**КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

На правах рукопису

**МИХАЙЛЮК Яна Богданівна**

УДК 342.92(477):340.134

**АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ У КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ**

**ТА УКРАЇНІ (ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ)**

12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право

Дисертація на здобуття наукового ступеня

кандидата юридичних наук

Науковий керівник

**Пухтецька Алла Альбертівна,**

кандидат юридичних наук, доцент

Запоріжжя – 2016

2

**ЗМІСТ**

**ВСТУП**………………………………………………………………………..…..3

**РОЗДІЛ 1. АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ**

**АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ**

**ТА УКРАЇНІ**……………..…………………………………………….……………...13

1.1. Загальна характеристика адміністративних послуг в адміністративно-

правовій доктрині………………………………………………………………….…..13

1.2. Правове регулювання надання адміністративних послуг: порівняльно-

правовий аспект ……..………………………………………………………………...44

1.3. Класифікація адміністративних послуг……………………………………77

**Висновки до Розділу 1**…………………………………………………………..93

**РОЗДІЛ 2. НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У КРАЇНАХ**

**ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ ТА УКРАЇНІ**………………………………….…..96

2.1. Інституційні аспекти надання адміністративних послуг………………….96

2.2. Матеріальні аспекти надання адміністративних послуг………………..123

2.3. Процедурні вимоги до надання адміністративних послуг……………..138

**Висновки до Розділу 2**…………………………………………………………157

**РОЗДІЛ** \_\_\_\_\_\_\_\_\_3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ...…………….………………....160

3.1. Пропозиції щодо перегляду правового регулювання надання

адміністративних послуг……………………………………………….……….…...160

3.2. Перспективи удосконалення правового регулювання оскарження у сфері

надання адміністративних послуг……………………………….………………….183

**Висновки до Розділу 3**…………………………………………………………204

**ВИСНОВКИ**……………………………………………………………………208

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**…………………………………...216

**ДОДАТКИ**………………………………………………………………………244

3

**ВСТУП**

**Актуальність теми.** Удосконалення правового регулювання надання

адміністративних послуг є важливим завданням і складовою комплексної

адміністративно-правової реформи, що впроваджується в Україні; воно повинно

враховувати організаційно-правові, матеріальні, процедурні стандарти й форми

надання адміністративних послуг, вироблені сучасною правозастосовною

практикою держав – членів Європейського Союзу (далі – ЄС). Це відповідає як

євроінтеграційній спрямованості зовнішньої політики України, так і завданням

поступової адаптації українського законодавства до законодавства ЄС.

Ключовим аспектом проведення адміністративно-правової реформи в Україні

є доктринальне переосмислення змісту адміністративних правовідносин між

адміністративними органами й приватними (фізичними та юридичними) особами,

що має вагоме значення для вдосконалення правового регулювання надання

адміністративних послуг, упровадження сучасних форм і стандартів їх надання,

розроблених європейською адміністративно-правовою доктриною й практикою, що

відображають сутність «публічно-сервісної» складової діяльності органів публічної

адміністрації (органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування).

Правотворча та правозастосовна практика у сфері надання публічних, у тому

числі адміністративних, послуг у державах – членах ЄС перебуває на якісно

вищому рівні, ніж в Україні. З огляду на це вивчення та запровадження в

українському законодавстві позитивного європейського досвіду правового

регулювання надання адміністративних послуг є необхідною умовою подальшої

європейської інтеграції України та підвищення рівня захисту прав фізичних і

юридичних осіб у правовідносинах з органами публічної адміністрації.

В адміністративно-правовій науці інститут адміністративних послуг

досліджували такі вчені, як: В. Б. Авер‟янов, К. К. Афанасьєв, Ю. П. Битяк,

А. Ф. Васильєва, В. М. Гаращук, І. П. Голосніченко, Т. О. Коломоєць,

4

І. Б. Коліушко, В. К. Колпаков, А. Т. Комзюк, О. В. Кузьменко, І. М. Лазарєв,

Г. М. Писаренко, А. А. Пухтецька, О. Л. Соколенко, І. В. Стародубов,

В. П. Тимощук, Ю. О. Тихомиров, А. М. Школик та ін. Дисертаційні дослідження

окремих аспектів зазначеної теми здійснено В. І. Горбатюк, О. В. Гринцовим,

С. Л. Дембіцькою, О. Ю. Іващенко, Ю. М. Ільницькою, О. Ю. Костіним,

Є. О. Легезою, М. Б. Острах, В. В. Петьовкою, В. В. Середою, В. І. Сіверіним,

І. С. Сорокіною, О. О. Сосновиком, О. В. Таможнім, О. В. Тер-Степанян,

К. А. Фуглевич, К. В. Химичук, В. М. Циндрею, М. М. Шапоренком та ін.

Уперше на рівні дисертацій загальну характеристику адміністративних

послуг в Україні подано в роботі Г. М. Писаренко «Адміністративні послуги в

Україні: організаційно-правові аспекти» (Одеська національна юридична академія,

м. Одеса, 2006 р.), де наведено приклади європейського досвіду правового

регулювання надання адміністративних послуг, проте, основним предметом

дослідження є правовий інститут адміністративних послуг в Україні.

У дисертації О. Ю. Іващенко «Оскарження адміністративних послуг у

Великій Британії та Україні (порівняльно-правовий аналіз)» (Національна академія

внутрішніх справ, м. Київ, 2012 р.) розглянуто співвідношення понять

адміністративної послуги та публічної послуги, визначено суб‟єктів надання

адміністративних послуг і перспективи нормативного регулювання

адміністративних послуг в Україні, проте інші аспекти надання адміністративних

послуг не знайшли свого відображення в порівняльно-правовому аналізі.

У 2015 р. захищено дисертацію К. А. Фуглевич на тему «Адміністративні

послуги: поняття, види, процедурне регулювання» (Одеська національна юридична

академія, м. Одеса), яка також не містить самостійного розділу або підрозділу,

присвяченого проблемам запровадження європейського досвіду в правотворчій і

правозастосовній діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого

самоврядування в Україні.

Серед європейських науковців, які досліджують правове регулювання

5

публічних послуг і відносин органів публічної адміністрації з приватними особами,

слід зазначити таких, як: Дж. Белл, Д. Гайфорд, В. Ванкович, С. Вернер,

Г. Гофманн, Б. Дельсанглес, Дж. Зіллер, С. Касіс, М. Кларк, М. Кнауфф, Ф. Котлер,

П. Крейг, М. Лабоуз, О. Майєр, A. Матеї, Дж. Мердок, А. Моубрей, К. Пейтман,

М. Сеневірат, Р. Сірден, Дж. Симмондс, В. Соутер, Дж. Стюарт, М. Фейлінг,

Р. Форрест, Е. Форстхофф, Л. Фуллер, Х. Харріс, Дж. Хендерсон, Ю. Шварце,

Дж. Шнайдер, Ф. Шнапп та ін. Вони зробили вагомий внесок у розвиток учення про

надання адміністративних послуг, проте комплексне порівняльно-правове

дослідження надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні не

проводилося.

Отже, потребують окремої уваги правове регулювання надання

адміністративних послуг у порівняльно-правовому аспекті, наукові підходи до

класифікації адміністративних послуг, інституційні, матеріальні та процедурні

аспекти надання адміністративних послуг у європейських країнах, удосконалення

правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням

досвіду держав – членів ЄС. Усе зазначене зумовило вибір теми дисертації.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертація

виконана в межах науково-дослідної роботи Класичного приватного університету

«Актуальні проблеми адміністративно-правового регулювання діяльності публічної

влади в Україні» (номер державної реєстрації 0108U008955). Внесок здобувача

полягає в обґрунтуванні необхідності закріплення специфіки правового

регулювання адміністративних процедур, пов‟язаних з наданням адміністративних

послуг в окремому розділі Адміністративно-процедурного кодексу України,

запровадження в Україні інституту Уповноваженого Верховної Ради України з

питань надання адміністративних послуг та вдосконаленні понятійного апарату

адміністративно-правової науки.

**Мета і завдання дослідження.** *Мета дослідження* – на основі аналізу

теоретико-правових засад, чинного законодавства й досвіду надання

6

адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні сформулювати пропозиції й

рекомендації щодо вдосконалення нормативних основ і правозастосовної діяльності

у сфері надання адміністративних послуг.

Для досягнення зазначеної мети поставлено такі *завдання:*

– узагальнити в порівняльно-правовому аспекті доктринальні підходи до

розуміння поняття адміністративної послуги;

– охарактеризувати правове регулювання надання адміністративних послуг

у країнах ЄС та Україні й сформулювати пропозиції щодо розвитку вітчизняного

законодавства;

– порівняти основні підходи до класифікації адміністративних послуг у

країнах ЄС та Україні;

– проаналізувати інституційні аспекти надання адміністративних послуг,

зокрема, розглянути суб‟єктів, уповноважених надавати адміністративні послуги, і

форми надання адміністративних послуг за законодавством держав – членів ЄС та

України;

– розкрити матеріальні аспекти надання адміністративних послуг, критерії

плати та звільнення від плати за надання адміністративних послуг;

– окреслити процедурні вимоги надання адміністративних послуг та вивчити

сучасні підходи до інформування й консультування громадян у сфері надання

адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні;

– сформулювати пропозиції та рекомендації щодо вдосконалення правового

регулювання надання адміністративних послуг в Україні з урахуванням

європейської правотворчої й правозастосовної практики;

– визначити перспективи вдосконалення процедур оскарження у сфері

надання адміністративних послуг з урахуванням європейського досвіду.

*Об’єкт дослідження* – суспільні відносини, що виникають у публічно-

правовій сфері з приводу надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні.

*Предмет дослідження* – адміністративно-правові засади надання

7

адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні в порівняльно-правовому аспекті.

**Методи дослідження.** У дисертації використано сукупність філософсько-

світоглядних, загальнонаукових та спеціально-наукових методів. У ході

дослідження застосовано такі методи: діалектичний – у процесі пізнання сутності й

форм надання адміністративних послуг, їх розвитку в країнах ЄС та Україні

(підрозділ 2.1); порівняльно-правовий – для порівняння правового регулювання,

інституційних, матеріальних і процедурних аспектів надання адміністративних

послуг (підрозділи 1.2, 2.1, 2.2, 2.3); історико-правовий – для з‟ясування

становлення доктринальних засад надання публічних та адміністративних послуг

(підрозділ 1.1); логіко-семантичний – для уточнення й визначення змісту понять

«адміністративна послуга», «публічна послуга» і «послуги загального інтересу» в

адміністративно-правовій доктрині (підрозділ 1.1); системний – для виявлення

взаємозв‟язків соціальних процесів та суспільних відносин у сфері надання

адміністративних послуг (підрозділи 1.2, 2.1); класифікації та групування – для

дослідження видів адміністративних послуг в Україні й послуг загального інтересу

в країнах ЄС (підрозділ 1.3); статистичний – для виявлення підходів до правового

регулювання консультування та інформування громадян (підрозділ 2.1);

структурно-функціональний – для визначення правового статусу суб‟єктів надання

адміністративних послуг (підрозділ 2.1); теоретико-правового прогнозування – для

формування пропозицій та рекомендацій щодо вдосконалення законодавства у

сфері надання адміністративних послуг (підрозділи 3.1, 3.2).

*Емпіричну базу дослідження*становлять узагальнення наукових публікацій,

практика надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні; аналітичні й

статистичні дані органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а

також міжнародних і європейських організацій; судова практика Європейського

суду з прав людини, судових органів країн ЄС та України.

*Нормативною основою дослідження* є Конституція України, закони та

підзаконні нормативно-правові акти України, обов‟язкові та рекомендаційні акти

8

інституцій ЄС, законодавство держав – членів ЄС.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що дисертація є

першим комплексним порівняльно-правовим дослідженням адміністративних

послуг у країнах ЄС та Україні. Основні положення, що мають елементи новизни,

полягають у такому:

*уперше:*

– на основі узагальнення нормативно-правового регулювання сфери надання

адміністративних послуг у державах – членах ЄС встановлено, що в більшості з них

регулювання надання адміністративних послуг здійснюється на підставі законів або

кодифікованих нормативно-правових актів, які поширюють свою дію на весь

спектр адміністративно-процедурних відносин, у тому числі на сферу

адміністративних послуг, а також підкреслено значні повноваження органів

місцевого самоврядування щодо деталізації порядку надання адміністративних

послуг на локальному рівні;

– обґрунтовано необхідність закріплення специфіки правового регулювання

адміністративних процедур, пов‟язаних з наданням адміністративних послуг, в

окремому розділі Адміністративно-процедурного кодексу України як загального

кодифікованого нормативно-правового акта щодо регулювання адміністративно-

процедурних правовідносин;

– за результатами порівняльно-правового дослідження запропоновано

запровадження в Україні інституту Уповноваженого Верховної Ради України з

питань надання адміністративних послуг, що сприятиме підвищенню ефективності

оскарження в разі порушення прав, свобод і законних інтересів громадян

суб‟єктами надання адміністративних послуг;

– розкрито сучасний стан та особливості надання адміністративних послуг в

електронній формі в країнах ЄС, на основі чого запропоновано низку новацій у

веденні Єдиного державного порталу адміністративних послуг, зокрема, щодо

забезпечення надання транскордонних адміністративних послуг для іноземців,

9

удосконалення критеріїв пошуку необхідних послуг, створення сервісу захисту

прав споживачів адміністративних послуг;

*удосконалено:*

– розуміння змісту та значення понять «публічні послуги», «адміністративні

послуги», «послуги загального інтересу» з урахуванням підходів європейських

учених до їх тлумачення, розкрито критерії розмежування та специфіку

застосування в законодавстві ЄС;

– підходи до нормативного закріплення видів суб‟єктів надання

адміністративних послуг, зокрема додаткового закріплення на рівні закону як

самостійного виду зазначених суб‟єктів агентів адміністративних органів,

уповноважених надавати реєстраційні, дозвільні та деякі інші послуги відповідно

до закону;

– підстави класифікації адміністративних послуг з урахуванням теоретичних

положень адміністративного права й норм законодавства ЄС та визначено критерії

класифікації, зокрема за характером інтересу, на задоволення якого спрямоване

надання адміністративних послуг; за типом повноважень, відповідно до яких

надаються адміністративні послуги; за видами життєвих ситуацій; за спрямуванням

адміністративних послуг на кінцевий результат тощо;

– критерії платності та звільнення від оплати за надання адміністративних

послуг (урахування фінансового становища отримувача послуги, неприпустимості

надмірного фінансового тягаря, співвіднесення із собівартістю послуги,

відмежування від супутніх послуг тощо);

*дістало подальшого розвитку:*

– поняття та характеристика правової природи адміністративних послуг,

публічних послуг, послуг загального інтересу в науці адміністративного права країн

– членів ЄС і їх співвідношення з поняттям адміністративних послуг в українській

адміністративно-правовій доктрині;

– організаційно-правові засади діяльності центрів надання адміністративних

10

послуг з урахуванням європейського досвіду, на основі чого запропоновано

розширення переліку послуг, що можуть надавати такі центри, удосконалення

внутрішньої організації роботи центрів надання адміністративних послуг,

запровадження електронного документообігу, створення ефективних механізмів

урахування громадської думки з метою підвищення ефективності роботи центрів

надання адміністративних послуг;

– обґрунтування доцільності вдосконалення процедур оскарження рішень,

дій, бездіяльності суб‟єктів надання адміністративних послуг на прикладі

правозастосовної практики окремих країн ЄС, зокрема необхідності створення

додаткових механізмів захисту прав громадян у відносинах щодо надання

адміністративних послуг, удосконалення процедури адміністративного оскарження

шляхом створення спеціальних комісій, уповноважених розглядати адміністративні

скарги у випадках, встановлених законом, та підвищення ефективності судового

розгляду адміністративних справ;

– положення про внесення змін до чинного законодавства України щодо

проведення обов‟язкового й системного моніторингу якості надання

адміністративних послуг, що надаються органами державної влади та органами

місцевого самоврядування, створення правових механізмів урахування результатів

проведеного моніторингу та формування критеріїв і способів оцінювання якості

надання адміністративних послуг.

**Практичне значення одержаних результатів**. Висновки та пропозиції, що

сформульовані в результаті проведеного дослідження, можуть бути застосовані:

– *у науково-дослідній сфері* – для подальшого розвитку теорії

адміністративних послуг з урахуванням досягнень європейської адміністративно-

правової доктрини;

– *у законотворчій діяльності* – для формулювання пропозицій і

рекомендацій щодо прийняття нових, удосконалення існуючих законів та

підзаконних нормативно-правових актів у досліджуваній сфері;

11

– *у правозастосовній діяльності* – для надання пропозицій щодо

вдосконалення діяльності суб‟єктів надання адміністративних послуг (довідка про

впровадження Надвірнянської районної державної адміністрації Івано-Франківської

області від 26.01.2016 р. № 31/01–18/007, довідка про впровадження Надвірнянської

районної ради Івано-Франківської області від 25.01.2016 р. № 06);

– *у навчальному процесі* – під час викладання курсу «Адміністративне право

України», спеціальних навчальних курсів щодо надання адміністративних послуг та

для підготовки методичних рекомендацій з підвищення кваліфікації державних

службовців (акт впровадження в навчальний процес Класичного приватного

університету від 23.09.2015 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Сформульовані в дисертації наукові

положення та висновки є результатом особистих досліджень дисертанта.

**Апробація результатів дисертації**. Розроблені в дисертації теоретичні

положення, висновки й пропозиції доповідалися й обговорювалися на міжнародних

науково-практичних конференціях: «Держава і право: проблеми становлення і

стратегія розвитку» (м. Ужгород, 2013 р.); «Міжнародне та національне

законодавство: способи удосконалення» (м. Дніпропетровськ, 2015 р.); «Актуальні

проблеми вдосконалення законодавства та правозастосування» (м. Запоріжжя,

2015 р.), «Сучасні проблеми правової системи України» (м. Київ, 2015 р.); «Право,

суспільство і держава: форми взаємодії» (м. Київ, 2016 р.); «Перспективні напрями

розвитку сучасної юридичної науки» (м. Кривий Ріг, 2016 р.) та науково-

практичному круглому столі «Роль і місце адміністративної юстиції в умовах

проведення конституційної реформи» (м. Запоріжжя, 2015 р.).

**Публікації.** Основні результати дослідження викладено в 14 наукових

публікаціях, з яких: 7 – статті в наукових фахових виданнях України, 1 – стаття в

зарубіжному виданні, 6 – матеріали конференцій і круглого столу.

**Структура та обсяг дисертації**. Дисертація складається із вступу, трьох

розділів, що об‟єднують вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел

12

та додатків. Загальний обсяг дисертації становить 248 сторінок, з яких основний

текст – 215 сторінок, список використаних джерел (229 найменувань) – 27 сторінок,

додатки – 5 сторінок.\_\_

**ВИСНОВКИ**

У дисертації наведено теоретичне узагальнення та нове розв‟язання наукової

проблеми, що полягає в комплексному порівняльно-правовому дослідженні

адміністративних послуг у доктрині адміністративного права та законодавстві

країн ЄC і України. Одержані результати дали змогу сформулювати низку

висновків, пропозицій і рекомендацій:

1. На основі проведеного порівняльно-правового аналізу підходів

європейських учених, а також системи європейського законодавства у сфері

правового регулювання адміністративних послуг з метою адаптації українського

законодавства до законодавства ЄС розглянуто найкращі приклади надання

адміністративних послуг населенню, з урахуванням яких сформульовано

пропозиції щодо вдосконалення вітчизняного адміністративного законодавства в

досліджуваній сфері. Розкрито зміст та з‟ясовано співвідношення понять

«адміністративні послуги», «публічні послуги», «послуги загального інтересу»,

«послуги загального економічного інтересу». Встановлено, що в доктрині та

законодавстві країн ЄС як ключове використовують поняття «послуги загального

інтересу», що характеризується такими ознаками: надання послуг загального

інтересу є прерогативою органів державної чи місцевої влади; зазначені послуги

надаються у зв‟язку із встановленими обов‟язками чи повноваженнями, а не на

підставі комерційної угоди; вирішення питання щодо надання чи відмови в

наданні окремих індивідуальних послуг належить до дискреційних повноважень

суб‟єкта надання; законодавчо забезпечена можливість оскарження

адміністративного акта, що видається за результатами розгляду заяви про надання

послуги.

2. Розглянуто новітній етап розвитку правового регулювання надання

адміністративних послуг в Україні та країнах ЄС і зроблено висновок про

необхідність обрання кодифікаційного підходу до правового регулювання

209

адміністративних процедур на противагу прийняттю спеціального закону щодо

правового регулювання надання адміністративних послуг, запропонованого

вітчизняною правотворчою практикою. Зважаючи на те, що система

європейського законодавства розвивається в напрямі прийняття окремого акта

законодавства ЄС про адміністративну процедуру, який включатиме як складову

процедуру надання адміністративних послуг, та враховуючи, що національне

адміністративне законодавство країн ЄС також засвідчує врегулювання на

національному рівні адміністративної процедури в межах кодифікованих

нормативно-правових актів, зроблено висновок, що в Україні окремого правового

регулювання потребують адміністративно-процедурні відносини шляхом

прийняття Адміністративно-процедурного кодексу України.

Встановлено, що нормативно-правове регулювання сфери надання

адміністративних послуг держав – членів ЄС має внутрішні особливості, оскільки

рамкового закону ЄС щодо правового регулювання надання послуг

адміністративними органами не прийнято. З‟ясовано взаємозв‟язки й особливості

надання адміністративних послуг в окремих країнах ЄС та відповідно до основних

європейських адміністративно-правових традицій функціонування публічної

адміністрації виділено основні моделі надання публічних, у тому числі

адміністративних, послуг населенню: наполеонівська, федеральна (німецька),

англосаксонська, скандинавська, центрально- та східноєвропейська.

3. Проаналізовано підходи до класифікації адміністративних послуг у

європейській та українській адміністративно-правових доктринах і встановлено,

що питанню класифікації адміністративних послуг в українській науці

адміністративного права приділено увагу в багатьох наукових дослідженнях і

запропоновано велике розмаїття підходів до класифікації адміністративних

послуг, на відміну від європейської науки адміністративного права, де відповідну

класифікацію застосовують в основному для розв‟язання практичних проблем

залежно від характеру інтересу, для задоволення якого вони надаються: за типом

210

повноважень, відповідно до яких надаються адміністративні послуги; за

спрямуванням адміністративних послуг на кінцевий результат; залежно від видів

життєвих ситуацій, з якими стикаються споживачі адміністративних послуг.

4. У результаті вивчення інституційних засад надання адміністративних

послуг у країнах ЄС сформульовано пропозиції щодо вдосконалення форм

надання адміністративних послуг в Україні та перегляду груп суб‟єктів надання

адміністративних послуг з урахуванням європейського досвіду. Зокрема, до

основних груп суб‟єктів, що беруть участь у процедурах надання

адміністративних послуг, віднесено: суб‟єктів надання адміністративних послуг;

суб‟єктів звернення за отриманням адміністративних послуг; суб‟єктів, які

сприяють процесу надання адміністративних послуг (перекладач, експерт,

спеціаліст, омбудсман, органи, уповноважені розглядати скарги у сфері

адміністративних послуг тощо). Наголошено на необхідності передання із

центрального рівня повноваження щодо надання адміністративних послуг

місцевого значення з метою їх наближення до кінцевих споживачів, що відповідає

вимогам Рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи державам – членам «Про

локальні публічні послуги та права їх споживачів» від 01.04.1997 р. № R (97) 7.

Вивчення правозастосовної практики надання послуг адміністративними органами

в Скандинавських країнах дало можливість встановити важливу роль органів

місцевого самоврядування та децентралізації державного управління для

підвищення якості адміністративних послуг.

Поряд із визначеними в українському законодавстві суб‟єктами надання

адміністративних послуг запропоновано додатково закріпити новий вид суб‟єктів

надання адміністративних послуг – адміністративних агентів, які розглядаються як

особи, уповноважені надавати адміністративну послугу або її складові на підставі

делегованих повноважень відповідно до закону.

5. Встановлено, що адміністративні послуги можуть надаватися в

письмовій, усній та електронній формах. Запропоновано напрями вдосконалення

211

електронної форми надання адміністративних послуг в Україні: створення

комп‟ютерної та інформаційної інфраструктури (з можливим залученням

інвесторів чи міжнародних організацій); створення інформаційної бази для

надання електронних послуг (ефективне інформування громадян про можливість

отримати послуги он-лайн); забезпечення правового регулювання електронних

адміністративних послуг (результат адміністративної послуги, отриманий у

паперовій формі чи за допомогою електронних засобів, повинен мати однакову

юридичну силу); спеціальне навчання державних службовців з урахуванням

специфіки надання електронних адміністративних послуг; створення системи

заходів для забезпечення доступності електронних послуг для всіх громадян

(сприяння процесам інформатизації суспільства, надання допомоги в організації

доступу до мережі Інтернет у віддалених районах проживання громадян тощо).

6. Досліджено матеріальні аспекти надання адміністративних послуг,

основну увагу приділено питанням плати за надання адміністративних послуг,

порівнянню правового регулювання матеріального й технічного забезпечення

діяльності суб‟єктів надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні.

Встановлено, що плата за надання адміністративних послуг не виконує фіскальних

функцій і сплачується для покриття витрат на безпосереднє надання

адміністративних послуг (собівартість адміністративної послуги). Лише у

виняткових випадках (за прискорений термін надання адміністративної послуги

тощо) може встановлюватися вищий розмір плати в певному кратному розмірі від

собівартості адміністративної послуги. Необхідним є прийняття Закону України

«Про плату та звільнення від плати за надання адміністративних послуг» з метою

врегулювання важливих для населення питань плати за надання адміністративних

послуг, її розміру, суб‟єктів, які її сплачують, моменту виникнення обов‟язку

сплати за надання адміністративних послуг, підстав та порядку звільнення від

плати за надання адміністративних послуг. Урахування досвіду Скандинавських

країн дало змогу виокремити нові способи оплати надання адміністративних

212

послуг за допомогою ваучерів (для отримання адміністративної послуги), завдяки

чому запропоновано напрями вдосконалення українського законодавства.

7. Розглянуто процедурні вимоги до надання адміністративних послуг

(право приватних осіб бути вислуханими перед прийняттям індивідуальних

рішень, дотримання розумного строку розгляду адміністративної справи, вимоги

щодо оплати адміністративних рішень, вимоги дотримання відповідної форми

адміністративних рішень, вимоги щодо порядку опублікування й набуття чинності

адміністративними рішеннями, вимоги щодо виконання адміністративних рішень

та порядку внесення до них змін) і встановлено, що вітчизняне адміністративне

законодавство у сфері надання адміністративних послуг потребує перегляду

значного масиву підзаконних актів, у яких визначено процедури надання

адміністративних послуг з метою забезпечення всебічної реалізації прав, свобод і

законних інтересів приватних осіб в адміністративно-процедурних

правовідносинах, підвищення адміністративно-процедурних гарантій,

забезпечення можливості оскарження рішень суб‟єктів надання адміністративних

послуг. На основі дослідження доктрини адміністративного права та правового

регулювання надання адміністративних послуг у Німеччині виділено значення

ефективного правового регулювання адміністративних процедур, порядку

прийняття, скасування й виконання адміністративних актів, процедур їх

оскарження для захисту прав та законних інтересів фізичних і юридичних осіб.

8. Надання адміністративних послуг потребує вдосконалення

інформування та консультування громадян з приводу переліку необхідних

документів, кількості примірників і порядку їх засвідчення, адже на попередній

стадії адміністративної процедури з урахуванням європейських стандартів

інформування та консультування громадян вдасться досягти зменшення помилок у

заповненні форм, зменшення кількості відмов у прийнятті документів, а також

підвищення показників діяльності адміністративних органів, що є складовою

індексів належного урядування. З метою підвищення якості надання

213

адміністративних послуг запропоновано доповнити ст. 6 Закону України «Про

адміністративні послуги» частиною третьою такого змісту: «Суб‟єкти надання

адміністративних послуг зобов‟язані забезпечувати своєчасне та повне оновлення

інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, яка надається через

усі передбачені законодавством способи інформування»; внести зміни до ст. 7

Закону України «Про адміністративні послуги» та частину першу зазначеної статті

доповнити першим реченням такого змісту: «Порядок проведення моніторингу та

оцінювання якості адміністративних послуг встановлюється Кабінетом Міністрів

України». Виходячи із зазначеного, запропоновано структуру та основний зміст

постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення

моніторингу та оцінювання якості адміністративних послуг».

9. Враховуючи загальні засади надання адміністративних послуг у

країнах ЄС, що сформувалися в межах доктрини адміністративних актів, зроблено

висновок про необхідність спільного правового регулювання порядку прийняття

адміністративних актів та надання адміністративних послуг у загальному

кодифікованому акті законодавства – Адміністративно-процедурному кодексі

України, на відміну від сучасного вітчизняного підходу, відповідно до якого

правове регулювання надання адміністративних послуг забезпечується

спеціальним законом. Запропоновано присвячення окремого розділу

Адміністративно-процедурного кодексу України специфіці надання

адміністративних послуг на центральному та місцевому рівнях.

З урахуванням практики надання адміністративних послуг у країнах ЄС

запропоновано способи вдосконалення Єдиного державного порталу

адміністративних послуг, а саме: приведення Порядку ведення Єдиного

державного порталу адміністративних послуг у відповідність до Закону України

«Про адміністративні послуги»; удосконалення критеріїв пошуку

адміністративних послуг через створення окремої групи популярних

адміністративних послуг; забезпечення функціонування електронного сервісу

214

«Путівник для іноземця та інвестора», що забезпечуватиме транскордонне

надання адміністративних послуг; створення в межах Єдиного державного

порталу адміністративних послуг «Куточка споживача адміністративних послуг»,

що давав би можливість оцінювати якість та подавати скарги на дії чи

бездіяльність посадових осіб суб‟єктів надання адміністративних послуг. На

основі німецького досвіду надання адміністративних послуг запропоновано

доповнити існуючі способи їх надання через запровадження виїзних офісів для

громадян, які проживають у віддалених районах, та сервісу «Мобільного

обслуговування громадян» за місцем їхнього проживання.

10. Досліджено процедури оскарження у сфері надання адміністративних

послуг і визначено перспективи вдосконалення українського законодавства з

урахуванням європейського досвіду для забезпечення своєчасності, доступності та

ефективності оскарження адміністративних актів. Зокрема, на основі вивчення

позитивного досвіду надання послуг органами публічної адміністрації у Великій

Британії встановлено особливий авторитет та значення омбудсмана у сфері

надання адміністративних послуг і запропоновано прийняти відповідний Закон

України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з питань надання

адміністративних послуг», яким визначатиметься правовий статус

Уповноваженого ВерховноїРади України з питань надання адміністративних

послуг, порядок призначення, повноваження щодо захисту прав та інтересів

приватних осіб у сфері надання адміністративних послуг тощо.

На основі вивчення практики Суду ЄС та Європейського суду з прав людини

встановлено необхідність урахування в законодавстві України положень,

вироблених практикою щодо судового перегляду актів усіх адміністративних

органів, які впливають чи можуть вплинути на права або обов‟язки третіх осіб;

заборони підміни судовими органами повноважень адміністративних органів;

відповідальності держави за шкоду, заподіяну приватним особам

адміністративними органами; права на «законні очікування» приватних осіб, що

215

рішення адміністративного органу про надання прав особі не буде відкликано чи

скасовано цим же органом, тощо. У дисертації виокремлено проблеми судового

захисту у сфері надання адміністративних послуг та запропоновано судовий

розгляд справ щодо оскарження бездіяльності адміністративних органів у сфері

надання адміністративних послуг здійснювати за правилами скороченого

провадження, для чого внести відповідні зміни до ст. 183-2 Кодексу

адміністративного судочинства України.

216

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Авер‟янов В. Б. Вибрані наукові праці / [упоряд. : Андрійко О. Ф. (кер.

кол.), Нагребельний В. П., Кисіль Л. Є., Педько Ю. С., Дерець В. А.,

Пухтецька А. А., Кірмач А. В., Люлька Л. В.]; за заг. ред. Ю. С. Шемшученка,

О. Ф. Андрійко. – К. : Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України,

2011. – 448 с.

2. Авер‟янов В. Б. Значення адміністративних процедур у реформуванні

адміністративного права / В. Б. Авер‟янов // Часопис Київського університету

права. – 2009. – № 3. – С. 8–14.

3. Авер‟янов В. Б. До питання про поняття так званих «управлінських

послуг» / В. Б. Авер‟янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.

4. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний

досвід і пропозиції для України / [авт.-упоряд. В. П. Тимощук]. – К. : Факт, 2003. –

496 с.

5. Адміністративне право зарубіжних країн : курс лекцій / за ред.

О. В. Кузьменко. – К. : Юрінком Інтер, 2014. – 528 с.

6. Адміністративне право України : підруч. для юрид. вузів і факультет. /

[Ю. П. Битяк, В. В. Богуцький, В. М. Гаращук та ін.] ; за ред. Ю. П. Битяка. –

Харків : Право, 2000. – 520 с.

7. Адміністративне право України. Академічний курс: підруч. : у 2 т. Т. 1 :

Загальна частина / ред. кол. : В. Б. Авер‟янов (голова) та ін. – К. : Юрид. думка,

2004–2005. – 2004. – 592 с.

8. Адміністративне право України: основні поняття : навч. посіб. / за заг. ред.

І. П. Голосніченка. – К. : ГАН, 2005. – 232 c.

9. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування : зб. матеріалів

/ [Тимощук В. П., Добрянська Н. Л., Курінний О. В., Школьний Є. О. та ін.] / заг. ред.

В.П. Тимощука, О.В. Курінного. – К.: Центр політ.-правових реформ, 2015. – 428с.

217

10. Алексеев С. С. Теория государства и права / [С. С. Алексеев,

С. И. Архипов, В. М. Корельский и др.] ; под общ. ред. С. С. Алексеева. – М. :

Норма, 2004. – 283 с.

11. Андреєва О. М. Електронне урядування країн Скандинавії: становлення

та розвиток [Електронний ресурс] / О. М. Андреєва. – Режим доступу :

file:///C:/Users/%D0%AF%D0%BD%D0%B0/Downloads/Pmv\_2014\_ 9\_11.pdf/. –

(Дата звернення 25.09.2015). – Назва з екрана.

12. Апаров А. М. Адміністративно-публічна діяльність як один із видів

владно-публічної діяльності та як категорія адміністративного права /

А. М. Апаров // Адміністративне право і процес. – 2014. – № 4 (10). – С. 165–174.

13. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги : навч. посіб. / Афанасьєв К. К.;

Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е. О. Дідоренка. – Луганськ : РВВ ЛДУВС ім.

Е. О. Дідоренка, 2010. – 176 с.

14. Бориславська О. Децентралізація публічної влади: досвід європейських

країн та перспективи України / [О. Бориславська, І. Заверуха, Е. Захарченко та ін.]

// DESPRO. Підтримка децентралізації в Україні : швейц.-укр. проект. – К. : Софія,

2012. – 128 с.

15. Ващенко Ю. В. Державне регулювання у сфері енергетики України:

адміністративно-правовий аспект : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня

доктора юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове

право; інформаційне право» / Ю. В. Ващенко. – К., 2015. – 36 с.

16. Великий енциклопедичний юридичний словник / НАН України, Ін-т

держави і права ім. М. Корецького ; за ред. Ю. С. Шемшученка. – К. : Юрид.

думка, 2007. – 992 с.

17. Виконавча влада і адміністративне право / [Андрійко О. Ф.,

Лук‟янець Д. М., Битяк Ю. П. та ін.] ; за заг. ред. В. Б. Авер‟янова. – К. : Ін-Юре,

2002. – 668 c.

218

18. Галунько В. В. Публічний інтерес в адміністративному праві /

В. В. Галунько // Форум права. – 2010. – № 4. – С. 178–182.

19. Гаращук В. Управлінські послуги – новий інститут чи нова помилка? /

В. Гаращук // Вісник АПрН України. – 2001. – № 3. – С. 109–114.

20. Голосніченко І. П. Правове регулювання надання державних

управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / І. П. Голосніченко //

Право України. – 2003. – № 10. – С. 87–91.

21. Гончарук С. Основи адміністративного права України : навч. посіб. /

Гончарук С. – К. : Аванпост-прим, 2004. – 199 с.

22. Горбатюк В. І. Механізми надання адміністративних послуг у сфері

управління державними фінансами : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд.

наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» /

В. І. Горбатюк. – К., 2014. – 20 с.

23. Государственные услуги в Казахстане: дорога в будущее : [моногр.]. –

Астана, 2014. – 100 с.

24. Гринцов О. В. Адміністративно-правові засади діяльності Державної

фіскальної служби України щодо надання адміністративних послуг : автореф. дис.

на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне

право і процес; фінансове право; інформаційне право» / О. В. Гринцов. – К., 2015.

– 20 с.

25. Даньшина Ю. В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання

адміністративних послуг / Ю. В. Даньшина // Теорія та практика державного

управління. – 2011. – Вип. 4 (35). – С. 1–9.

26. Дембіцька С. Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних

послуг населенню України органами місцевого самоврядування : автореф. дис. на

здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і

процес; фінансове право; інформаційне право» / С. Л. Дембіцька. – Львів, 2010 . –

16 с.

219

27. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та

практики / за заг. ред. В. Б. Авер‟янова. – К. : Факт, 2003. – 384 с.

28. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої

влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету

Міністрів України від 16 травня 2014 р. № 523-р // Офіційний вісник України. –

2014. – № 45. – С. 208.

29. Європейська хартія місцевого самоврядування : Закон України від

15 липня 1997 р. № 452/97-ВР // Офіційний вісник України. – № 24. – 2015. –

С. 450–456.

30. Європейський суд з прав людини : Рішення «Волохи проти України» від

22 липня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2007. – № 23.– С. 126–134.

31. Європейський суд з прав людини : Рішення «Сєрков проти України» від

7 липня 2011 р. // Урядовий кур‟єр. –2011. – № 216. – Ст. 11.

32. Європейський суд з прав людини : Рішення «Федоренко проти України»

від 1 червня 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 39. – С. 121–126.

33. Ильенко Р. Страшилище от реформаторов / Р. Ильенко // Голос України.

– 2015. – № 9. – С. 8.

34. Іващенко О. Ю. Оскарження адміністративних послуг у Великій Британії

та Україні (порівняльно-правовий аналіз) : автореф. на здобуття наук. ступеня канд.

юрид. наук. : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право;

інформаційне право» / О. Ю. Іващенко. – К., 2012. – 20 с.

35. Ільницька Ю. М. Адміністративні послуги в системі функцій органів

місцевого самоврядування : автореф. дис. на здобуття наук. ступеняканд. юрид.

наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право;

інформаційне право» / Ю. М. Ільницька. – К., 2011. – 18 с.

36. Інформаційний лист від 18 листопада 2014 р. № 1601/11/10/14-14

[Електронний ресурс] // Вищий адміністративний суд України : офіц. веб-портал. –

220

Режим доступу : http://www.vasu.gov.ua/sudovapraktika/inf\_list/il18

\_11\_2014\_1601\_11\_10\_14-4/. – (Дата звернення 02.11.2015). – Назва з екрана.

37. Кабінет електронних сервісів [Електронний ресурс] / Міністерство

юстиції України : офіц. веб-портал. – Режим доступу : https://kap.minjust.gov.ua. –

(Дата звернення 25.10.2015). – Назва з екрана.

38. Кампо В. М.Становлення нового адміністративного права України :

наук.-популярний нарис / В. М. Кампо, Н. Р. Нижник, Б. П. Шльоер ; за заг. ред.

В. М. Кампо. – К. : Юрид. книга, 2000. – 60 с.

39. Кисіль Л. Є. Правове регулювання процедури адміністративного

оскарження / Л. Є. Кисіль // Часопис Київського університету права. – 2008. – № 3.

– С. 144–150.

40. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / Клименко І. В. ; за заг.

ред. Н. В. Грицяк. – К. : Нац. акад. держ. управління при Президентові України,

2014. – 100 с.

41. Кодекс адміністративного судочинства України від 6 липня 2005 р.

№ 2747–IV // Голос України. – 2005. – № 158. – С. 10–21.

42. Колпаков В. К. Адміністративне право України : підруч. / В. К. Колпаков,

О. В. Кузьменко. – К. : Юрінком Інтер, 2003. – 544 с.

43. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про

функціонування Європейського Союзу (2010/С 83/01) [Електронний ресурс] /

Верховна Рада України : офіц. веб-портал. – Режим доступу :

http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994\_b06. – (Дата звернення 25.10.2015). – Назва

з екрана.

44. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96–ВР

// Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.

45. Костін О. Ю. Адміністративні послуги, що надаються Державною

прикордонною службою України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд.

221

юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право;

інформаційне право» / Олег Юрійович Костін; Нац. авіац. ун-т. – К., 2013. – 20 с.

46. Лагода О. С. Адміністративна процедура: теорія і практика застосування:

автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07

«Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право»/

О. С. Лагода ; Нац. ун-т держ. податк. служби України. – Ірпінь, 2007. – 21 с.

47. Лагута В. О. Критерії визначення розумних строків / В. О. Лагута //

Форум права. – 2013. – № 3. – С. 328–332.

48. Легеза Є. О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією

громадської безпеки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук :

спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне

право» / Євген Олександрович Легеза ; Дніпропетр. держ. ун-т внутр. справ. –

Дніпропетровськ, 2011. – 20 c.

49. Лученко Д. В. Про новий проект Адміністративно-процедурного кодексу

України в аспекті проблем адміністративного оскарження / Д. В. Лученко // Вісник

Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава

Мудрого». – 2013. – № 1 (12).– С. 223–231.

50. Лученко Д. В. Про позасудове оскарження в адміністративному праві та

перспективи його розвитку в Україні / Д. В. Лученко //Вісник Національного

університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого». – 2012. –

№ 3 (10).– С. 97–105.

51. Маланина Е. Н. Классификация публичных услуг / Н. Е. Маланина //

Вестник Челябинского государственного университета. – 2012. – № 1 (255). –

С. 36–38. – (Серия : Право).

52. Михайлюк Я. Б.Загальна характеристика правового регулювання надання

адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу та Україні /

Я. Б. Михайлюк // Науковий вісник Ужгородського національного університету. –

2015. – Вип. 34. – С. 113–117. – (Серія : Право).

222

53. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как

стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт,

проблемы, рекомендации / [С. И. Неделько, А. В. Осташков, С. В. Матюкин,

В. Н. Ретинская и др.]; под общ. ред. В. В. Маркина, А. В. Осташкова. – М., 2008. –

321 с.

54. Надання адміністративних послуг : навч.метод.

посіб. для системи

підвищення

кваліфікаціїдержавнихслужбовцівтапосадовихосібмісцевогосамоврядування /

[уклад. А. В. Ліпенцев]. – К. : [б. в.], 2013. – 224 с.

55. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні

послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : ФОП Москаленко О. М. – 392 с.

56. Небрат О. О. Деякі аспекти надання адміністративних послуг в Україні /

О. О. Небрат // Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ.

– 2014. –№ 1 (64). – С. 130–139.

57. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг /

К. В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2010. – № 47. – С. 269–274.

58. Олефір В. І. Перехідний стан основних джерел адміністративного права в

Україні [Електронний ресурс] / В. І. Олефір, В. В. Галунько // Аctual problems of

corruption prevention and counteraction. – 2011. – Режим доступу : http://www.lawproperty.

in.ua/. – (Дата звернення 15.09.2015). – Назва з екрана.

59. Острах М. Б. Провадження з надання адміністративних послуг в Україні :

[моногр.] / М. Б. Острах; Дніпропетр. нац. ун-т ім. О. Гончара. – Сімферополь :

Кримнавчпеддержвидав, 2014. – 158 c.

60. Петьовка В. В. Надання адміністративних послуг в Україні: теорія і

практика : [моногр.] / В. В. Петьовка; ред. А. О. Селіванов. – К. : Логос, 2014. –

213 с.

61. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-

правові аспекти : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец.

223

12.00.07 «Теорія управління; адміністративне право і процес; фінансове право;

інформаційне право» / Г. М. Писаренко. – Одеса, 2006. – 20 с.

62. Повідомлення «Про послуги загального характеру у Європі» (2001/С

17/04) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : old.minjust.gov.ua/file/31987. –

(Дата звернення 25.12.2014). – Назва з екрана.

63. Положення про адміністративні суди Німеччини від 21 січня 1960 року (в

редакції від 19 березня 1991 року) // Адміністративна юстиція: європейський

досвід і пропозиції для України / [авт.-упоряд. І. Б. Коліушко, Р. О. Куйбіда]. – К. :

Факт, 2003. – С. 260–312.

64. Постанова Вищого адміністративного суду України від 12.02.2015 р. у

справі № К/800/40904/14 [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр

судових рішень: офіц. веб-портал. – Режим доступу :http://www.reyestr.

court.gov.ua/Review/42763038. – (Дата звернення 25.01.2016). – Назва з екрана.

65. Постанова Вищого адміністративного суду України від 13.08.2015 р. у

справі № К/800/32245/14 [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр

судових рішень: офіц. веб-портал. – Режим доступу : http://www.reyestr.court.

gov.ua/Review/48857222. – (Дата звернення 25.01.2016). – Назва з екрана.

66. Постанова Вищого адміністративного суду України від 26.03.2015 р. у

справі № К/9991/60209/12 [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр

судових рішень: офіц. веб-портал. – Режим доступу : http://www.reyestr.

court.gov.ua/Review/43408026. – (Дата звернення 25.01.2016). – Назва з екрана.

67. Про адміністративні послуги : Закон України від 6 вересня 2012 р.

№ 5203-VI // Голос України. – 2012. – № 168. – С. 8–7.

68. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних

послуг від 15 березня 2012 р. № 4523-VI // Голос України. – 2012. – № 64. – С. 21.

69. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо

спрощення умов ведення бізнесу (дерегуляція) : Закон України від 12 лютого

2015 р. № 191-VIII // Голос України. – 2015. – № 61. – С. 12–15.

224

70. Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових

прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України

щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме

майно та їх обтяжень: Закон України від 26 листопада 2015 р. № 834-VIII // Голос

України. – 2015. – № 235. – C. 9–12.

71. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців

та громадських формувань : Закон України від 15 травня 2003 р. № 755-IV в

редакції Закону України № 835-VIII від 26 листопада 2015 р. // Голос України. –

2015. – № 235. – С. 9–12.

72. Про деякі питання надання відомостей з Єдиного державного реєстру

юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців : Наказ Міністерства юстиції

України № 466/5 від 31 березня 2015 р. // Офіційний вісник України. – 2015. –

№ 25. – С. 266.

73. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України

від 6 вересня 2005 р. № 2806-IV // Голос України. – 2005. – № 191. – С. 10–11.

74. Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої

влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 листопада 2009 р. № 733 //

Офіційний вісник України. – 2009. – № 54. – С. 12.

75. Про електронний цифровий підпис: Закон України від 22 травня 2003 р.

№ 852-IV // Голос України. – 2003. – № 119. – С. 10.

76. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України

від 22 травня 2003 р. № 851-IV // Голос України. – 2003. – № 119. – С. 10–11.

77. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки

адміністративної послуги : Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня

2013 р. № 44 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 9. – С. 28–29.

78. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи «Партнерство

“Відкритий Уряд”» у 2014–2015 роках : Розпорядження Кабінету Міністрів

України від 26 листопада 2014 р. № 1176-р // Урядовий кур‟єр. – 2014. – № 235.

225

79. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу

адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня

2013 р. № 13 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 4. – С. 9–12.

80. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг :

Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 57 // Офіційний

вісник України. – 2013. – № 9. – С. 43–45.

81. Про затвердження Примірного положення про центр надання

адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого

2013 р. № 118 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 16. – С. 16–18.

82. Про затвердження Примірного регламенту центру надання

адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня

2013 р. № 588 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 66. – С. 91–97.

83. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного

документообігу в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів

України від 28 жовтня 2004 р. № 1453 // Офіційний вісник України. – 2004. –

№ 44. – С. 125.

84. Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання

супутніх послуг, пов‟язаних з наданням адміністративних послуг : Постанова

Кабінету Міністрів України від 29 травня 2013 р. № 379 // Офіційний вісник

України. – 2013. – № 41. – С. 20–22.

85. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в

Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98 // Офіційний

вісник України. – 1999. – № 21. – С. 32.

86. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи

«Електронний уряд»: Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р.

№ 208 // Офіційний вісник України. – 2003. – № 9. – С. 112.

87. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-

ВР // Голос України. – 1996. – № 199. – С. 10–11.

226

88. Про інформацію : Закон України від 2 жовтня 1992 р. № 2657-XII в

редакції Закону України від 13 січня 2011 р. № 2938-VI // Голос України. – 2011. –

№ 24. – С. 14–15.

89. Про ліцензування видів господарської діяльності : Закон України від

2 березня 2015 р. № 222-VIII // Голос України. – 2015. – № 56. – С. 10–14.

90. Про невідкладні заходи щодо прискорення здійснення економічних

реформ : Указ Президента України від 12 червня 2013 р. № 327/2013 // Офіційний

вісник України. – 2013. – № 46. – С. 23–26.

91. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на

2007–2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V // Відомості Верховної

Ради України. – 2007. – № 12. – С. 511.

92. Про пілотні проекти у сфері державної реєстрації юридичних осіб та

фізичних осіб – підприємців : Наказ Міністерства юстиції України від 25 липня

2014 р. № 1218/5 // Офіційний вісник України. – 2014. – № 60. – С. 235–238.

93. Про судове рішення в адміністративній справі : Постанова Пленуму

Вищого адміністративного суду України від 20 травня 2013 р. № 7 [Електронний

ресурс] // Верховна Рада України: офіц. веб-портал. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_– Режим доступу :

http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v0007760-13. – (Дата звернення 20.12.2015). –

Назва з екрана.

94. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та

функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на

період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня

2013 р. № 614-р // Офіційний вісник України. – 2013. – № 66. – С. 131.

95. Про схвалення Концепції 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.

227

96. Про фінансові ресурси органів місцевої влади та їхні обов‟язки: тест на

субсидіарність : Рекомендація Ради Європи від 16 жовтня 1999 р. № 79

[Електронний ресурс] / Рада Європи. – Режим доступу : http://www.coe.kiev.ua/

docs/kmpbe/r79(2000).htm. – (Дата звернення 13.12.2014). – Назва з екрана.

97. Програма розвитку Організації Об‟єднаних Націй [Електронний ресурс]

// Офіційний сайт. – Режим доступу : http://www.ua.undp.org/content/

ukraine/uk/home/operations/projects/democratic\_governance/project\_sample12.html. –

(Дата звернення 22.10.2015). – Назва з екрана.

98. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України від 3 грудня

2012 р. № 11472 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України : офіц. веб-

портал. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/ webproc4\_1?pf3511. –

(Дата звернення 23.11.2014). – Назва з екрана.

99. Проект Адміністративно-процедурного кодексу України від 18 липня

2008 р. № 2789 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України : офіц. веб-портал. –

Режим доступу :http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\_2?pf 3516=2789&skl=7.

– (Дата звернення 23.11.2014). – Назва з екрана.

100. Публичные услуги и право: науч.-практ. пособие / под ред.

Ю. А. Тихомирова. – М., 2007. – 416 с.

101. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный

опыт): сб. / под общ. ред. Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер,

2007. – 256 с.

102. Пухтецька А. А. Європейські принципи адміністративного права :

[моногр.] / за заг. ред. В. Б. Авер‟янова. – К. : Ін-т держави і права

ім. В. М. Корецького НАН України, 2012. – 237 с.

103. Пухтецька А. А. Запровадження принципів та стандартів належного

урядування у діяльності публічної адміністрації / А. А. Пухтецька // Наукові записки

НаУКМА.– 2010.– Т. 103. – С. 36–40. – (Серія : Юридичні науки).

228

104. Рабінович П. М. Основи загальної теорії права та держави : навч. посіб.

/ Рабінович П. М. ; Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. – 9-те вид., зі змін. – Львів :

Край, 2007. – 192 с.

105. Рамкова рекомендація Ради Європи про регіональну демократію від 17

листопада 2009 року // Рада Європи. – Страсбург, 2011. – 64 с.

106. Садлер Дж. Повышение качества государственных услуг: опыт

Великобритании / Дж. Садлер // Проблемы теории и практики управления. – 2000.

– № 3. – С. 52–54.

107. Сало Л. Медіація як спосіб альтернативного вирішення окремих

публічно-правових спорів / Л. Сало //Проблеми державотворення і захисту прав

людинив Україні : ХVІ регіон. наук.-практ. конф., 8–9 лют. 2010 р. – Львів :Юрид.

факультет Львів. нац. ун-ту ім. Івана Франка, 2010. – С. 140–141.

108. Система управління якістю адміністративних послуг : навч. посіб. /

[упоряд. Є. М. Хриков] ; Мін-во освіти і науки, молоді та спорту України ; Держ.

закл. «Луган. нац. ун-т ім. Т. Шевченка». – Луганськ : ДЗ «ЛНУ імені Тараса

Шевченка», 2012. – 207 с.

109. Сімпсон Р. Регулювання послуг загального інтересу в ЄС : навч. посіб. /

Р. Сімпсон, О. М. Синкова ; Програма Tacis Європ. Союзу в Україні ; Проект

«Правн. студії в Україні: Київ та окремі регіони». – К. : ІМВ КНУ

ім. Тараса Шевченка, 2004. – 128 c.

110. Сосновик О. О. Діяльність органів внутрішніх справ щодо надання

адміністративних послуг: організаційно-правові питання : автореф. дис. на

здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і

процес; фінансове право; інформаційне право» / О. О. Сосновик. – Х., 2008. – 17 c.

111. Стандарти європейського врядування : навч. посіб. / [авт. кол. :

І. А. Грицяк, О. Ю. Оржель, С. М. Гладкова та ін.] ; за заг. ред. І. А. Грицяка. – К. :

НАДУ, 2011. – 184 с.

229

112. Таможній О. В. Адміністративні послуги муніципальних органів :

автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07

«Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» /

О. В. Таможній. – Ірпінь, 2015. – 18 с.

113. Тер-Степанян О. В. Адміністративно-правові засади надання

адміністративних послуг у сфері телекомунікацій та поштового зв‟язку : автореф.

дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне

право і процес; фінансове право; інформаційне право» / О. В. Тер-Степанян. –

Запоріжжя, 2014. – 15 с.

114. Тимощук В. П. Плата за адміністративні послуги: «лівий заробіток»

влади / В. П. Тимощук // Юридичний вісник України. – 2011. – № 26 (834). –

С. 12–15.

115. Тимощук В. П. Адміністративні акти: процедура прийняття та

припинення дії : [моногр.] / В. П. Тимощук. – К. : Конус-Ю, 2010. – 296 с.

116. Тимощук В. П. Інститут адміністративного оскарження: проблеми та

перспективи розвитку / В. П. Тимощук // Часопис Київського університету права.

– 2008. – № 4. – С. 105–110.

117. Тихомиров Ю. А. Совершенствование организации управлення и

оказания публичных услуг / Ю. А. Тихомиров, М. Д. Чеснокова // Журнал

российского права. – 2005. – № 3. – С. 20–37.

118. У справі за конституційним зверненням громадян Проценко Раїси

Миколаївни, Ярошенко Поліни Петрівни та інших громадян щодо офіційного

тлумачення статей 55, 64, 124 Конституції України : Рішення Конституційного

Суду України від 25 грудня 1997 р. № 9-зп // Офіційний вісник України. – 1998. –

№ 1. – С. 169.

119. У справі за конституційним поданням 50 народних депутатів України

щодо офіційного тлумачення окремих положень частини першої статті 4

230

Цивільного процесуального кодексу України : Рішення Конституційного Суду

України від 1 грудня 2004 р. № 18-рп // Голос України. – 2005. – № 10. – С. 16–17.

120. У справі за конституційним поданням Харківської міської ради щодо

офіційного тлумачення положень частини другої статті 19, статті 144 Конституції

України, статті 25, частини чотирнадцятої статті 46, частин першої, десятої

статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» : Рішення

Конституційного Суду України від 16 квітня 2009 р.

№ 7-рп // Вісник Конституційного Суду України. – 2009. – № 3. – С. 20.

121. Україна та європейська інтеграція: публічно-правові аспекти : [моногр.] /

[В. Б. Авер‟янов та ін.] ; за заг. ред. В. Б. Авер‟янова, С. Ф. Демченка ; НАН України,

Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького. – К. : Преса України, 2010. – 631 с.

122. Ухвала Вищого адміністративного суду України від 28 лютого 2008 р. у

справі № К-2663/07 [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр судових

рішень : офіц. веб-портал. – Режим доступу :http://www.reyestr.court.

gov.ua/Review/3022030. – (Дата звернення 20.12.2015). – Назва з екрана.

123. Фуглевич К. А. Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне

регулювання : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец.

12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» /

К. А. Фуглевич. – Одеса, 2015. – 23 с.

124. Хартія основних прав Європейського Союзу [Електронний ресурс] :

Міжнар. документвід 7 грудня 2000 р. // Верховна Рада України : офіц. веб-

портал.– Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994\_524. – (Дата

звернення 25.01.2016). – Назва з екрана.

125. Химичук К. В. Правове регулювання надання адміністративних послуг

органами юстиції України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук

: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне

право» / К. В. Химичук. – Київ, 2014. – 19 с.

231

126. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-

IV // Голос України. – 2003. – № 45–46. – С. 4–28.

127. Циганов О. Г. Класифікація адміністративних послуг / О. Г. Циганов //

Наука і правоохорона. – 2013. – № 1 (19). – С. 60–66.

128. Циндря В. М. Організаційно-правові засади надання адміністративних

послуг органами внутрішніх справ України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня

канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право;

інформаційне право» / В. М. Циндря. – К., 2011. – 20 с.

129. Цурканова І. О. Сутність та особливості централізації та децентралізації

органів влади в України / І. О. Цурканова // Наукові праці Чорноморського

державного університету імені Петра Могили. – 2012. – Т. 197, вип. 185. – С. 67–

70. – (Серія : Політологія).

130. Шереметьєва Л. А. Концептуальні підходи, типи та види державних

послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз [Електронний

ресурс] / Л. А. Шереметьєва, І. І. Беца // Національна академія державного

управління при Президентові України. – Режим доступу :

http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf. – (Дата звернення 25.01.2016).

– Назва з екрана.

131. Школик А. М. Скасування та відкликання індивідуальних

адміністративних актів / А. М. Школик // Вісник Львівського університету. – 2013.

– Вип. 58. – С. 176–181. – (Серія : Юридична).

132. A digital Agenda for Europe : Communication from the Commission to the

European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and

the Committee of the Regions of 19 May 2010 COM (2010) 245 [Electronic resource] /

European Commission. – Access mode : http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TX

T/?uri=uriserv:si0016. – (Viewed on May, 21, 2015). – Title from the screen.

133. A programme on interoperability solutions and common frameworks for

European public administrations, businesses and citizens (ISA2 programme) as a means

232

for modernising the public sector : Decision (EU) 2015/2240 of the European Parliament

and of the Council // Official Journal. – 2015.– No. 318. – P. 1–16.

134. A quality framework for services of general interest in Europe :

Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the

European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions

[Electronic resource] / European Commission. – Brussels, 2011. – Access mode :

http://ec.europa.eu/services\_general\_interest/docs/comm\_quality\_framework\_en.pdf. –

(Viewed on June 14, 2015). – Title from the screen.

135. Act relating to procedure in cases concerning the public аdministration of

10 February 1967 amended by Act of 1 August 2003 No. 86 [Electronic resource]. –

Access mode : http://app.uio.no/ub/ujur/oversatte-lover/data/lov-19670210-000-eng.pdf.

– (Viewed on July 10, 2015). – Title from the screen.

136. Belgian Federal public service social security [Electronic resource] : official

website. – Access mode : http://www.socialsecurity.fgov.be/en/. – (Viewed on October

18, 2015). – Title from the screen.

137. Bird R. M. Fiscal flows, fiscal balance, and fiscal sustainability,in perspectives

on fiscal federalism [Electronic resource] / R. M. Bird, F. Vaillancourt. – World Bank,

2006. – Access mode : http://elibrary.worldbank.org/doi/pdf/10.1596/1813-9450-4503. –

(Viewed on December 24, 2014). – Title from the screen.

138. Bovis C. H. Public procurement, state aid and services of generaleconomic

interest [Electronic resource] / C. H. Bovis. – Access mode : http://www.eracomm.

eu/UNCRPD/kiosk/speakers\_contributions/111DV67/Bovis\_ paper.pdf. – (Viewed

on May 11, 2014). – Title from the screen.

139. BundOnline 2005 Umsetzungsplan für die eGovernment-Initiative. – Berlin :

Bundesministerium des Innern, 2001. – 76 S.

140. Bürgerservice aus dem Koffer [Elektronische Ressource]. – Zugang :

http://www.rp-online.de/nrw/staedte/dormagen/buergerservice-aus-dem-koffer-aid233

1.186392/kommentare-buergerservice-aus-dem-koffer-7.273567. – (Datum der

Berufung September 13, 2015). – Bildschirmname.

141. Case 294/83, Parti écologiste «Les Verts» v European Parliament // European

Court Reports. – 1986. – P. 1339.

142. Case C-269/90, Technische Universität v. Hauptzollamt München-Mitte //

European Court Reports. – 1991. – P. 5469.

143. Charter for the electronic points of single contact under the Services

Directive [Electronic resource] / European Union, 2012. – Access mode :

http://ec.europa.eu/internal\_market/services/docs/services-dir/psc-charter\_en.pdf. –

(Viewed on April 6, 2015). – Title from the screen.

144. City ofBrussels [Electronic resource] : official website. – Access mode :

http://www.brussels.be. – (Viewed on September 25, 2015). – Title from the screen.

145. Dacian C. Dragos. Alternative Dispute Resolution in European

Administrative Law / Dacian C. Dragos, B. Neamtu. – Berlin : Springle-Verlag, 2014. –

604 p.

146. Digital samverkan [Electronic resource] : official website. – Access mode :

http://www.edelegationen.se/Stod-och-verktyg/Digital-samverkan/. – (Viewed on June

13, 2013). – Title from the screen.

147. Drewry G.Citizens as Customers – Charters and the Contractualisation of

Quality in Public Services [Electronic resource] / G. Drewry. – Access mode :

http://public-admin.co.uk/brochures/cutomers\_charters\_paper.pdf. – (Viewed on January

14, 2015). – Title from the screen.

148. Drobiazgiewicz J. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej

(ePUAP) – założenia a rzeczywistość [Zasobów elektronicznych] / J. Drobiazgiewicz. –

Tryb dostępu : http://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki\_kae\_ z24\_04.pdf. – (Data

dostępu 03.12.2015). – Nazwa z ekranu.

149. Enlargement Strategy and Main Challenges 2014–2015 : Communication from

the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and

234

Social Committee and the Committee of the Regions of 8 October 2014 COM (2014) 700

[Electronic resource] / European Commission. – Access mode :

http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key\_documents/2014/20141008-strategy-paper\_en.pdf.

– (Viewed on May 21, 2015). – Title from the screen.

150. Europe‟s public administrations in flux: public service under threat?

Resolution 2008 (2014) Parliamentary Assembly Council of Europe of 6 June 2014

[Electronic resource]. – Access mode : http://assembly.coe.int/. – (Viewed on April 19,

2015). – Title from the screen.

151. European institute of public administration [Electronic resource] : official

website. – Access mode : http://www.eipa.nl/. – (Viewed on March 8, 2015). – Title

from the screen.

152. European principles for public administration [Electronic resource] // SIGMA

Papers. – Paris, 1999. – No. 27. – 29 p. – Access mode : http://www.sigmaweb.org/

publications/public-governance-papers.htm. – (Viewed on May 21, 2015). – Title from

the screen.

153. Fehling M. Comparative administrative law and administrative procedure

[Electronic resource] / M. Fehling. – Access mode : http://www.ius-publicum.com/

repository/uploads/14\_02\_2012\_8\_56\_Fehling.pdf. – (Viewed on January 14, 2015). –

Title from the screen.

154. Firmalag (1974:156) [Elektronische Ressource] / offizielle Seite. – Zugang :

http://www.riksdagen.se/sv/DokumentLagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Firmalag-

1974156\_sfs-1974-156/. – (Datum der Berufung Juni 3, 2015). – Bildschirmname.

155. Flejterski S.Współczesna ekonomika usług / Flejterski S., Panasiuk A.,

Perenc J., Rosa G. – Warszawa : Wydawnictwo Naukowe PWN, 2005. – 560 s.

156. Fondamentale pour la République fédérale d‟Allemagne : Loi du 23 mai

1949 // Journal officiel fédéral. – 1949. – BGBl. III 100-1. – Р. 1.

157. Förvaltningslag (1986:223) [Elektronische Ressource] / Riksdagen : offizielle

Seite. – Zugang : http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskfor

235

fattningssamling/\_sfs-1986-223/. – (Datum der Berufung Juni 3, 2015). –

Bildschirmname.

158. Gov.uk [Electronic resource] : official website. – Access mode :

https://www.gov.uk. – (Viewed on January 14, 2015). – Title from the screen.

159. Guichet des professionnels de Paris [Electronic resource]. – Access mode :

https://guichetpro.paris.fr/crm/. – (Viewed on April 9, 2015). – Title from the screen.

160. Hofmann H. C. H. Model Rules on EU Administrative Procedure [Electronic

resource] / H.C.H. Hofmann, J. Schneider, J. Ziller // ReNEUAL. – 2014. – 335 р. – Access

mode : http://www.reneual.eu/publications/ReNEUAL%20Model%20Rules%202014

/ReNEUAL-%20Model%20Rules-Compilation%20Books%20I\_ VI\_2014-09-03.pdf. –

(Viewed on January 11, 2015). – Title from the screen.

161. Joined cases 6/90, 9/90, Francovich and Bonafaci v Italy // European Court

Reports. – 1991. – P. 1–5357.

162. Jüchen [Elektronische Ressource] : offizielle Seite. – Zugang :

http://www.juechen.de/. – (Datum der Berufung April, 9, 2015). – Bildschirmname.

163. Kavalnė S. Mediation in disputes between public authorities and private

parties: comparative aspects / S. Kavalnė, I. Saudargaitė // Jurisprudence, 2011. –

No. 18 (1). – P. 251–265.

164. Kożuch B. Usługi publiczne organizacja i zarządzanie / B. Kożuch,

A. Kożuch. – Kraków : Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu

Jagiellońskiego, 2011. – 148 s.

165. Kuhlmann S. Introduction to comparative public administration: administrative

systems and reforms in Europe [Electronic resource] / S. Kuhlmann, H. Wollmann. –

Chelentanham, 2014. – Access mode : https://books.google.com.ua/. – (Viewed on April,

12, 2015). – Title from the screen.

166. Künnecke M. Tradition and change in administrative law: an anglo-german

comparison [Electronic resource] / M. Künnecke. – Access mode :

https://books.google.com.ua/. – (Viewed on February 2, 2016). – Title from the screen.

236

167. La Constitution du 4 octobre 1958 [Electronic resource]. – Access mode :

http://www.conseil-constitutionnel.fr. – (Viewed on April, 6, 2015). – Title from the

screen.

168. Laying down common provisions on the European Regional Development

Fund, the European Social Fund, the Cohesion Fund : Regulation of the European

Parliament and of the Council No. 1303/2013 of 17 December 2013 // Official Journal. –

2013. – No. 347/320. – P. 320–469.

169. Lenaerts K. Defining the concept of „Services of general interest‟ in light of the

„Checks and Balances‟ set out in the EU Treaties [Electronic resource] // Jurisprudence. –

2012. – No. 19 (4). – P. 1247–1267. – Access mode : https://www.mruni.eu/

upload/iblock/a8c/001\_lenaerts.pdf. – (Viewed on Augest 4, 2015). – Title from the screen.

170. Licensing Act 2003 [Electronic resource]. – Access mode :

http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/17/resources. – (Viewed on April 6, 2015). –

Title from the screen.

171. Matei L. Behaviour and action: citizens vs. public services [Electronic resource]

/ L. Matei, A. Matei // MPRA Paper. – 2010. – No. 26787. – Access mode :

http://mpra.ub.uni-muenchen.de/26787/2/MPRA\_paper\_26787.pdf. – (Viewed on May 18,

2015). – Title from the screen.

172. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji [Zasobów elektronicznych] :

oficjalna strona. – Tryb dostępu : https://mac.gov.pl/co-robimy. – (Data dostępu

29.04.2015). – Nazwa z ekranu.

173. Modernising government.Presented to Parliament by the Prime Minister and

the Minister for the Cabinet Office // The Cabinet Office. – L., 1999. – 66 p.

174. Municipalityname kommune [Electronic resource]: official website. – Access

mode : municipalityname.kommune.no. – (Viewed on April 19, 2015). – Title from the

screen.

175. Nationell strategi för interoperabilitet NSI (Digital samverkan) on

27 February 2013 [Elektronische Ressource]. – Zugang : http://www.edelegationen.se

237

/Documents/Vagledningar%20mm/Nationell%20strategi%20f%C3%B6r%20interoperab

ilitet.pdf. – (Datum der Berufung April 9, 2015). – Bildschirmname.

176. Norge.no [Electronic resource]: official website. – Access mode :

http://www.norge.no/en. – (Viewed on April 9, 2015). – Title from the screen.

177. O opłacie skarbowej [Zasobów elektronicznych] : Ustawa z dnia 16 listopada

2006 r. – Tryb dostępu: http://isap.sejm.gov.pl. – (Data dostępu 26.04.2015). – Nazwa z

ekranu.

178. O podziale zadań i kompetencji określonych w ustawach szczególnych

pomiędzy organy gminy a organy administracji rządowej [Zasobów elektronicznych] :

Ustawa z dnia 17 maja 1990 r. – Tryb dostępu : http://isap.sejm.gov.pl. – (Data dostępu

26.04.2015). – Nazwa z ekranu.

179. O samorządzie gminnym [Zasobów elektronicznych] : Obwieszczenie

Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 12 października 2001 r. // Dz.U. –

2001. – No. 142. – S. 1591. – Tryb dostępu : http://isap.sejm.gov.pl/Details

Servlet?id=WDU20011421591. – (Data dostępu 26.04.2015). – Nazwa z ekranu.

180. O samorządzie powiatowym [Zasobów elektronicznych] : Obwieszczenie

Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 27 października 2001 r. // Dz.U. – 2001.

– No. 142. – S. 1592. – Tryb dostępu : http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id

=WDU20011421592. – (Data dostępu 26.04.2015). – Nazwa z ekranu.

181. Offentlighets-och sekretesslag [Electronic resource] : Lag (2009:400) //

Riksdagen : official website. – Access mode : https://www.riksdagen.se/sv/

DokumentLagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Offentlighets--och-sekretessla\_sfs-

2009-400/. – (Viewed on April, 6, 2015). – Title from the screen.

182. Om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster : Lag

(2002:562) [Electronic resource] / Riksdagen : official website. – Access mode :

http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-

2002562-om-elektronisk-\_sfs-2002-562/. – (Viewed on April 6, 2015). – Title from the

screen.

238

183. Om offentlig upphandling [Electronic resource] : Lag (2007:1091) //

Riksdagen : official website. – Access mode : http://www.riksdagen.se/sv/

DokumentLagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/\_sfs-2007-1091/. – (Viewed on April

6, 2015). – Title from the screen.

184. On a law of administrative procedure of the European Union [Electronic

resource] : European Parliament Resolution of 15 January 2013 (2012/2024(INL)) /

European Parliament. – Access mode : http://www.europarl.europa.eu/sides/

getDoc.do?type=TA&language=EN&reference=P7-TA-2013-4#def\_1\_3. – (Viewed on

May 14, 2015). – Title from the screen.

185. On alternatives to litigation between administrative authorities and private

parties [Electronic resource] : Recommendation Rec (2001) 9 of the Committee of

Ministers to Member States // Council of Europe. – Access mode :

https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=220409&Back. – (Viewed on November 5, 2014). –

Title from the screen.

186. On electronic identification and trust services for electronic transactions in

the internal market and repealing Directive 1999/93/EC : Regulation No 910/2014 of the

European Parliament and of the Council of 23 July 2014 // Official Journal. – 2014. –

No. 257. – P. 73–114.

187. On good administration [Electronic resource] : Recommendation of the

Committee of Ministers to Member States CM/Rec (2007)7 of 20 June 2007. – Access

mode : https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1155877. – (Viewed on July, 2, 2015). –

Title from the screen.

188. On services in the internal market : Directive 2006/123/EC of the European

Parliament and of the Council of 12 December 2006 // Official Journal. – 2006.–

No. 376. – P. 36–68.

189. On the European Social Fund and repealing Council Regulation (EC)

No 1081/2006 : Regulation No 1304/2013 of the European Parliament and of the

Council of 17 December 2013 // Official Journal. – 2013. – No. 347/320. – P. 470–486.

239

190. Organising the central state administration : Policies & Instruments

[Electronic resource] // Sigma Papers. – Paris, 2007. – No. 43. – 70 p. – Access mode :

http://dx.doi.org/10.1787/5kmc-en. – (Viewed on April 9, 2015). – Title from the screen.

191. Point info famille [Electronic resource] : official website. – Access mode :

http://www.toulouse.fr/web/education/point-info-famille. – (Viewed on April 9, 2015). –

Title from the screen.

192. Point of single contact: Easy completion of formalities for service

providers[Electronic resource] // European Commission. –Access

mode :http://ec.europa.eu/internal\_market/eu-go/index\_en.htm. – (Viewed on April 13,

2015). – Title from the screen.

193. Polacek R. Study on social services of general interest. Final report [Electronic

resource] // European Commission, Directorate General for Employment, Social Affairs

and Inclusion. – Brussels, 2012. – Access mode : http://www.ec.europa.eu/social. –

(Viewed on April 23, 2015). – Title from the screen.

194. Portant diverses mesures d‟amélioration des relations entre l'administration et

le public et diverses dispositions d‟ordre administratif, social et fiscal: Loi No. 78-753

du 17 juillet 1978 // JORF. – 1978. – Р. 2851.

195. Prawo zamówień publicznych [Zasobów elektronicznych] : Obwieszczenie

Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 20 listopada 2007 r. // Dz.U. – 2007.

– No. 223. – P. 1655. – Tryb dostępu : http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id

=WDU20072231655/. – (Data dostępu 26.04.2015). – Nazwa z ekranu.

196. Principles of public administration. Methodological annex to the indicators

[Electronic resource] // SIGMA. – Paris, 2015. – 57 p. – Access mode :

http://www.sigmaweb.org/publications/Baseline-Measurement-2015-Methodology. pdf. –

(Viewed on January 21, 2016). – Title from the screen.

197. Principles of Public Administration. Overview [Electronicresource] //

SIGMA. – Paris, 2014. – 110 p. – Access mode : http://www.sigmaweb.org/

240

publications/Principles-Public-Administration-Nov2014.pdf. – (Viewed on January 22,

2016). – Title from the screen.

198. Przepisy wprowadzające ustawy reformujące administrację publiczną

[Zasobów elektronicznych] : Ustawa z dnia 13 października 1998 r. – Tryb dostępu :

http://www.lodz.uw.gov.pl. – (Data dostępu 26.04.2015). – Nazwa z ekranu.

199. Public Services Ombudsmen: a consultation paper № 196 [Electronic

resource] / Great Britain Law Commission, 2010. – Access mode :

https://books.google.com.ua/. – (Viewed on January 30, 2016). – Title from the screen.

200. Registration of births, deaths and marriages (Scotland) Act 1965 [Electronic

resource]. – Access mode : http://www.legislation.gov.uk/ukpga /1965/49/contents. –

(Viewed on April 6, 2015). – Title from the screen.

201. Relative à la préparation et à la mise en oeuvre de la réforme de l‟Etat et des

services publics : Circulaire du 26 juillet 1995 // JORF. – 1995. – No. 174. – P. 1217.

202. Relative à l‟exemplarité de l‟Etat au regard du développement durable dans

le fonctionnement de ses services et de ses établissements publics : Circulaire du 3

décembre 2008 // JORF. – 2009. – No. 0036. – P. 2489.

203. Relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations :

Loi No. 2000-321 du 12 avril 2000// JORF. – 2000. – No. 0088. – Р. 5646.

204. Rhodes R. A. W. The hollowing out of the state: the changing nature of the

public service in Britain [Electronic resource] / R. A. W. Rhodes. – Access mode :

http://onlinelibrary.wiley.com/. – (Viewed on June 9, 2015). – Title from the screen.

205. Rusch W. Administrative procedures in EU Member States / W. Rusch //

Conference on public administration reform and european integration. – Budva,

Montenegro, 2009. – 10 р.

206. Rutherford Е. Customer Insight in Public Services [Electronic resource] /

E. Rutherford. – Access mode : http://www.corporate-value.com/sites/default/files/

expertise/customer\_ insight.pdf. – (Viewed on May 21, 2015). – Title from the screen.

241

207. Sauter W. Services of general economic interest and universal service in EU

law [Electronic resource] / W. Sauter. – Access mode : http://www.nza.nl/10480

76/1048181/Research\_paper\_Services\_of\_General\_Economic\_Interest\_and\_Universal\_

Service\_in\_EU\_Law.pdf. – (Viewed on December 29, 2014). – Title from the screen.

208. Schwarze J. Judicial Review of European Administrative Procedure /

J. Schwarze // Law and Contemporary Problems. The Administrative Law of the

European Union. – Winter, 2004. –Vol. 68, No. 1. – P. 85–105.

209. Seerden R. Administrative Law of the European Union, its Member States

and the United States [Electronic resource] / R. Seerden. – Access mode :

https://books.google.com.ua/. – (Viewed on June 30, 2015). – Title from the screen.

210. Seneviratne M. Ombudsmen: Public Services and Administrative Justice /

Seneviratne М. – Cambridge : Cambridge University Press, 2002. – 350 p.

211. Service-public.fr : the official gateway to the French civil service [Electronic

resource]. – Access mode : http://www.service-public.fr/langue/ english/. – (Viewed on

July 3, 2015). – Title from the screen.

212. Servis vlade Republike Hrvatske [Electronic resource]. – Access mode :

http://www.hitro.hr. – (Viewed on July 3, 2015). – Title from the screen.

213. Simmonds G. Сonsumer representation in Europe policy and practice for

utilities and network industries universal and public service obligations in Europe

[Electronic resource] / G. Simmonds. – Bath : The University of Bath, 2003. – 88 p. –

Access mode : http://www.bath.ac.uk/management/cri/pubpdf/Research\_Reports/

15\_Simmonds.pdf. – (Viewed on July 29, 2015). – Title from the screen.

214. Starta företag [Elektronische Ressource] : offizielle Seite. –

Zugang :https://www.verksamt.se/starta. – (Datum der Berufung Juni 3, 2015). –

Bildschirmname.

215. STORK: making life easier, public services more secure // Research\*Eu

Focus Magazine. – 2012. – No. 12. – P. 14–16.

242

216. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od

2009 do 2012 g. [Electronic resource]. – Access mode : http://www.mingo.hr/

public/trgovina/strategija\_e\_Uprave\_HRV\_final.pdf. – (Viewed on June 3, 2015). – Title

from the screen.

217. The Citizen‟s Charter [Electronic resource] / The Cabinet Office.– Access

mode : http://public-admin.co.uk/brochures/cutomers\_charters\_paper.pdf. – (Viewed on

January 14, 2015). – Title from the screen.

218. The exercise of discretionary powers by administrative authorities [Electronic

resource] : Recommendation of the Committee of Ministers No. R (80) 2 of 11 March

1980. – Access mode : https://wcd.coe.int/. – (Viewed on February 2, 2016). – Title

from the screen.

219. Toonen T. A. J.Public Sector Reform in Western Europe. Backgroundpaper

for the Conference on Comparative Civil Service Systems / T. A. J. Toonen,

J. C. N. Raadschelders. – Indiana University, 1997. – 345 p.

220. Towards Restatements and Best Practice Guidelines on EU Administrative

Procedural Law [Electronic resource] // Brussels, 2012. – Access mode : http://www.

reneual.eu/events/ED\_conference/ReNEUAL\_conference\_March\_2012/Conference%2015

Th%20%2016Th.pdf. – (Viewed on May 24, 2015). – Title from the screen.

221. UN Global E-government readiness report from E-government to

E-inclusion [Electronic resource] // United Nations. – N.Y., 2005. – Access mode :

http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes/UN.pdf. – (Viewed on January 31,

2015). – Title from the screen.

222. Upgrading the Single Market: more opportunities for people and business

[Electronic resource] : Communication from the Commission to the European

Parliament, the Council, the European Economicand Social Committee and the

Committee of the Regions of 28 October 2015 COM (2015) 550 // European

Commission. – Access mode : https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2015/EN/1-

2015-550-EN-F1-1.PDF. – (Viewed on May 21, 2015). – Title from the screen.

243

223. Van Der Hof S. The Status of eGovernment in the Netherlands [Electronic

resource] / S. Van Der Hof // Electronic Journal of Comparative Law. – 2007. – No. 11.

– Access mode : http://www.ejcl.org/111/art111-13.pdf. – (Viewed on Augest 30, 2015).

– Title from the screen.

224. Verwaltung online [Elektronische Ressource]. – Zugang :

http://www.bund.de/. – (Datum der Berufung October, 9, 2015). – Bildschirmname.

225. Wańkowicz W. Wskaźniki realizacji usług publicznych [Zasobów

elektronicznych] / W. Wańkowicz. – Styczeń, 2004. – Tryb dostępu : http://www.msap.

uek.krakow.pl/doki/publ/pri\_wru.pdf. – (Data dostępu 26.04.2015). – Nazwa z ekranu.

226. Werner S. Stadtamt Zwettlals bürgerorientierte Servicestelle [Elektronische

Ressource] / S. Werner // Forum Public Management, 2008. – No 3. – Zugang :

http://kdz.eu/de/-servicestelle. – (Datum der Berufung October, 19, 2015). –

Bildschirmname.

227. White Paper on services of general interest [COM (2004) 374] [Electronic

resource]. – Access mode : http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/

TXT/?uri=uriserv:l23013b. – (Viewed on April 9, 2015). – Title from the screen.

228. Wirth K. Vom Bürgerbüro zum Bürgerservice [Elektronische Ressource] /

K. Wirth // Forum Public Management. – 2011. – No. 2. – S. 12–15. – Zugang :

http://kdz.eu/de/vom-brgerservice/. – (Datum der Berufung April 9, 2015). –

Bildschirmname.

229. Wprowadzenie do programu rozwoju instytucjonalnego / [Kijowski D.,

Misiąg W., Prutis S. i in.]. – Warszawa : MSWiA, 2004. – 128 s.\_\_