**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»**

На правах рукопису

**ФУГЛЕВИЧ КАТЕРИНА АНДРІЇВНА**

УДК 342.92 (477)

**АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ:**

**ПОНЯТТЯ, ВИДИ, ПРОЦЕДУРНЕ РЕГУЛЮВАННЯ**

Спеціальність 12.00.07 – адміністративне право і процес;

фінансове право; інформаційне право

Дисертація на здобуття наукового ступеня

кандидата юридичних наук

**Науковий керівник** –

**КІВАЛОВ Сергій Васильович**

доктор юридичних наук, професор,

академік НАПрН України

Одеса – 2015

**ЗМІСТ**

**ВСТУП**…………………………………………………………………………..4

**РОЗДІЛ 1. Теоретико-правові засади НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**………………………………………………...12

1.1 Стан наукових досліджень правової природи та   
надання адміністративних послуг………………………………………..………….13

1.2 Послуги як адміністративно-правова категорія………..………….……..31

1.3 Класифікаційні характеристики адміністративних послуг……………...55

1.4 Правове регулювання надання адміністративних послуг

в Україні………………………………………………………………...………73

Висновки з розділу 1….……………………………………………………...104

**РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ засади НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ** …………………………………………...…107

2.1 Система суб’єктів надання адміністративних послуг …………………107

2.2 Реєстр адміністративних послуг як складова організаційного забезпечення надання адміністративних послуг ……………………………...…..119

2.3 Стандарти надання адміністративних послуг: нормативне забезпечення та критерії оцінки рівня дотримання ………………………………………….…...132

2.4 Контроль за наданням адміністративних послуг ………………………145

Висновки з розділу 2.………………………………………………………...157

**РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ОКРЕМИХ ПРОЦЕДУР ІЗ НАДАННЯ аДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В уКРАЇНІ**………………………………...160

3.1 Процедури з надання послуг, що здійснюються центрами надання адміністративних послуг…………………………………………………………….160

3.2 Процедури з надання інформаційних послуг, що здійснюються органами місцевого самоврядування………………….…………………………...177

3.3 Процедури реєстрації автотранспортних засобів як різновид процедури з надання адміністративних послуг………………………………………………… 188

Висновки з розділу 3..………………………………………………………...199

**ВИСНОВКИ**…………………………………………………………………..202

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**……………………….………....208

**ВСТУП**

**Актуальність теми**. Євроінтеграційний процес, що набув своїх реальних обрисів у зв’язку з ратифікацією Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, інтенсифікував процес переосмислення філософії державного управління на засадах ліберально-гуманістичної парадигми, основою змісту якої є свобода людини та забезпечення повноправності її статусу. Втілення цих постулатів у державне управління передбачає розробку та реалізацію комплексу заходів організаційного, правового, інформаційного, технологічного, політичного характеру, у т.ч. подальше впровадження в Україні інституту адміністративних послуг. Національна модель адміністративних послуг, яку втілено в Законі України «Про адміністративні послуги», містить у собі один із суттєвих елементів сервісного концепту публічного адміністрування, а відтак подальша організаційно-правова еволюція цього інституту має розглядатися саме як складова багаторівневого та поліваріативного механізму адаптації державно-правового устрою до викликів сьогодення з урахуванням суспільного запиту на відкриту та ефективну владу. У цьому контексті наукове забезпечення надання адміністративних послуг є невід’ємним елементом системи загальносоціальних трансформацій процесів. Усе вищевикладене безпосередньо свідчить про актуальність обраної теми дисертаційного дослідження.

Слід зазначити, що питання інституту адміністративних послуг не є абсолютно новим для юридичної науки України, оскільки окремі його питання досліджувалися на рівні монографічних та дисертаційних робіт. Уперше загальну характеристику організаційно-правових аспектів адміністративних послуг в Україні було здійснено у 2006 р. Г.М. Писаренко «Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти». У подальшому – протягом 2006–2013 рр. питання адміністративних послуг досліджувалися у роботах І.О. Бондаренко «Організаційно-правові основи надання послуг у галузі митної справи» (2006), О.Г. Юшкевич «Провадження в справах про державну реєстрацію фізичних осіб-підприємців» (2007), О.О. Сосновика «Діяльність органів внутрішніх справ щодо надання адміністративних послуг: організаційно-правові питання» (2008), С.М. Дембіцької «Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування» (2010), М.Б. Острах «Провадження з надання адміністративних послуг в Україні» (2013), В.В. Петьовка «Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні» (2014). При цьому слід зазначити, що основна увага в них приділялася окремим різновидам адміністративних послуг. Визнаючи суттєвий внесок означеної плеяди вчених у розробку заявленої проблематики, слід однак визнати, що комплексного монографічного дослідження правового регулювання адміністративних послуг після прийняття у 2012 р. Закону України «Про адміністративні послуги» досі не було здійснено.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами**. Дисертацію виконано відповідно до плану наукових досліджень кафедри адміністративного і фінансового права Національного університету «Одеська юридична академія» «Системи адміністративного, адміністративно-процесуального та фінансового права у контексті адміністративної реформи», що є складовою частиною теми «Традиції і новації у сучасній українській державності та правовому житті» (державний реєстраційний номер 0106U004970).

**Мета і задачі дослідження**. Метою дослідження є формування системи теоретичних знань щодо поняття, юридичної природи, видів адміністративних послуг, організаційно-правових засад їх надання в Україні та вироблення на цій основі рекомендацій щодо удосконалення правового регулювання відносин у цій сфері.

Для реалізації поставленої мети сформульовано такі дослідницькі задачі:

охарактеризувати стан наукових досліджень правової природи адміністративних послуг;

надати характеристику послуги як адміністративно-правової категорії;

здійснити класифікацію адміністративних послуг;

охарактеризувати сучасний стан правового регулювання адміністративних послуг в Україні;

визначити та охарактеризувати систему суб’єктів надання адміністративних послуг;

охарактеризувати Реєстр адміністративних послуг як елемент організаційного забезпечення надання адміністративних послуг;

встановити стан нормативного забезпечення стандартів надання адміністративних послуг, визначити критерії оцінки їх дотримання;

охарактеризувати організаційні засади здійснення контролю за наданням адміністративних послуг та визначити шляхи підвищення його ефективності;

надати характеристику окремим видам процедури з надання послуг, що здійснюються: центрами надання адміністративних послуг, органами місцевого самоврядування, з реєстрації автотранспортних засобів;

надати пропозиції щодо удосконалення чинного законодавства про адміністративні послуги.

*Об’єктом дослідження* є адміністративні послуги як правова категорія.

*Предметом дослідження* є поняття, види і правове регулювання адміністративних послуг.

*Методи дослідження*. У методологічній основі дисертаційного дослідження поєднано комплекс методів філософського, загальнонаукового та спеціально-наукового рівня. Зокрема, на філософському рівні було застосовано закони і категорії діалектичного детермінізму, на загальнонауковому – формально-логічні методи пізнання дійсності, а також методи порівняння, класифікації; на спеціально-науковому рівні – конкретно-соціологічні методи, метод системно-структурного аналізу, юридико-догматичний метод.

Методологія діалектичного детермінізму, що поєднує в собі закони діалектичного протиріччя, загального універсального взаємозв’язку, принципи історизму та системності, стала загальним підґрунтям для формування композиції дослідження та вироблення цілісного бачення порушеної проблематики у контексті соціально-правових трансформацій, а також вивчення гносеологічної ретроспективи (п. 1.1). Загальнонаукові методи – гіпотези, синтезу, порівняння, класифікації, аналізу, індукції, дедукції – знайшли своє застосування під час створення авторської дефініції адміністративних послуг, дослідження їх ознак та різновидів (п.п. 1.2, 1.3). Такі конкретно-соціологічні методи, як експертні оцінки та контент-аналіз, використано для виявлення недоліків у правовому регулюванні надання адміністративних послуг, з якими стикаються посадові особи органів влади, та споживачів послуг (п. 2.3, р. 3). Системно-структурний аналіз використано для характеристики системи суб’єктів надання адміністративних послуг, а також для встановлення взаємозв’язків між нормами права з різних джерел та виявлення правових колізій і прогалин правового регулювання (п. 1.4, р. 2, 3). Юридико-догматичний метод – для тлумачення норм права, виявлення недоліків у їх конструюванні та формулюванні пропозицій щодо усунення вад правового регулювання надання адміністративних послуг (п. 2.2, р. 3).

Теоретичну основу становлять науково-теоретичні доробки різних аспектів юридичної природи, правового регулювання та організації надання адміністративних послуг В.Б. Авер’янова, К.К. Афанасьєва, О.А. Баранової, В.К. Батчаєва, В.М. Бевзенка, Ю.Л. Бєлоусова, Ю.П. Битяка, Н.В. Васильєвої, І.В. Венедиктової, І.П. Голосніченка, В.І. Горбатюка, Ю.В. Даньшиної, С.Л. Дембіцької, В.С. Долечека, С.Д. Дубенка, Ж.В. Завальної, О.Ю. Іващенко, Ю.М. Ільницької, А.В. Кірмача, Д.А. Козачук, І.О. Картузової, С.В. Ківалова, В.В. Коваленка, І.В. Ковбас, І.Б. Коліушка, Т.О. Коломоєць, В.К. Колпакова, О.М. Коропатов, О.В. Кузьменка, А.П. Ліпенцева, О.А. Малікіної, Т.В. Маматової, В.І. Мельниченка, О.І. Миколенка, О.Ю. Оболенського, М.Б. Острах, Л.В. Прудиус, І.М. Попова, В.П. Тимощука, О.А. Чемерис та ін.

Правовою основою дослідження є Конституція і закони України, інші нормативно-правові акти, акти органів місцевого самоврядування.

Емпіричну базу дослідження становлять експертні оцінки 55 адміністраторів центрів надання адміністративних послуг, а також результати наукових досліджень, присвячених питанням ефективності надання адміністративних послуг, здійснених протягом 2007–2014 рр.

**Наукова новизна одержаних результатів**. Дисертація є одним із перших монографічних досліджень правової природи адміністративних послуг у контексті європейської інтеграції України та з урахуванням положень Закону України «Про адміністративні послуги» (2012). У результаті здійсненого дослідження вироблено теоретико-правові основи визначення поняття і видів адміністративних послуг, стану їх правового регулювання і сформульовано ряд положень і висновків, запропонованих особисто здобувачем, до найбільш значущих з яких належать:

***уперше***:

визначено, що Стандарт надання адміністративної послуги – це нормативний документ, заснований на консенсусі, прийнятий компетентним органом, що містить модель діяльності суб’єкта надання адміністративних послуг щодо їх надання, яка включає в себе процедурні і змістові юридично та соціально значущі характеристики такої діяльності;

виокремлено три основні задачі Реєстру адміністративних послуг: 1) підтримання постійного інформаційного зв’язку із споживачами адміністративних послуг; 2) часткова дерегуляція через чітку фіксацію суттєвих характеристик адміністративних послуг (платності/безоплатності, суб’єкта тощо); 3) контроль за функціональним станом системи надання указаних послуг;

***удосконалено***:

поняття «адміністративна послуга», яку запропоновано розуміти, як публічно-владну діяльність, що здійснюється у передбаченому законодавством порядку та полягає у створенні органом публічного управління індивідуалізованих організаційних та юридичних умов реалізації фізичними і юридичними особами своїх прав, свобод, законних інтересів за їх зверненням на платній чи безоплатній основі;

наукове положення про цілі контролю за наданням адміністративних послуг, які мають досягатися на двох рівнях організації: стратегічному і  тактичному;

положення про громадський контроль за наданням адміністративних послуг у частині: 1) визнання його основною формою громадський моніторинг ефективності надання адміністративних послуг; 2) розширення кола суб’єктів за рахунок громадських рад при органах державної влади – суб’єктах надання адміністративних послуг;

зміст поняття «реєстраційна процедура», під якою слід розуміти регламентований адміністративно-процесуальними нормами порядок діяльності органів публічної адміністрації, а також фізичних і юридичних осіб, з метою: офіційного визнання законності індивідуальних правових актів; підтвердження з боку держави правового статусу суб’єктів; наділення суб’єктів правами або обов’язками; фіксації юридичних фактів; внесення відомостей до державного реєстру та видання адміністративного акта;

***набули подальшого розвитку***:

аргументи щодо необхідності прийняття Закону України «Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання» та Адміністративно-процедурного кодексу України з детальною регламентацією процедур з надання адміністративних послуг;

система критеріїв якості надання адміністративної послуги в частині її доповнення такими, як: простота, зручність, рівність, мінімальна вартість;

положення про інструменти контролю за дотриманням адміністративних послуг, перелік яких доповнено такими, як: 1) моніторинг компетентності персоналу органів виконавчої влади; 2) оцінка рівня відповідності умов праці в центрах надання адміністративних послуг потребам і запитам їх працівників; 3) моніторинг технологічних, інформаційних карток адміністративних послуг на предмет: а) відповідності вимогам чинного законодавства; б) відповідності максимальним можливостям суб’єкта щодо створення умов найбільшого сприяння; 4) моніторинг дотримання стандартів надання адміністративних послуг;

характеристика процедур із надання адміністративних послуг центрами, внаслідок чого: а) виявлено колізію у положеннях Закону України «Про адміністративні послуги» та в Примірному регламенті центру надання адміністративних послуг у частині способу подання заяви на отримання послуги; б) виявлено правову прогалину щодо регламентації юридичних обов’язків та контрольних повноважень адміністраторів центрів за суб’єктами надання адміністративних послуг; в) запропоновано внести зміни й доповнення до відповідних нормативно-правових актів.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у тому, що висновки і пропозиції, які містяться в дисертації, можуть бути використаними у:

науково-дослідній сфері – для подальшої розробки наукових проблем щодо правової природи адміністративних послуг, їх класифікації, оцінки та контролю якості, а також щодо змісту та характеристики процедур їх надання;

правотворчості – для надання пропозицій щодо удосконалення Закону України «Про адміністративні послуги», Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг, Примірного положення та Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, проекту Адміністративно-процедурного кодексу України;

правозастосовній діяльності – для надання пропозицій щодо удосконалення функціонування суб’єктів надання адміністративних послуг, підвищення ефективності контролю за їх діяльністю;

навчальному процесі – при викладанні курсу «Адміністративне право України» та похідних від нього спеціальних курсів у юридичних вищих навчальних закладах і на факультетах, а також під час написання монографій, підручників, посібників.

**Апробація результатів дослідження**. Дисертацію обговорено на засіданні кафедри адміністративного і фінансового права Національного університету «Одеська юридична академія». Підсумки розробки проблеми у цілому, окремі її аспекти, одержані узагальнення і висновки було оприлюднено на: міжнародній науково-практичній конференції «Правова система України: сучасні тенденції та фактори розвитку» (м. Запоріжжя, 25–26 січня 2013 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Теоретичні та практичні проблеми правового регулювання суспільних відносин» (м. Харків, 2–3 березня 2013 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Міжнародні та національні правові виміри забезпечення стабільності» (м. Львів 19–20 квітня 2013 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Правове життя сучасної України», (м. Одеса, 16–17 травня 2013 р.); міжнародній науково-практичній конференції, присвяченій ювілею академіка С.В. Ківалова, «Правове життя сучасної України» (м. Одеса, 16–17 травня 2014 р.).

**Публікації**. Основні результати дисертаційного дослідження викладено у 7 публікаціях у наукових фахових виданнях, що входять до затвердженого переліку, у тому числі 1 – у зарубіжному виданні, та у 6 тезах наукових повідомлень на науково-практичних конференціях.

**ВИСНОВКИ**

Здійснене дослідження теоретико-правових, організаційних й процедурних засад надання адміністративних послуг засвідчило комплексний характер цього інституту адміністративного права та управлінської практики. Його багатоаспектну соціально-правову характеристику зумовлено функціональним навантаженням, що визначає, по-перше, сервісну спрямованість діяльності публічної адміністрації та, по-друге, тенденційністю розвитку методології соціального управління в напрямі забезпечення домінування принципів антропоцентризму й гуманізму в її структурі. Системний опис та пояснення окремих складових інституту адміністративних послуг дозволило зробити низку висновків.

1. Доведено, що більша частина наявного наукового доробку щодо надання адміністративних послуг ґрунтується на застарілому законодавстві, не враховує положень чинного Закону України «Про адміністративні послуги» та змінених умов впровадження адміністративної реформи, які пов’язуються з підписанням Угоди про асоціацію між Україною, з одного боку, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами – з іншого.

2. Виокремлено такі ознаки адміністративних послуг:

а) надаються виключно органом публічного управління;

б) можуть бути і процесом, і результатом;

в) надаються виключно за зверненням фізичної чи юридичної особи, а тому не є розпорядчою діяльністю;

г) поєднують у собі і імперативний, і диспозитивний методи правового регулювання;

д) мають чітку правову регламентацію підстав, умов та порядку надання з мінімальною дискрецією уповноважених публічною адміністрацією службових осіб;

ж) можуть бути як оплатними, так і безоплатними;

з) мають індивідуалізований характер;

і) завжди пов’язані або з виданням адміністративного акта, або із вчиненням юридично значущої дії.

3. Встановлено, що основним системоутворюючим фактором у структурі суб’єктів надання адміністративних послуг є функціональна диференціація виконавчої влади в України у її взаємодії та управлінській синхронізації з місцевим самоврядуванням, а також з урахуванням особливості територіального устрою. Доведено, що посадові особи органів державної виконавчої влади чи місцевого самоврядування як окремих суб’єктів надання адміністративних послуг не є юридично самостійними суб’єктами, а виконують частину функцій того чи іншого органу, у тому числі і щодо надання адміністративних послуг.

4. Визначено, що ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг забезпечує:

а) доступ суб’єктів звернення до інформації про адміністративні послуги, суб’єктів їх надання та центри надання таких послуг;

б) доступність для завантаження і заповнення в електронній формі заяв та інших документів, необхідних для отримання адміністративних послуг;

в) можливість подання суб’єктами звернення заяв за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку;

г) можливість отримання суб’єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв;

д) можливість отримання суб’єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку результатів надання адміністративних послуг;

е) можливість здійснення суб’єктами звернення оплати надання адміністративної послуги дистанційно, в електронному режимі.

5. Встановлено, що призначення Реєстру адміністративних послуг полягає у тому, що його: мета – це ведення обліку адміністративних послуг і забезпечення відкритого і безоплатного доступу до інформації про адміністративні послуги; першочергова функція – це інформаційне забезпечення суб’єктів звернення – споживачів адміністративних послуг; завдання – це: підтримання постійного інформаційного зв’язку зі споживачами адміністративних послуг; часткова дерегуляція через чітку фіксацію суттєвих характеристик адміністративних послуг; контроль за функціональним станом системи надання зазначених послуг.

6. Наведено додаткові аргументи на користь системи якості надання адміністративних послуг як складових відповідних стандартів. З метою узгоджень положень Законів України «Про адміністративні послуги» та «Про стандартизацію» в частині розроблення та затвердження національних стандартів надання адміністративних послуг (тобто на центральному та галузевому рівнях), а також з урахуванням попередніх зауважень щодо участі громадськості у цьому процесі, запропоновано внести зміни до ч. 1 ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» щодо упорядкування стандартизації адміністративних послуг.

7. Встановлено, що національні стандарти надання адміністративних послуг, які, на відміну від локальних (місцевих) стандартів, мають затверджуватися єдиним національним органом стандартизації, а не кожним суб’єктом надання адміністративних послуг окремо. З метою узгоджень положень Законів України «Про адміністративні послуги» та «Про стандартизацію» в частині розроблення та затвердження національних стандартів надання адміністративних послуг запропоновано внести зміни до ч. 1 ст. 7 Закону України «Про адміністративні послуги» та викласти її в такій редакції: «1. Суб’єкт надання адміністративних послуг розробляє стандарти надання адміністративних послуг за результатами громадських слухань. Центральні та місцеві органи державної влади, органи влади АРК розробляють проекти національних стандартів надання адміністративних послуг та подають їх на затвердження національному органу стандартизації. Органи місцевого самоврядування видають організаційно-розпорядчі акти про затвердження стандартів надання адміністративних послуг».

8. Запропоновано доповнити чинний механізм контролю за наданням адміністративних послуг такими заходами:

1) звітування суб’єктів і центрів надання адміністративних послуг про стан їх діяльності, наявні проблеми та формування пропозицій щодо їх вирішення;

2) моніторинг дотримання стандартів надання адміністративних послуг;

3) систематичний контроль за рівнем компетентності персоналу органів виконавчої влади;

4) спостереження за реалізацією організаційно-розпорядчих актів щодо втілення інноваційних технологій у сфері надання адміністративних послуг;

5) моніторинг технологічних та інформаційних карток;

6) оцінка рівня відповідності умов праці в центрах надання адміністративних послуг потребам і запитам їх працівників.

9. Виокремлено дві сторони інформаційних послуг, що надаються центрами надання адміністративних послуг:

1) надання інформації про: а) видачу інформаційної довідки; б) надання витягу (з реєстрів, Державного земельного кадастру тощо);

2) видача відомостей з документації;

3) видача дублікатів, викопіювань;

4) прийняття інформації та вчинення інших дій інформаційного характеру: а) прийняття повідомлення (про зміну найменування громадського об’єднання, мети (цілей), зміну особи (осіб), уповноваженої представляти громадське об’єднання, утворене шляхом прийняття повідомлення про утворення); б) внесення відомостей до реєстрів.

10. Охарактеризовано процедури з надання інформаційних послуг, що здійснюються органами місцевого самоврядування. З огляду на комплексність категорії «інформаційна послуга» обґрунтовано й багатоаспектність процедур щодо надання інформаційних послуг органами місцевого самоврядування. Весь їх спектр диференційовано з огляду на різновиди зазначених послуг, серед яких виокремлено: а) послуги, що надаються через центри надання адміністративних послуг; б) послуги, що надаються безпосередньо органами місцевого самоврядування. Описано правові підстави та порядок їх надання. Доведено необхідність поширення компетенції центрів надання адміністративних послуг на весь спектр адміністративних послуг органів місцевого самоврядування на рівні міських рад.

11. Надано характеристику реєстрації автотранспортних засобів як різновиду процедури з надання адміністративних послуг. На основі критичного аналізу наявних у науці визначень поняття «реєстраційна процедура» запропоновано авторське її бачення, згідно з яким під цією процедурою розуміється регламентований адміністративно-процесуальними нормами порядок: діяльності органів публічної адміністрації, а також фізичних і юридичних осіб, що здійснюється з метою офіційного визнання законності правових актів; підтвердження з боку держави правового статусу суб’єктів; наділення суб’єктів правами або обов’язками; фіксації юридичних фактів; встановлення певних правових відносин, пов’язаний із внесенням відомостей до державного реєстру та виданням адміністративного акта.

12. Виокремлено такі стадії процедури державної реєстрації, перереєстрації та обліку транспортних засобів:

1) надання заявникові необхідної інформації;

2) прийняття пакету документів та відкриття реєстраційної справи;

3) прийняття рішення про реєстрацію (або відмову в реєстрації), оформлення і видача реєстраційних документів, номерних знаків;

4) оскарження прийнятого рішення про відмову в реєстрації транспортного засобу.

13. Виокремлено такі проблемні питання правового регулювання надання адміністративних послуг: 1) наявність непередбачених законами видів адміністративних послуг; 2) недостатня централізована регламентація внутрішніх процедур щодо отримання споживачами адміністративних послуг; 3) недостатня обґрунтованість розмірів плати за адміністративні послуги; 4) поєднання контрольних повноважень та повноважень щодо надання адміністративних послуг у компетенції одного і того ж органу; 5) наявність прогалин у правовому регулюванні процедури делегування повноважень щодо надання адміністративних послуг органами державної влади та місцевого самоврядування відповідним підприємствам, установам, організаціям; 6) регламентація ряду питань надання адміністративних послуг підзаконними нормативно-правовими актами замість законодавчих приписів.

14. Запропоновано ч. 4 ст. 9 цього Закону викласти в такій редакції: «Заява на отримання адміністративної послуги (далі – заява) подається у письмовій чи усній формі. Письмову заяву може бути подано суб’єкту надання адміністративної послуги або адміністратору центру надання адміністративних послуг особисто, надіслано поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку». Виявлено правову прогалину в частині регламентації юридичних обов’язків, контрольних повноважень адміністраторів центрів за суб’єктами надання адміністративних послуг, а також щодо прийняття, обробки та подальших дій із деклараціями, скаргами та звітами. Запропоновано внести відповідні доповнення до Примірного положення та Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Абраменко Ю.Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління / Ю.Ю. Абраменко // Публічне адміністрування : теорія та практика. – 2011. – Вип. 2 (6) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dbuapa.dp.ua/zbirnik/2011-02%286%29/11ayyzyu.pdf>.
2. Аванесов Г.А. Криминология. Прогностика. Управление : учеб. пособ. / Г.А. Аванесов. – Горький : ГВШ МВД СССР, 1975. – 423 с.
3. Авер’янов В.Б. Нова доктрина українського адміністративного права : концептуальні позиції / В Б. Авер’янов // Право України. – 2006. – № 5. – С. 11–17.
4. Авер’янов В.Б. Предмет адміністративного права : нова доктринальна оцінка / В.Б. Авер’янов // Право України. – 2004. – № 10. – С. 25–29.
5. Авер’янов В.Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В.Б. Авер’янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.
6. Авер’янов В. Б. Не «керувати» людиною – служити їй / В. Б. Авер’янов // Віче. – 2005. – № 4. – С. 10–15.
7. Авер’янов В.Б. Реформування українського адміністративного права: необхідність переосмислення теоретичних постулатів / В.Б. Авер’янов // Актуальні проблеми держави і права. – Одеса : Юридична література. – 2003. – С. 6–9.
8. Агафонов С.И. Административные процедуры и их реализация в деятельности органов внутренних дел Российской Федерации : автореф. дис. … канд. юрид. наук : 12.00.14 / С.И. Агафонов. – М., 2008. – 24 с.
9. Адміністративнo-процедурний кодекс України : проект Закону. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=44893>.
10. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упор. В.П. Тимощук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
11. Адміністративна реформа для людини (науково-практичний нарис) / за заг. ред. І. Б. Коліушка ; Центр політико-правових реформ. – К. : Факт, 2001. – 71 с.
12. Адміністративне право України : навч. посіб. : у 2 т. – Т. 1. Загальне адміністративне право / В.В. Галунько, В.І. Олефір, М.П. Пихтін та ін. ; за заг. ред. В.В. Галунька. – Херсон : ПАТ «Херсонська міська друкарня», 2011. – 320 с.
13. Адміністративне право України :підруч. / Ю.П. Битяк, В.М. Гаращук, О.В. Дьяченко та ін.; за ред. Ю.П. Битяка. – К. : Юрінком Інтер, 2007. – 544 с.
14. Адміністративне право України. Академічний курс / за заг. ред. В.Б. Авер’янова : підруч. : у 2-х т. – Т.1 – К. : Юридична думка, 2007. – 592 с.
15. Адміністративне право України. Академічний курс : підруч. / Ю.П. Битяк, В.М. Гаращук, В.В. Богуцький та ін. ; за заг. ред. Ю.П. Битяка, В.М. Гаращука, В.В. Зуй. – Х. : Право, 2010. – 624 с.
16. Адміністративне право України. Академічний курс : підруч. : у 2 т. – Т. 1 /В.Б. Авер’янов, О. Ф. Андрійко, Ю. П. Битяк, І. П. Голосніченко, Р. А. Калюжний та ін. ; відповід. ред. В. Б. Авер’янов. – К. : Юридична думка, 2004. – 584 с.
17. Адміністративне право України. Курс лекцій : підруч. / В. К. Колпаков, О. В. Кузьменко, І. Д. Пастух, В. Д. Сущенко та ін. / за ред. В. В. Коваленка. – К. : Юрінком Інтер, 2013. – 872 с.
18. Адміністративне право. Загальна частина : навч. посіб. / С. М. Алфьоров, С. В. Ващенко, М. М. Долгополова, А. П. Купін. – К. : ЦУЛ, 2011. – 216 с.
19. Адміністративне судочинство України : підруч. / за заг. ред. О. М. Пасенюка. – К . : Юрінком Інтер, 2009. – 672 с.
20. Адміністративні послуги ДМС та МВС : аналіз правових засад надання та результати соціологічного дослідження. Науково-практичне видання / за заг. ред. Ю. Л. Бєлоусова, В. К. Батчаєва. – К: УМДПЛ, ХІСД, 2013. – 92 с.
21. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади : монографія / А. О. Чемерис, М. Д. Лесечко, А. В. Ліпенцев та ін. ; за заг. ред. А. О. Чемериса. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.
22. Алексеев С. С. Общая теория права : в 2-х т. – Т. 2. / С. С. Алексеев. – М. : Юрид. лит., 1981. – 361 с.
23. Амосов О. Ю. «Послуга» при розгляді звернень громадян: економічна та правова категорія / О. Ю. Амосов, Ю. І. Кішак //Теорія та практика державного управління: зб. наук. праць – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2010. – Вип. 1 (28). – С. 175–180.
24. Афанасьєв К. К. Адміністративні (управлінські) послуги : дослідження визначення поняття / К. К. Афанасьєв // Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ. – 2009. – № 3 (Спец. випуск): Розвиток держави і права в сучасних умовах : досвід реалії, перспективи : Матер. міжнар. наук.-практ. конф. (м. Луганськ, 29 травня 2009 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.jurlugansk.org/conference/2009/ua-03-afanasev.htm](http://www.jurlugansk.org/conference/2009/ua-03-afanasev.htm).
25. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги : навчальний посібник / К. К. Афанасьєв. – Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. – 175 с.
26. Афанасьєв К. К. Державні управлінські послуги та законні інтереси особи: взаємозв’язок понять / К. К. Афанасьєв // Юридична Україна. – 2007. – № 7. – С. 26–29.
27. Афанасьєв К. К. Щодо стандартів надання адміністративних послуг / К. К. Афанасьєв [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://wap.lduvs.forum24.ru/?1-14-0-00000076-000-0-0-1401097757>.
28. Бабаєв В. М. Текст лекцій з дисципліни «Електронне урядування» / В. М. Бабаєв, М. М. Новікова, С. О. Гайдученко ; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 139 с.
29. Бабінова О. О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої влади / О. О. Бабінова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm>.
30. Баранова О. А. Адміністративні послуги як базовий елемент впровадження електронного урядування / О. А. Баранова, І. М. Попова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.its.kpi.ua/itm/irina/Lists/publications/Attachments/11/Баранов_Попова.pdf>
31. Бахрах Д. Н. Административное право : учебник [для вузов] / Д. Н. Бахрах, Б. В. Россинский, Ю. Н. Старилов. – 3-е изд., пересмотр. и доп. – М. : Норма, 2007. – 816 с.
32. Бевзенко В. М. Загальне адміністративне право : навч. посіб. / В. М. Бевзенко, Р. С. Мельник ; за заг. ред. Р. С. Мельника. – К. : Ваіте, 2014. – 376 с.
33. Белов С. А. Принципы правового регулирования деятельности по оказанию государственных услуг / С. А. Белов // Публичные услуги : правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник / под. общ. ред. Е. В. Гриценко, Н. А. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер, 2007. – С. 71–86.
34. Бестужев-Лада И. В. Окно в будущее. Современные проблемы социального прогнозирования / И. В. Бестужев-Лада. – М. : Мысль, 1970. – 269 с.
35. Благой В. В. Роль контроля в системе управления / В. В. Благой // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва : Збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції. – Х. : Вид-во ХНАДУ, 2007. – Ч. 2. – С. 153–154.
36. Бондаренко І. О. Організаційно-правові основи надання послуг в галузі митної справи : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Бондаренко Ірина Олекандрівна ; Національна академія державної податкової служби України. – Ірпінь, 2006. – 205 с.
37. Буренко Т. О. Актуальні підходи до оцінювання ефективності системи надання державних адміністративних послуг в Україні / Т. О. Буренко // Інвестиції : практика та досвід. – 2011. – № 9. – С. 100–103.
38. Вайс Керол Г. Оцінювання: Методи дослідження програм та політики / Г. Вайс Керол; [пер. з англ. Р. Ткачука та М. Корчинської ; наук. ред. пер. О. Кілієвич]. – К. : Основи, 2000. – 671 с.
39. Васильев А. С. Административное право Украины (общая часть) : учебное пособие / А. С. Васильев. – Х. : Одиссей, 2002. – 288 с.
40. Васильєва Н. В. Підходи до оцінювання якості надання адміністративних послуг органами виконавчої влади в Україні / Н. В. Васильєва // Державне управління : удосконалення та розвиток. – 2013. – № 9 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=633>.
41. Васильєва Н. В. Система управління якістю надання адміністративних послуг в Україні / Н. В. Васильєва // Наукові розвідки з державного та муніципального управління : зб. наук. пр. / за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. – Вип. 1/2012. – К. : АМУ. – С. 150–155.
42. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Право». – 2009. – № 841. – С. 88–91.
43. Визнання іноземних документів : Роз’яснення Міністерства освіти і науки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mon.gov.ua/ua/activity/1307/>
44. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер’янова. – К. : Видавчничий Дім «Ін Юре», 2002. – 668 с.
45. Воронов М. В. Адміністративно-правові аспекти надання публічних послуг та їх класифікація / М. В. Воронов // Юридичний журнал. – 2012. – № 10 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=3906>.
46. Глазкова М. Е. Оценка эффективности действия нормативных правовых актов : современные подходы / М. Е. Глазкова, С. Б. Нанба [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://justicemaker.ru/view-article.php?id=26&art=2832>.
47. Головченко В. В. Ефективність законодавства : поняття, критерії та методика вимірювання / В. В. Головченко // Вісник Конституційного Суду України. – 2007. – № 3. – С. 44–53.
48. Голоснічєнко І. П. Правове регулювання надання управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / І. П. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 86–90.
49. Горбатюк В. І. Адміністративні послуги у сфері управління державними фінансами / В. І. Горбатюк, О. Ю. Оболенський [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/18.pdf>.
50. Господарський кодекс України : Закон України від 16.01.2003 р. № 436-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.
51. Грущинський І. М. Державна реєстрація суб’єктів підприємницької діяльності : наук.-практ. посіб. / І. М. Грущинський, В. М. Кравчук, Є. П. Пограничний. – Львів : Престиж-Інформ, 2000. – 268 с.
52. Гуржій Т. О. Адміністративне право : навч. посіб. / Т. О. Гуржій. – К. : КНТ, 2011. – 680 с.
53. Гурковський М. П. До критеріїв визначення критеріїв якості надання реєстраційних послуг / М. П. Гурковський // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2008. – № 3. – С. 3–10.
54. Даньшина Ю. В. Правове забезпечення надання адміністративних послуг в Україні / Ю. В. Даньшина // Вісник Академії митної служби України / Академія митної служби України; гол. редкол. Л. М. Пісьмаченко. – Д. : Акад. митної служби України. – 2011. – № 1(4). – С. 61–68.
55. Дворкина М. Я. Информационное обслуживание : социокультурный поход / М. Я. Дворкина – М. : Профиздат, 2001. – 111 с.
56. Дембіцька С. Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Дембіцька Сусанна Леонідівна ; Львівський державний університет внутрішніх справ. – Львів, 2010. – 214 с.
57. Демешик А. М. Досвід надання адміністративних послуг в електронному вигляді на прикладі пілотних проектів Одеської області / А. М. Демещик, І. С. Куспляк // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць. – О. : ОРІДУ НАДУ при Президентові України, 2010. – Вип. 3 (39) – С. 192–196.
58. Державне управління : європейські стандарти, досвід та адміністративне право / В. Б. Авер’янов, В. А. Дерець, М. І. Ославський, Г. М. Писаренко, А. А. Пухтецька ; за заг. ред. В. Б. Авер’янова. – К. : Юстініан, 2007. – 288 c.
59. Державне управління : проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за заг. ред. В. Б. Авер’янова. – К. : Факт, 2003. – 384 с.
60. Державний стандарт України. Системи керування якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 в суб’єктах місцевого самоврядування. ДСТУ-П IWA 4:2006. – К. : Держстандарт України, 2006. – 58 с.
61. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
62. Деякі питання надання адміністративних послуг, видачі документів дозвільного характеру : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.07.2009 р. № 724 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/724-2009-%D0%BF>.
63. Деякі питання надання Міністерством освіти і науки, молоді та спорту і Державною службою інтелектуальної власності платних адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.05.2011 р. № 550 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/550-2011-%D0%BF>.
64. Деякі питання надання платних послуг підрозділами Міністерства надзвичайних ситуацій : Постанова Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 р. № 1102 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1102-2011-%D0%BF>.
65. Джига Т. В. Щодо напрямів підвищення якості надання адміністративних послуг населенню в Україні : аналітична записка / Т. В. Джига [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/1508/>
66. Джуринська С. Г. Інфораційні та методичні аспекти аналізу та складання фінансової звітності підприємства / С. Г. Джуринська [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://intkonf.org/dzhurinska-s-g-informatsiyni-ta-metodichni-skladannya-i-analiz-finansovoyi-zvitnosti-pidpriemstva/>
67. Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України : організаційно-правовий аспект : дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Долечек Володимир Станіславович ; Національна академія державного управління при Президентові України, 2005. – 222 с.
68. Драгач І. О. Оцінка якості надання адміністративних послуг в контексті удосконалення механізму взаємодії органів влади з громадськістю / І. О. Драгач // Державне управління : удосконалення та розвиток. – 2014. – № 3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=683>.
69. ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : (ISO 9000:2005, IDT). – На зміну ДСТУ ISO 9000–2001. – К. : Держспоживстандарт, 2008. – 35 с.
70. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, 2008. – 44 с.
71. Єдгарова І. В. Проблеми впровадження моніторингу діяльності державних службовців з надання публічних послуг / І. В. Єдгарова // Теорія та практика державного управління. – 2011. – Вип. 4 (35) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2011-4/doc/4/04.pdf>.
72. Ємельянчик С. В. Послуга у цивільному праві / С. В. Ємельянчик // Підприємництво, господарство і право, 2005. – № 3. – С. 105–108.
73. Завальна Ж. В. Адміністративні послуги як функції органів місцевого самоврядування : монографія / Ж. В. Завальна, Ю. М. Ільницька. – Суми : Поліграф, 2012. – 186 с.
74. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні / О. А. Задихайло // Форум права. – 2011. – № 1. – С. 379–384 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2011-1/11zaopvu.pdf>.
75. Зварич М. М. Інформаційне забезпечення надання адміністративних послуг в Україні / М. М. Зварич, Н. В. Вдовінова // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2011. – № 17(171) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/ujrn/Soc\_Gum/ VSUNU/2011\_17/Zvarich.pdf.
76. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения : ГОСТ 7.0-99. – Минск : Межгосударственный совет по стандартизации, метрологи и сертификации, 1999 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vsegost.com/Catalog/85/8548.shtml>.
77. Іванченко Ю. М. Сутність, головні напрями та способи державної інформаційної політики в Україні / Ю. М. Іванченко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej2/txts/philo/05ijmipu.pdf>.
78. Іващенко О. Ю. Оскарження адміністративних послуг у Великій Британії та Україні (порівняльно-правовий аналіз) : дис ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Іващенко Олена Юріївна  ; Національна академія внутрішніх справ. – К., 2012. – 234 с.
79. Ігонін Р. В. До питання предмета адміністративного права / Р. В. Ігонін // Вісник Академії митної служби України. Серія «Право». – 2010. – № 1. – С. 46–51.
80. Ігонін Р. В. Управлінські відносини як складова предмету адміністративного права / Р. В. Ігонін // Держава і право. – 2010. – Вип. 48. – С. 258–263.
81. Ільницька Ю М. Адміністративні послуги в системі функцій органів місцевого самоврядування : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Ільницька Юлія Михайлівна ; Харківський національний університет внутрішніх спав. – Х., 2011. – 206 с.
82. Как госорганы обслуживают граждан? Презентация результатов исследования / Ліга фінансового розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lfr.org.ua/uk/events/nearest-events/847-2013-12-18.html>.
83. Куспляк І. С. Адміністративні послуги в електронному вигляді : питання класифікації / І. С. Куспляк // Гілея : науковий вісник : Зб. наук. праць. – К., 2011. – Вип. 50. – С. 669–674.
84. Кісіль З. Р. Адміністративне право : навч. посіб. / З. Р. Кісіль, Р. В. Кісіль. – 3-є вид. – К. : ЦУЛ, 2011. – 696 с.
85. Коваленко В. В. Курс адміністративного права України : підруч. / В. В. Коваленко. – К. : Юрінком Інтер, 2012. – 808 с.
86. Ковбас І. В. Публічно-владні послуги як засіб забезпечення реалізації прав людини : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Ковбас Ігор Васильович ; Національний університет державної податкової служби. – Ірпінь, 2011. – 236 с.
87. Кодекс адміністративного судочинства України : Закон України від 6 липня 2005 р. № 2747-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2005. – № 35–37.
88. Кодекс адміністративного судочинства України: наук.-практ. коментар / за ред. С. В. Ківалова, О. І. Харитонової та ін. – Х. : ТОВ «Одіссей», 2005. – 552 с.
89. Кодекс України про адміністративні правопорушення : Постанова Верховної Ради Української РСР № 8074-10 від 07.12.1984 р. // Відомості Верховної Ради УРСР. – 1984. – № 51.
90. Кодекс цивільного захисту України : Закон України від 02.10.2012 р. № 5403-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5403-17>.
91. Коженко Я. В. Концепции «сильного» и «сервисного» государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное / Я. В. Коженко // Фундаментальные исследования. – 2012. – № 3(3). – С. 744–748 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.rae.ru/fs/?section=content&op=show\_article&article\_id=9999020](http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show_article&article_id=9999020).
92. Козирєв П. Г. Сучасні підходи до оцінювання якості надання державних послуг / П. Г. Козирєв // Державне будівництво. – 2010. – № 2 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-2/doc/4/09.pdf>.
93. Коліушко І. Б. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Б. Коліушко, В. П. Тимощук // Право України. –2001. – № 5. – С. 30–34.
94. Коломоєць Т. О. Адміністративне право України : навч. посіб. / Т. О. Коломоєць. – К. : Істина, 2012. – 475 с.
95. Коломоєць Т. О. Управлінські послуги в контексті взаємодії особи й органів місцевої влади в Україні : концептуальний і нормативний аспекти / Т. О. Коломоєць // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць / ред. кол. : С. М. Серьогін та ін. – Дніпропетровськ, 2002. – Вип. 1 (7). – С. 178–182.
96. Колпаков В. К. Адміністративне право України : підруч. / В. К. Колпаков. – К. : Юрінком Інтер, 1999. – 736 с.
97. Комаров С. А.Общая теория государства и права : учебник. – 7-е изд., испр. и доп. / С. А. Комаров. – СПб. : Питер, 2008. – 512 с.
98. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 року № 254к/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80.У>
99. Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності в Україні / І. Б. Коліушко, В. П. Тимощук та ін. ; Центр політико-правових реформ, Фонд «Демократичні ініціативи». – К. : Москаленко О. М. ФОП, 2009. – 196 с.
100. Космідайло І. В. Державні послуги : місце в системі державного управління та їх класифікація / І. В. Космідайло // Ефективна економіка. – 2012. – № 7 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1250>.
101. Котюк І. О. Адміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. О. Котюк // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Юридичні науки». – 2010. – Вип. 84. – С. 104–107.
102. Кравцов Г. М. Роль стандартів в управлінні якістю електронних освітніх ресурсів / Г. М. Кравцов // Інформаційні технології в освіті. – 2013. – № 4. – С. 71–79.
103. Кротов М. В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. Учебное пособие / М. В. Кротов / Науч. ред. Ю. К. Толстой. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1990. – 107 c.
104. Кузьменко О. В. Курс адміністративного процесу : навчальний посібник / О. В. Кузьменко. – К. : Юрінком Інтер, 2012. – 350 с.
105. Кузьменко О. В. Теоретичні засади адміністративного процесу : монографія / О. В. Кузьменко. – К. : Атіка, 2005. – 352 с.
106. Куспляк І. С. Проблеми надання послуг в електронному вигляді та шляхи їх вирішення / І. С. Куспляк // Стратегія регіонального розвитку: формування та механізми реалізації : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 30 жовтня 2009 р.) : у 2-х томах. – Т. 2. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2009. – С. 312–314.
107. Куц Ю. Ф. Якість надання управлінських послуг як чинник ефективності місцевого управління / Ю. Ф. Куц [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/4/03.pdf>.
108. Лапаева В. В. Эффективность закона и методы её изучения / В. В. Лапаева // Эффективность закона: методология и конкретные исследования. – М. : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации, 1997. – С. 28–43.
109. Легеза Є. О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Легеза Євген Олександрович ; Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ. – Дніпропетровськ, 2011. – 263 с.
110. Легеза Є. О. Щодо визначення адміністративних послуг в Україні / Є. О. Легеза // Науковий вісник Дніпроп. держ. ун-ту внутр. справ. – 2010. – № 4. – С. 203–208.
111. Ліпенцев А. В. Управлінські послуги: семантика понять та питання підвищення якості / А. В. Ліпенцев, О. В. Поляк // Ефективність державного управління : Зб. наук. пр. – Вип. 4. – Л. : ЛРІДУ НАДУ, 2005. – С. 184–193.
112. Літвінов О. М. Доступ громадян до адміністративних послуг із використанням ІТ-технологій / О. М. Литвинов [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pravo.org.ua/2011-07-20-17-42-30/1661-dostup-hromadian-do-administratyvnykh-posluh-iz-vykorystanniam-it-tekhnolohii.html>.
113. Луцький І. М. Актуальні проблеми організаційно-правових засад управління складних адміністративних систем на практиці європейського досвіду та України / І. М. Луцький, А. Л. Луцький, О. М. Каленюк // Економіка і держава. – 2009 – № 3. – С. 69–71.
114. Малікіна О. А. Адміністративні послуги : сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління / О. А. Малікіна, В. С. Фуратов // Наукові праці. Державне управління. – 2014. – № 223. – Т. 235. – С. 56–60 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://official.chdu.edu.ua/article/view/28264/25190>.
115. Маматова Т. В. Реалізація функцій державного контролю як надання публічної послуги / Т. В. Мамотова // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. /гол. ред. С. М. Серьогін. – Дніпропетровськ. – 2010. – Вип. 2 (5). – С. 68–78.
116. Маматова Т. В. Управління на основі якості : методологічні засади для органів державного контролю : монографія / Т. В. Маматова. – Д. : Свідлер А. Л., 2009. – 326 с.
117. Мельник Р. С. Категорія «публічне управління» у новій інтерпретації / Р. С. Мельник // Адміністративне право і процес. – 2013. – № 1 (3). – С. 8–14.
118. Мельник О. М. Правове регулювання та шляхи підвищення його ефективності : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.01 / Мельник Олена Миколаївна ; Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. – К., 2004. – 208 с.
119. Миколенко О. І. Місце адміністративного процедурного права в системі юридичних знань та системі права України : автореф. дис. … д-ра юрид. наук : 12.00.07 / О. І. Миколенко. – Запоріжжя, 2011. – 40 с.
120. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : ФОП Москаленко О. М., 2013. – 392  с.
121. 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.
122. Никитинский В. И. Некоторые теоретические проблемы изучения эффективности правовых норм / В. И. Никитинский, И. С. Самощенко // Научная информация по вопросам борьбы с преступностью. – 1970. – № 25. – С. 44–55.
123. Оборотов Ю. Н. Традиции и новации в правовом развитии : монография / Ю. Н. Оборотов. – Одесса : Юрид. л-ра, 2001. – 156 с.
124. Орлов Ю. В. Кримінологічнаекспертиза нормативно-правових актів і їх проектів: науково-методичне забезпечення : монографія / Ю. В. Орлов. – Сімферополь : КРП, 2010. – 266 с.
125. Осипова Н. П. Механізм аналізу соціальної ефективності права / Н. П. Осипова [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pravoznavec.com.ua/books/320/24602/18/>
126. Ославський М. І. Виконавча влада в Україні : організаційно-правові засади : навч. посіб. / М. І. Ославський. – К. : Знання, 2009. – 216 с.
127. Основи інформаційно-аналітичної діяльності : навч. посіб. / В. І. Захарова, Л. Я. Філіпова. – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 336 с.
128. Острах М. Б. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації та можливість його впровадження в Україну / М. Б. Острах // Держава і право. Спецвипуск : збірник наукових праць. – К. : Інститут держави і права ім. В.М. Корецького НАН України, 2012. – С. 137-140.
129. Острах М. Б. Принципи провадження з надання адміністративних послуг / М. Б. Острах // Науковий вісник Дніпроп. держ. ун-ту внутр. справ : зб. наук. праць. – 2012. – № 1. – С. 403-408.
130. Острах М. Б. Щодо визначення провадження з надання адміністративних послуг органами виконавчої влади / М. Б. Острах // Науковий вісник Дніпроп. держ. ун-ту внутр. справ : зб. наук. праць. – 2012. – Спецвипуск № 2. – С. 270-275.
131. Острах М. Б. Якість провадження з надання адміністративних послуг (за даними соціологічного дослідження) / М. Б. Острах // Київський часопис права : збірник наукових праць. – 2012. – № 3 – С. 160-164.
132. Острах М. Б. Поняття адміністративних послуг: теоретичний аспект / М. Б. Острах // Держава і право : збірник наукових праць. – К., 2009. – С. 155–159.
133. Острах М. Б. Провадження з надання адміністративних послуг в Україні : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 / М. Б. Острах. – Херсон, 2013. – 20 с.
134. Острах М. Б. Провадження з надання адміністративних послуг в Україні : монографія / М. Б. Острах ; Дніпропетр. нац. ун-т ім. Олеся Гончара. – Сімферополь : Кримнавчпеддержвидав, 2014. – 158 с.
135. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимощук, А. В. Кірмач. – К. : Факт. 2005. – 88 с.
136. Павленко А. В. Поняття та правова природа адміністративних послуг / А. В. Павленко // Правовий вісник Української академії банківської справи. – 2012. – № 1 (6). – С. 73–76.
137. Пашков А. С. Эффективность правового регулирования и методы ее выявления / А. С. Пашков, Д. М. Чечот // Советское государство и право. – 1965. – № 8. – С. 3–11.
138. Перелік адміністративних послуг, які надаються Управлінням праці та соціального захисту Чортківської районної державної адміністрації Тернопільської області [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.oda.te.gov.ua/tchortkivska/ua/2540.htm>.
139. Петров М. П. Сильное государство и активная личность как потребность времени / М. П. Петров // Правовая политика и правовая жизнь. – 2005. – № 3. – С. 194–197.
140. Петровський П. М. Сервісна концепція державного управління / П. М. Петровський // Енциклопедія державного управління : У 8 т. / Національна академія державного управління при Президентові України; наук.-ред. кол.: Ю. В. Ковбасюк (голова) та ін. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 8 : Публічне урядування / наук.-ред. кол. : В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – С. 523–525.
141. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні / Г. М. Писаренко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.apdp.in.ua/v26/29.pdf>.
142. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні : організаційно-правові аспекти : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Писаренко Ганна Миколаївна ; Одеська національна юридична академія. – О., 2006. – 196 с.
143. Плющ В. О. Державна послуга як різновид функцій органів виконавчої влади / В. О. Плющ // Вісник Національної академії державного управління. – 2009. – № 8. – С. 41–48.
144. Податковий кодекс України : Закон України від 02.12.2010 р. № 2755-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.
145. Попова О. О. Проблеми удосконалення інформаційного забезпечення сфери надання органами внутрішніх справ адміністративних послуг / О. О. Попова // Форум права. – 2012. – № 3. – С. 574–578 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2012_3_100.pdf>.
146. Порядок підготовки та оформлення рішень щодо громадських об’єднань : Наказ Міністерства юстиції України від 14.12.2012 року № 1845/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1659-13>.
147. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації порядку надання послуг, пов‘язаних із використанням автотранспортних засобів, та запобігання проявам корупції у цій сфері» від 23.01.2014 року № 4008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=49555>.
148. Призначення опіки/піклування над дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування / Реєстр адміністративних послуг ; Офіційний веб-портал адміністративних послуг м. Києва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ac.dozvil-kiev.gov.ua/DepartmentServices/DepartmentsByFilter?serviceCategory=ByCategory>.
149. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
150. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації порядку надання послуг, пов‘язаних із використанням автотранспортних засобів, та запобігання проявам корупції у цій сфері : Проект Закону України від 23.01.2014 року № 4008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc34?id=&pf3511=
151. Про Державний земельний кадастр : Закон України від 07.07.2011 р. № 3613-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3613-17>.
152. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обмежень : Закон України від 01.07.2004 р. № 1952-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1952-15>.
153. Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців : Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/755-15>.
154. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 6 вересня 2005 р. № 2806 // Урядовий кур’єр. – 2005. – № 188. – 5 жовт. – С. 3–7.
155. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 06.09.2005 року № 2806-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2806-15>.
156. Про дорожній рух : Закон України від 30.06.1993 р. № 3353-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3353-12>.
157. Про забезпечення прав і свобод громадян та правовий режим на тимчасово окупованій території України : Закон України від 15.04.2014 р. № 1207-VII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1207-18>.
158. Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності : Закон України від 11.09.2003 р. № 1160-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1160-15/page>.
159. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 44 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF>.
160. Про затвердження Інструкції про порядок здійснення підрозділами Державтоінспекції МВС державної реєстрації, перереєстрації та обліку транспортних засобів, оформлення і видачі реєстраційних документів, номерних знаків на них : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 11.08.2010 р. № 379 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0123-11>.
161. Про затвердження Класифікації інституційних секторів економіки України : Наказ Державного комітету статистики України від 18.04.2005 р. № 96 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?code=v0096202-05>.
162. Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 66 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>.
163. Про затвердження Методології проведення антикорупційної експертизи : наказ Міністерства юстиції України від 23.06.2010 р. № 1380/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v1380323-10>.
164. Про затвердження національних стандартів України, державних класифікаторів України, національних змін до міждержавних стандартів, внесення зміни до наказу Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59 : Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28.05.2004 р. № 97 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?code=v0097609-04>.
165. Про затвердження переліків платних адміністративних послуг, які надаються Міністерством юстиції, Державною реєстраційною службою та структурними підрозділами територіальних органів Міністерства юстиції, що забезпечують реалізацію повноважень Державної реєстраційної служби : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.2011 р. № 6392 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/639-2011-%D0%BF>.
166. Про затвердження переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади, які надаються через центр надання адміністративних послуг : проект постанови Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://me.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=197883&cat_id=154214>.
167. Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, які надаються Державною службою з контролю за наркотиками : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 р. № 513-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/513-2011-%D1%80>.
168. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися органами та підрозділами Міністерства внутрішніх справ : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 2007 р. № 795 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF>.
169. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися органами та підрозділами Міністерства внутрішніх справ та Державної міграційної служби, і розміру плати за їх надання : Постанова Кабінету Міністрів України від 04.06.2007 р. № 795 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/795-2007-%D0%BF>.
170. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров’я та вищих медичних закладах освіти : Постанова Кабінету Міністрів України від 17.09.1996 р. № 1138 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1138-96-%D0%BF>.
171. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 року № 1076-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1076-2011-%D1%80>.
172. Питання оптимізації діяльності центральних органів виконавчої влади системи юстиції : постанова Кабінету Міністрів України від 21.01.2015 р. № 17 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/17-2015-%D0%BF>.
173. Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 10.10.2004 р. № 1177 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1361-04>.
174. Про затвердження Положення про проведення статистичних спостережень та надання органами державної статистики послуг на платній основі» : Постанова Кабінету Міністрів України від 08.12.2000 р. № 1659 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1659-2000-%D0%BF>.
175. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 р. № 13 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-%D0%BF>.
176. Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-%D0%BF>.
177. Про затвердження Порядку виконання земельно-кадастрових робіт та надання послуг на платній основі державними органами земельних ресурсів : Постанова Кабінету Міністрів України від 01.11.2000 р. № 1619 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1619-2000-%D0%BF>.
178. Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів : Постановою Кабінету Міністрів України від 07.09.1998 р. № 1388 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1388-98-%D0%BF>.
179. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 р. № 118 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF>.
180. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.05.2011 р. № 550 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF>.
181. Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг Міністерством охорони здоров’я України : Наказ Міністерства охорони здоров’я України від 28.12.2011 р. № 986 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0404-12>.
182. Про затвердження Типового порядку проведення конкурсу для надання супутніх послуг, пов’язаних з наданням адміністративних послуг» від 29.05.2013 р. № 379 : Постанова Кабінету Міністрів України від 30.05.2011 р. № 550 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/379-2013-%D0%BF>.
183. Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг : Указ Президент України від 03.07.2009 р. № 508/2009 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/508/2009>.
184. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента від 22 липня 1998 року № 810/98 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98>.
185. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>.
186. Про зовнішньоекономічну діяльність : Закон України від 16.04.1991 р. № 959-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/959-12/page>.
187. Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.09.2014 р. № 847-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
188. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
189. Про Кабінет Міністрів України : Закон України від 27.02.2014 р. № 794-VII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/794-18>.
190. Про Концепцію Загальнодержавної програми адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України № 228-IV від 21.11.2002 р. // Офіційний вісник України. – 2002. – № 50. – Ст. 2233.
191. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України від 01.06.2000 р. № 1775-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1775-14>.
192. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80
193. Про місцеві державні адміністрації : Закон України від 09.04.1999 р. № 586-XIV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.
194. Про національну програму інформатизації : Закон України від 04.02.1994 р. № 74/98-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80>.
195. Про нотаріат : Закон України від 02.09.1993 р. № 3425-XII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3425-12>.
196. Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м. Харкові : Рішення Харківської міської ради від 22.06.2012 р. № 763/12 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dozvil.kh.ua/polozhennya_ta_reglament.htm>.
197. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 р. № 442 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-%D0%BF#n38>.
198. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/537-16>.
199. Про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання : проект Закону України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.if.gov.ua/files/pzu%20ap.pdf](http://www.if.gov.ua/files/pzu%20ap.pdf)?.
200. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/109/2008>.
201. Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Закон України від 16.09.2014 р. № 1678-VII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1678-vii>.
202. Про регулювання містобудівної діяльності : Закон України від 17.02.2011 р. № 3038-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/3038-17/page>.
203. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 14 березня 2005 року «Про засади реформування системи центральних органів виконавчої влади» : Указ Президента України від 15.04.2005 р. № 658 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/658/2005>.
204. Про соціальні послуги : Закон України від 19.06.2003 р. № 966-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
205. Про стандартизацію : Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1315-18>.
206. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>.
207. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80>.
208. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України від 17.03.2011 р. № 3166-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3166-17>.
209. Прудиус Л. В. Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід : наук. розроб. / Л. В. Прудиус. – К. : НАДУ, 2010. – 40 с.
210. Публічне адміністрування : навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк, Н. М. Мельтюхова, Н. В. Фоміцька ; за заг. ред. В. В. Корженка, Н. М. Мельтюхової. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. – 306 c.
211. Пухтецька А. А. Принципи адміністративного права : від радянського до європейського розуміння / А. А. Пухтецька // Юридичний журнал. – 2010. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=3400>.
212. Рабінович П. М. Ефективність юридичних гарантій законності : до методики її виявлення / П. М. Рабінович // Вісник Академії правових наук України. – 2010. – № 1 (60). – С. 17–27.
213. Рабінович А. В. Юридично значимі послуги: загальнотеоретичне поняття, класифікація / А. В. Рабінович // Право України. – 2010. – № 8. – С. 142–146.
214. Румянцева Т. М. Интервью с будущим. Методологический принципы социального прогнозирования / Т. М. Румянцева. – Л. : Лениздат, 1971. – 231 с.
215. Савченко С. С. Реєстраційні процедури в діяльності органів внутрішніх справ : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Савченко Сергій Сергійович ; Кримський юридичний інститут Одеського державного університету внутрішніх справ. – Сімферополь, 2011. – 227 с.
216. Сервисная деятельность / C. Н. Коробкова, В. И. Кравченко и др. ; под общ. ред. В. К. Романович. – СПб. : Питер, 2005. – 156 с.
217. Скакун О. Ф. Теорія права і держави : підруч. / О. Ф. Скакун. – К. : Алерта, 2009. – 520 с.
218. Совгиря О. В. Конституційно*-*процесуальне право України : навч. посіб. / О. В. Совгиря*.* – К. : Юрінком Інтер, 2010. – 536 с.
219. Соловйова О. М. Види адміністративних послуг / О. М. Соловйова // Право та управління. – 2011. – № 1. – С. 423–431.
220. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 144 с.
221. Сороко В. М. Підходи до законодавчого врегулювання надання публічних послуг органами державної влади / В. М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 32 с.
222. Сосновик О. О. Діяльність органів внутрішніх справ щодо надання адміністративних послуг : організаційно-правові питання : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Сосновик Олександр Олександрович ; Харківський національний університет внутрішніх справ. – Х., 2008. – 216 с.
223. Стандарт адміністративної послуги з надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки для розміщення і будівництва індивідуального (садибного) житлового, садового, дачного будинків не вище двох поверхів (без врахування мансардного поверху) площею до 300 кв. м; господарських будівель і споруд; гаражів; елементів інженерного захисту, благоустрою та озеленення земельної ділянки : рішення Львівської міської ради від 16.11.2012 р. № 800 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www8.city-adm.lviv.ua/Pool/Info/doclmr_1.NSF/189a9b47835a82e6422566e8002d2131/68c51a1c094defb6c2257abc00539cab?OpenDocument>.
224. Стандарт надання адміністративної послуги з видачі, переоформлення, видачі дубліката ліцензії та видачі копії ліцензії на провадження туроператорської діяльності :Наказ Державного агентства України з туризму і курортів від 28.12.2011 р. № 44 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/legislation/sct_orders/25254/>
225. Стандарт надання Державним департаментом страхового фонду документації адміністративної послуги щодо видачі Свідоцтва про реєстрацію потенційно небезпечного об’єкта у Державному реєстрі потенційно небезпечних об’єктів : Наказ Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від чорнобильської катастрофи від 12.11.2010 р. № 1016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z1235-10/print1306216996838531>.
226. Стефанов Н. Управление. Моделирование. Прогнозирование (пер. с болг.) / Н. Стефанов, Н. Яхиел, С. Качаунов. – М. : Экономика, 1972. – 143 с.
227. Стеценко С. Г. Адміністративне право України : навч. посіб. / С. Г. Стеценко. – К. : Атіка, 2007. – 624 с.
228. Тарасова В. А. Процедурная форма деятельности органов социального обеспечения / В. А. Тарасова // Советское государство и право. – 1973. – № 11. – С. 111–115.
229. Тарахонич Т. І. Ефективність правового регулювання (питання теорії) / Т. І. Тарахонич // Часопис Київського університету права. – 2010. – № 2. – С. 11–13.
230. Телестакова А. А. Система договорів про надання послуг в цивільному праві України : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.03 / Телестакова Арменуі Абриківна ; Інститут держави і права ім. В. М. Корецького Національної академії наук України. – К, 2008. – 204 с.
231. Тенденція, коли кожне відомство матиме офіс для надання своїх послуг, поставить хрест на реформі адміністративних послуг // Публікації Фонду «Демократичні ініціативи» (24.04.2013 р.). – Режим доступу: <http://www.dif.org.ua/ua/events/tende-poslug-eksperti.htm>.
232. Теория государства и права : курс лекций / под ред. Н. И. Матузова и А. В. Малько. – М. : Юристъ, 1999. – 627 с.
233. Теория государства и права : учеб. / под. ред. В. К. Бабаева. – М. : Юристъ, 2003. – 592 с.
234. Тимощук В. О. Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про адміністративні послуги» / В. О. Тимощук [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pravo.org.ua/publichna-administratsiia/2011-07-20-17-42-30/1001-verkhovna-rada-ukrainy-ukhvalyla-zakon-pro-administratyvni-posluhy.html>.
235. Тимощук В. П. Адміністративні акти: процедура прийняття та припинення : монографія / В. П. Тимощук. – К. : Конус-Ю, 2010. – 296 с.
236. Тихомиров Ю. А. Курс административное право и процесс / Ю. А. Тихомиров. – М. : Юринформцентр, 1998. – 798 с.
237. Тихомиров Ю. В. Организация и проведение правового мониторинга / Ю. В. Тихомиров // Право и экономика. – 2008. – № 10. – С.11–15.
238. Томлін-Титаренко В. Б. Правомірність та ефективність публічної адміністрації : поняття адміністративної процедури / В. Б. Томлін-Титаренко // Наукові праці. Державне управління. – 2014. – Вип. 223. – Т. 235. – С. 107–112 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://official.chdu.edu.ua/article/view/28273>.
239. Топорнин Б. Н. Сильное государство – объективная потребность времени / Б. Н. Топорнин // Вопросы философии. – 2001. – № 7. – С. 22–25.
240. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами : Міжнародний документ від 27.06.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/984_011/paran2820#n2820>.
241. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню / Б. Г. Савченко, К. І. Мельникова, Ю. В. Боковікова та ін. ; за заг. ред. Б. Г. Савченка. – К. : НАДУ, 2009. – 281 с.
242. Украинцы поставили «неуд» качеству административных услуг государства / Ліга фінансового розвитку [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lfr.org.ua/uk/news/848-2013-12-19-news.htm>.
243. Україна : стратегічні пріоритети. Аналітичні оцінки – 2004 : Специфікація громадянського суспільства в Україні / В. Ю. Барков, Т. В. Розова, О. М. Пишуліна [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://old.niss.gov.ua/book/2004_html/008.htm>.
244. Федотова І. О. Актуальні питання правового забезпечення публічно-сервісної діяльності Міністерства доходів і зборів України у галузі митної справи / І. О. Федотова // Публічне право. – 2014. – № 1 (13). – С. 47–53.
245. Фролов Ю. М. Адміністративні процедури : зміст та особливості / Ю. М. Фролов // Форум права. – 2013. – № 3. – С. 692–698 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2013_3_114.pdf>.
246. Фуглевич К. А. Стан наукових досліджень правової природи адміністративних послуг / К. А. Фуглевич // Право та державне управління. – 2013. – № 4 (13). – С. 74–78.
247. Хавронюк М. І. Науково-практичний коментар до Закону України «Про засади запобігання і протидії корупції» / М. І. Хавронюк. – К. : Юридична думка, 2012. – 424 с.
248. Хорошильцев А. И. Эффективность права : понятие и особенности / А. И. Хорошильцев // Общество и право. – 2011. – № 2. – С. 41–45.
249. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності : практичний посіб. / І. І. Бригілевич, С. І. Ванько, В. А. Загайний, І. Б. Коліушко, О. В. Курінний, В. О. Стоян, В. П. Тимощук, Д. Шиманке / за заг. ред. В. П. Тимощука. – К. : СПД Москаленко О. М., 2011. – 432 с.
250. Цивільний кодекс України : Закон України від 16.01.2003 року № 435-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15/page>.
251. Черданцев А. Ф. Теория государства и права: учеб. для вузов / А. Ф. Черданцев. – М. : Юрайт, 1999. – 429 с.
252. Шахов А. К. К вопросу о месту прогнозирования в управлении обществом / А. К. Шахов // Научное управление обществом : Сб. науч. труд. – М., 1970. – Вып. 4. – С. 170–179.
253. Шевчук Д. М. Публічне і приватне в горизонті соціального буття людини / Д. М. Шевчук // Вісник Національного авіаційного університету. Серія «Філософія. Культурологія». – 2011. – № 2. – С. 76–80 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnau\_f\_2011\_2\_19.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Vnau_f_2011_2_19.pdf).
254. Шешенин Е. Д. Предмет обязательства по оказанию услуг / Е. Д. Шешенин // Сборник ученых трудов. – Свердловск : Сред.-Урал. кн. изд-во, 1964. – Вып. 3. – С. 151–193.
255. Шопіна І. М. Проблеми удосконалення надання адміністративних послуг органами внутрішніх справ України / І. М. Шопіна // Форум права. – 2011. – № 3. – С. 889–893 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2011_3_149.pdf>.
256. Щуковская О. М. Правовое регулирование деятельности по оказанию правовых услуг : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.03 / Щуковская Ольга Михайловна ; Санкт-Петербургский государственный университет. – С.-Пб., 2001. – 213 c.
257. Юшкевич О. Г. Провадження в справах про державну реєстрацію фізичних осіб-підприємців : дис. … канд. юрид. наук : 12.00.07 / Юшкевич Олена Геннадіївна ; Харківський національний ун-т внутрішніх справ. – Х., 2007. – 230 с.
258. Якимов А. Ю. Административно-юрисдикционный процесс и административно-юрисдикционное производство / А. Ю. Якимов // Государство и право. – 1999. – № 3. – С. 5–10.
259. Якість надання адміністративних послуг: оцінка населення. Оцінки діяльності центрів надання послуг у 10 містах України : за результатами дослідження Фонду «Демократичні ініціативи» (25.04.2013 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dif.org.ua/ua/publications/press-relizy/jakist-nadaistah-ukraini.htm>.
260. Administration as a Service ; the Public as a Client : The OECD Report. 31 May 1987. – Paris : OECD, 1987. – 144 p.
261. CAF works – better service for the citizens by using CAF [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.eipa.eu/files/repository/product/CAFworks_EN.pdf>.
262. SIGMA at a glance [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.sigmaweb.org/about/#d.en.269129>.