надання адміністративних послуг, перелік послуг значний: від оформлення шлюбу, вирішення питання громадянства та пошуку роботи і розв'язання проблем з безробіттям до реєстрації місця проживання та отримання пільг і субсидій [8]. Суміжною до цього питання є проблема територіальної доступності центрів надання адміністративних послуг: допоможе забезпечення розвиненої транспортної мережі, зупинок громадського транспорту та достатньої кількості місць для паркування, що дозволить громадянам зручно добиратися до них.

Через надмірне навантаження та брак персоналу в ЦНАП та ОМС, особливо в сільських місцевостях, уповільнюється швидкість надання публічних послуг та ефективність роботи органів. Причиною може слугувати завищені кваліфікаційні вимоги до адміністраторів, такі як наявність вищої освіти за рівнем магістра чи спеціаліста, стаж роботи в органах місцевого самоврядування не менше одного року та ін. Надмірні кваліфікаційні вимоги ускладнюють комплектацію персоналу ЦНАП, особливо гострою ця проблема є в сільських місцевостях, все це

перешкоджає громадянам ефективно та швидко отримувати якісні послуги. Для розв'язання цієї проблеми потрібно зменшити кваліфікаційні вимоги для працівників усіх ОМС та ЦНАП або конкретно для органів сільської місцевості, наприклад, отримання вищої освіти на рівні бакалавра може бути достатньо та зменшення стажу роботи до 4-6 місяців [9]. Інша важлива проблема, пов'язана з персоналом центрів надання адміністративних послуг, це відсутність або брак комунікаційних навичок у працівників. Необхідно встановити стандарт, за яким усі працівники щорічно або декілька разів на рік повинні проходити тренінги задля покращення їхніх комунікаційних навичок. Крім того, для забезпечення якісного обслуговування у всіх ЦНАП варто приділяти увагу основним персональним стандартам якісного обслуговування відвідувачів, таким як: привітність, зовнішній вигляд, компетентність, індивідуальний підхід до кожного, стресостійкість та вміння швидко реагувати в нестандартних ситуаціях [10].

Варто також зазначити, що окремі проблеми у сфері надання адміністративних послуг або їх сукупність через відсутність належної забезпеченості стандартами, породжують ризики виникнення корупції. До прикладу, можливість, а частіше за все вимушеність, особистого звернення приватних осіб задля отримання послуги: таким чином породжується ризик вимагання «винагороди» недобросовісними працівниками. Це можна вирішити за допомогою запровадження широкого використання інформаційно-комунікаційних технологій, докладніше про які ми поговоримо пізніше. За умови надсилання звернення на замовлення адміністративних послуг за допомогою цифрових технологій мінімізується особистий контакт, у цьому випадку менше можливостей для зловживань своїм положенням. Крім того, сприяє підвищенню ризиків виникнення корупції такі проблеми, як брак вичерпної інформації про процедуру надання адміністративних послуг, занадто великі строки надання окремих

публічних послуг, невпорядкованість оплати за адміністративні послуги та встановлення «додаткових» розцінок, обмежений час прийому громадян, величезні черги та інше [11]. Всі ці проблеми виникають через відсутність законодавчо закріплених стандартів щодо надання адміністративних послуг та належного моніторингу за діяльністю державних органів.

Що ж до запровадження цифрових технологій у сферу адміністративних послуг, то це є найефективнішим способом подолання проблем у цій сфері та взагалі реформування всієї системи адміністрування в Україні. Європейські країни на своєму прикладі показують, що цифрові технології є рушійною силою розвитку як економічної сфери, так і забезпечення належного зв'язку між громадянином і державою у сфері надання адміністративних послуг. В документі «Цифровий порядок денний для Європи до 2020 року» зазначається, як один зі стовпів сталого та прогресивного майбутнього держав – розвиток стандартів, довіри та безпеки громадян онлайн [12]. Європейські країни забезпечують формування систем е-урядування для отримання великої кількості послуг в режимі онлайн, створюють зручні умови для усіх громадян через наявність всієї потрібної інформації на загальнодержавних порталах надання адміністративних послуг, можливості падання всіх необхідних документів онлайн. Таким способом громадяни економлять час, адже їм не потрібно стояти у довгих чергах, мінімізуються контакти між людьми (що є особливо актуальним у часи світової пандемії COVID-19), взагалі спрощується процедура надання адміністративних послуг та гарантується повна прозорість процедур. Міжнародний досвід показує, що інноваційні технології електронного адміністрування сприяють удосконаленню ефективності та якості надання адміністративних послуг, зниження ризиків корупції та підвищенню демократичності системи державного управління.

Висновки та перспективи подальших досліджень у даному напрямку. Таким чином, важко заперечити, що сфера надання адміністративних послуг є одним із найважливіших інструментів зв'язку та взаємодії громадянина та держави. У такий спосіб держава повинна служити своїм громадянам через забезпечення реалізації прав громадян на отримання адміністративних послуг. Не обмежуючись лише формальним здійсненням владних повноважень щодо виконання своїх обов'язків, а саме забезпеченням населення якісним рівнем послуг. Інститут надання адміністративних послуг є показником демократичності системи управління у державі, покликаний швидко та якісно розв'язувати проблеми громадян та покращувати цим рівень життя населення. Світовий досвід стандартизації державних послуг демонструє, що ці питання займають важливе місце в політиці багатьох сучасних держав, яка спрямована на досягнення більш ефективної роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Тому законодавче закріплення стандартів надання адміністративних послуг в Україні та належний моніторинг за ефективністю та якістю їх виконання органами виконавчої влади має бути першочерговим завданням на всеукраїнському рівні. Слід підкреслити, що належне дотримання стандартів надання публічних послуг державними органами в Україні сприятиме реформуванню системи та розв'язанню багатьох актуальних проблем, підвищенню задоволення населення отриманими послугами, налагодженню зв'язку між державою та громадянами.

Література

1. Оцінка населенням України якості надання адміністративних послуг від 4 вересня 2019 року. URL: https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnikh-poslug_2019

2. Про адміністративні послуг: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
3. Негрич О. М. Формування механізмів розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні // Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук (доктор філософії) з державного управління. Київ. 2018. 235 с.
4. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості: навч. посіб. К.: НАДУ, 2008. 104 с.
5. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського союзу // Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія «Юриспруденція». 2014. №12. Т. 1. С. 120-122.
6. Progress since the 2004 White paper on services of general interests. Brussels, COM (2007) 725 final. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=SEC:2007:1515:FIN>
7. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади від 15.02.2006 р. № 90-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>
8. Пальчук В. Особливості розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні. Центр досліджень соціальних комунікацій НБУВ. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=2875:perspektivi-vprovadzhennya-tsnapiv-vukrajini&catid=8&Itemid=350
9. Проблеми законодавства і практики у сфері надання адміністративних послуг (документ, розроблений експертами Програми «U-LEAD з Європою», напрямок покращення якості надання адміністративних послуг). URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Policy-UKR_U-LEAD.pdf

- 10.Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. URL: <http://снар.in.ua/wp-content/uploads/2017/05/ЄДИНІ-ВИМОГИ-СТАНДАРТ-1.pdf>
- 11.Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / [Ігор Коліушко, Віктор Тимошук, Олександр Банчук та ін.; Ірина Бекешкіна]; Центр політико-правових реформ, Фонд «Демократичні ініціативи». К. Москаленко О.М. ФОП, 2009. 196 с.
- 12.Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions. A Digital Agenda for Europe. Brussels, COM/2010/0245. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:52010DC0245>

References

1. Ocinka naseleňjam Ukrajinu jakosti nadannja administratyvnykh poslugh vid 4 veresnja 2019 roku. URL: https://dif.org.ua/article/otsinki-naselennyam-ukraini-yakosti-nadannya-administrativnykh-poslug_2019
2. Pro administratyvni poslugh: Zakon Ukrajinu vid 6 veresnja 2012 roku # 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
3. Neghrych O. M. Formuvannja mekhanizmiv rozvytku systemy nadannja administratyvnykh poslugh v Ukrajinu // Dysertacija na zdobuttja naukovogho stupenja kandydata nauk (doktor filosofiji) z derzhavnogho upravlinnja. Kyjiv. 2018. 235 s.
4. Soroko V. M. Nadannja publicznykh poslugh orghanamy derzhavnoji vlady ta ocinka jikh jakosti: navch. posib. K.: NADU, 2008. 104 s.
5. Bukhanevych O. M. Osoblyvosti pravovogho reguljuvannja administratyvnykh poslugh v krajinakh Jevropejskogo sojuzu // Naukovyj

- visnyk mizhnarodnogo ghumanitarnogho universytetu. Serija «Jurysprudencija». 2014. #12. T. 1. S. 120-122.
6. Progress since the 2004 White paper on services of general interests. Brussels, COM (2007) 725 final. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=SEC:2007:1515:FIN>
 7. Pro skhvalennja Konceptiji rozvytku systemy nadannja administratyvnykh poslugh orghanamy vykonavchoji vlady vid 15.02.2006 r. # 90-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p#Text>
 8. Paljchuk V. Osoblyvosti rozvytku merezhi centriv nadannja administratyvnykh poslugh v Ukraini. Centr doslidzhenj socialjnykh komunikacij NBUV. URL: http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=2875:perspektivi-vprovadzheniya-tsnapiv-vukrajini&catid=8&Itemid=350.
 9. Problemy zakonodavstva i praktyky u sferi nadannja administratyvnykh poslugh (dokument, rozroblenyj ekspertamy Prohramy «U-LEAD z Jevropoju», naprjamok pokrashhennja jakosti nadannja administratyvnykh poslugh). URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/02/Policy-UKR_U-LEAD.pdf
 10. Jedyni vymoghy (standart) do jakosti obslughovuvannja vidviduvachiv centriv nadannja administratyvnykh poslugh. URL: <http://cnap.in.ua/wp-content/uploads/2017/05/ЄДИНІ-ВИМОГИ-СТАНДАРТ-1.pdf>
 11. Korupcijni ryzyky nadannja administratyvnykh poslugh ta kontroljno-naghljadovoji dijalnosti v Ukraini / [Ighor Koliushko, Viktor Tymoshhuk, Oleksandr Banchuk ta in.; Iryna Bekeshkina]; Centr polityko-pravovykh reform, Fond «Demokratychni iniciatyvy». K. Moskalenko O.M. FOP, 2009. 196 s.
 12. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of Regions. A Digital Agenda for Europe. Brussels, COM/2010/0245.

URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex:52010DC0245>