

Наталія Мариняк

Навчально-науковий інститут права та психології
Національного університету “Львівська політехніка”,
спеціаліст кафедри адміністративного та інформаційного права
natalia.m.marinyak@gmail.com

УДОСКОНАЛЕННЯ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

© Мариняк Н., 2017

Розглянуто проблеми удосконалення нормативно-правового регулювання надання адміністративних послуг в Україні в контексті адаптації національного законодавства до вимог Європейського Союзу. Проаналізовано поняття “адміністративна послуга”, співвідношення адміністративної та публічної послуги, принципи надання адміністративних послуг, стандартизація у зазначеній сфері, адміністративно-правове регулювання надання адміністративних послуг, напрями удосконалення законодавства спрямованого на підвищення якості.

Ключові слова: адміністративна послуга; стандарт адміністративної послуги; якість; удосконалення; Європейський Союз.

Наталія Мариняк

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ

В статье рассматриваются проблемы совершенствования нормативно-правового регулирования предоставления административных услуг в Украине в контексте адаптации национального законодательства к требованиям Европейского Союза. Анализируется понятие “административная услуга”, соотношение административной и публичной услуги, принципы предоставления административных услуг, стандартизация в указанной сфере, административно-правовое регулирование предоставления административных услуг, направления совершенствования законодательства направленного на повышение качества

Ключевые слова: административная услуга; стандарт государственной услуги; качество; усовершенствования; Европейский Союз.

Natalia Marynyak

Educational and Research Institute of Law and Psychology
National University “Lviv Polytechnic”
Department of Administrative and Information Law

IMPROVEMENT OF LEGAL REGULATION PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES

The article addresses the problem of improving the legal regulation of administrative

services in Ukraine in the context of adapting national legislation to the European Union. Analyzes the concept of “administrative services”, the ratio of administrative and public services, the principles of administrative services, standardization in this area, the administrative and legal regulation of administrative services, directions of improvement of legislation aimed at improving quality.

Key words: administrative services; Standard administrative services; quality; improvement; European Union.

Постановка проблеми. Реформування суспільних відносин в Україні потребує змінити характерну для нашої країни систему відносин між державними органами виконавчої влади, підвідомчими їм установами і громадянином, за якої останній є прохачем навіть у разі задоволення його безперечних прав і законних інтересів. Одним з найважливіших напрямів реформування державного управління є формування і розвиток системи адміністративних послуг. Результатом реалізації цього напрямку повинно стати створення такого правового поля та його реального втілення в адміністративно-правову практику, за якого споживачі адміністративних послуг володітимуть широкими правами і повноваженнями і не будуть пасивними суб'єктами, якими маніпулюють державні службовці. Певні кроки для досягнення вищезазначеної мети робляться у цей час. Розробляють і приймають адміністративні акти надання адміністративних послуг, посадові регламенти державних службовців, впроваджуються в роботу державних органів виконавчої влади електронні системи надання адміністративних послуг. Але поки ще рано говорити про реалізацію всіх програмно-цільових установок адміністративної реформи в цій сфері.

Аналіз дослідження проблеми. Загальнотеоретичні питання адміністративних послуг загалом як правової та економічної категорії досить докладно дослідили вчені-юристи: В. Авер'янов, Р. Атаманчук, О. Бандурка, Д. Бахрах, Ю. Битяк, Л. Біла, Н. Бортник, Т. Гуржій, Є. Додін, Р. Калюжний, Т. Коломоєць, В. Колпаков, О. Кузьменко, Є. Курінний, В. Ортінський, О. Остапенко, С. Петков, М. Тищенко та інші. В Україні питання забезпечення належної організації та розвитку суспільних відносин в сфері надання адміністративних послуг є надзвичайно актуальними. Це зумовлює необхідність вдосконалення адміністративно-правового регулювання.

Метою статті є системний аналіз адміністративно-правового регулювання адміністративних послуг.

Виклад основного матеріалу. Права особистості на позитивні послуги з боку держави відзначав як найважливіші в системі прав і свобод людини ще Б. Кістяківський, великий український вчений – державознавець минулого століття, але тільки сьогодні їх забезпечення перетворюється на одну з головних обов'язків держави [1, с. 84]. Розвиток курсу на всемірне забезпечення прав і законних інтересів громадян, подальша соціалізація держави, пов'язана з переосмисленням його функцій згідно з тенденціями суспільного розвитку надають питанню надання адміністративних послуг нове і важливіше значення.

У сучасному праві адміністративні послуги визнаються однією з провідних категорій і значення їх, особливо в умовах адаптації національного законодавства до вимог Європейського Союзу, зростає з кожним роком. Сучасний ринок адміністративних послуг характеризується тенденцією його зростання і стрімкою диверсифікацією. Різноманіття послуг, які здатні забезпечувати індивідуальні та колективні потреби особистості, суспільства і держави, не викликає сумнівів у необхідності їх правового регулювання. Про це свідчить інтенсивно розвивається в останні роки законодавство про послуги, де встановлюються види послуг, суб'єкти їх надання, надання та отримання.

Адміністративна послуга наявна там, де в задоволенні інтересу приватного є суспільний інтерес. Поєднуючи в собі особисті, громадські та державні інтереси, ця категорія спирається на діалектичну єдність особистості, суспільства та держави.

Сучасне розуміння адміністративних послуг охоплює всі види діяльності, що здійснюється в інтересах суспільства загалом під егідою державної влади. Надання адміністративних послуг потрібно розглядати як функцію сучасної соціальної держави.

Адміністративну послугу можна розглядати як правовідносини між державою або іншими структурами під його опікою з одного боку, і громадянами або юридичними особами – з іншого. Специфічними ознаками є такі: сукупність дій або діяльність, спрямована на задоволення потреб особи, які становлять суспільний інтересу; наявність певного результату, що не має матеріального вираження, але становить споживчу цінність.

Правове поняття адміністративної послуги можна сформулювати на основі резюмування вищевикладених характеристик. Це виражена в нормах права, гарантована державою цілеспрямована діяльність зі задоволення прав і законних інтересів, виконання деяких обов'язків фізичною або юридичною особою, яка її ініціює.

З погляду на дослідження О. Малікіної та В. Фуртатова, юридично значуща класифікація адміністративних послуг передбачає такі підстави для класифікації: за суб'єктами, які надають послуги: послуги державного сектора (в складі яких розглянуто і місцеві) і недержавного сектора; за суб'єктами, які отримують послуги: послуги, спрямовані на задоволення інтересів фізичних осіб, послуги, спрямовані на задоволення інтересів юридичних осіб і послуги, спрямовані на задоволення як фізичних, так і юридичних осіб [2, с. 58]. У такому разі необхідно виділяти суб'єкта, що одержує послугу, і суб'єкта, що споживає благо в результаті отримання послуги; за сферами суспільних відносин: послуг соціальні, економічні та цивільно-правові, послуги, що забезпечують громадську безпеку; за спрямованістю: публічної послуги на забезпечення суб'єктивних прав, законних інтересів або обов'язків; за критерієм необхідності для споживача можна виділити основні та додаткові послуги. Основна послуга прямо спрямована на задоволення конкретної потреби. Додаткова послуга супроводжує основну послугу і, як правило, окремо від основної не застосовується, оскільки її відокремлене надання немає сенсу.

У національному законодавстві зазвичай використовують легальну конструкцію “адміністративна послуга”, а не “публічна послуга”, що пояснюється цілями конкретного нормативно-правового акта: Це свідчить: по-перше, про не розробленості сьогодні в Україні теорії публічних послуг, по-друге, про високу частку адміністративних послуг у масиві публічних і вагомому їх характері у правовому просторі сучасного державотворення; по-третє, про необхідність глибшої уваги вчених до адміністративних послуг як правової категорії.

Адміністративна послуга – це правозастосовна діяльність, фінансована за рахунок коштів відповідного бюджету, законодавчо встановлена, зарахована до повноважень компетентних державних органів виконавчої влади, обов'язкова для них, спрямована на реалізацію прав або законних інтересів фізичної або юридичної особи, що її ініціювали, а також на забезпечення виконання ними обов'язків.

У теоретичному аспекті найбільші труднощі викликає розмежування та співвідношення публічних, бюджетних, комерційних послуг та розмежування державних послуг і державних функцій. Комерційні послуги, що регулюються цивільним законодавством, і адміністративні послуги є взаємно підпорядкованими поняттями, що належить до родового поняття послуга.

Бюджетним послугам притаманні такі ознаки: фінансування за рахунок коштів державного бюджету, бюджету областей та місцевих органів влади, бюджету місцевого самоврядування або бюджету державного позабюджетного фонду; наявність зумовлених законом, іншим нормативним правовим актом, договором або угодою, обов'язків публічно-правового утворення надати послугу.

Бюджетні послуги належать до послуг державним як родове поняття належить до видових. Усі державні послуги є державними функціями, бо всі вони зумовлені повноваженнями певного рівня влади і входять до компетенції конкретного державного органу, але не всі державні функції є державними послугами. Останні є специфічною діяльністю державного органу. Державні та адміністративні послуги – це пересічні поняття, коли обсяг одного з них частково входить в обсяг іншого і навпаки.

Трансформація функціональної діяльності держави на надання адміністративних послуг забезпечується формуванням особливого правового регулювання.

Систему принципів правового регулювання адміністративних послуг крім загально правових принципів законності та пріоритету прав і свобод людини, становлять специфічні принципи правового регулювання адміністративних послуг, а саме: принцип забезпечення рівного доступу до публічних послуг; принцип забезпечення якості публічних послуг; принцип єдності правових і організаційних основ системи публічних послуг; принцип підконтрольності надання публічних послуг; принцип раціональності й оптимальності надання публічних послуг.

Адміністративна послуга, як зазначають А. Ліпенцев, Ю. Жук, явище правової дійсності, що становить виражену у нормах права, гарантовану державою цілеспрямовану діяльність зі задоволення прав та законних інтересів, а також виконання деяких обов'язків фізичною або юридичною особою [3, с. 145–146]. Тільки там, де держава визнає громадську значущість приватних інтересів особистості, виникає адміністративна послуга, як, опосередкована, об'єктивним правом гарантія держави в задоволенні такого інтересу. Сутність правової категорії, “адміністративна послуга” полягає в діалектичності взаємодії різнорівневих інтересів особистості, суспільства та держави, які повністю регламентовані та закріплені у прийнятих нормах права. Ця взаємодія різнорідних учасників правовідносин ґрунтується на юридичному дозволі, або виконанні обов'язків громадян або юридичних осіб і правозастосовній діяльності компетентних органів держави або уповноважених державою, структур.

Система адміністративних послуг становить складний і багаторівневий комплекс зі складними внутрішньо елементними відносинами, відображеними за допомогою класифікації адміністративних послуг і описом співвідношень їхніх видів.

Адміністративна послуга, враховуючи положення Закону України “Про адміністративні послуги” [4], становить нормативно-закріплену, правомірну, індивідуалізовану діяльність, тобто низку доцільних, здійснюваних у певній послідовності дій державних органів, підвідомчих їм установ за запитом громадян або організацій, або в порядку виконання повноважень, покладених на конкретні органи державної влади, підвідомчі їм установи, що має корисний ефект, спрямований на реалізацію й забезпечення прав і законних інтересів громадян (організацій) або виконання покладених на них обов'язків.

Функціями (у цьому разі під функціями розуміється здійснення певного призначення, довготривалої мети або завдання з досягненням певних результатів) адміністративних послуг є задоволення потреб громадян та організацій, формування відповідної якості та доступності адміністративних послуг. Кожен з видів адміністративних послуг виконує властиві безпосередньо йому функції.

Надання адміністративних послуг має ґрунтуватися на принципах гуманізму, демократизму, законності, гласності, рівності перед законом і судом, доступності адміністративних послуг.

Досліджуючи принцип доступності адміністративних послуг доцільно акцентувати увагу на тому, що однією з підстав доступності адміністративних послуг є відсутність адміністративних бар'єрів, під якими розуміється будь-яка перешкода, створена споживачу в отриманні адміністративної послуги, якщо вона встановлена рішенням державного органу чи може бути усунена або зменшена відповідним рішенням, або стала наслідком бездіяльності, тобто відсутність необхідних рішень у створенні умов для безперешкодного отримання адміністративної послуги.

Поряд з вищевказаними принципами надання адміністративних послуг має ґрунтуватися також на територіальному принципі, принципах плановості, мотивування відмови у наданні адміністративної послуги, відповідальності, орієнтації державних органів і підвідомчих їм установ, що надають адміністративні послуги на результат, відкритості, неприпустимості зниження рівня вимог до адміністративної послуги порівняно з базовими вимогами, передбаченими адміністративно-правовими актами надання послуг.

Під час аналізу критерію класифікації доцільно розглянути платність адміністративної послуги. Надання державою послуги оплачуються споживачами через податки, тому вони повинні

надаватися без стягування з громадян будь-яких коштів, крім встановленої податковим законодавством державного мита. Водночас за наявності певних підстав, згідно з яким можливо і виправдано справляння плати за надані адміністративні послуги.

У цьому разі необхідно врахування не тільки економічних можливостей держави, але й соціальної знаущості відповідної адміністративної послуги у разі зарахування її до розряду платних або пільгових адміністративних послуг. У разі встановлення ціни на адміністративні послуги потрібно розробити єдині, нормативно встановлені критерії ціноутворення, що дають змогу визначити, з яких саме витрат формується вартість (тимчасові витрати, необхідність отримання сприяння інших державних органів, характер і складність діяльності тощо) і дати висновок щодо відповідності ціни якості відповідної адміністративної послуги. Це вимагає внесення відповідних змін у постанову Кабінету Міністрів України “Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг” [5].

Одним з етапів реформування діяльності у сфері надання адміністративних послуг має стати етап виділення груп адміністративних послуг, які могли б у разі дотримання низки умов бути передані недержавним організаціям в адміністративному або в договірному порядку. Для вирішення питання про передачу адміністративних послуг у недержавний сектор одним з першочергових завдань має стати оцінка доцільності діяльності цих організацій.

Підсумком входження адміністративних послуг у конкурентне середовище повинно стати підвищення їхнього якості, орієнтація на інтереси громадян (організацій), рівність перед споживачами державних і недержавних суб’єктів надання послуг, оскільки призначення надаваних послуг ідентично.

Ефективне здійснення функції надання адміністративних послуг державними органами виконавчої влади і підвідомчими їм установами потребує вдосконалення нормативно-правової бази. У цьому аспекті наші погляди збігаються з пропозиціями К. Фуоґевич [6, с. 15–16], тому необхідно:

- прийняти закон про стандарти адміністративних послуг;
- удосконалити порядок ведення реєстру адміністративних послуг;
- в положеннях про центральні органи виконавчої влади точно формулювати цілі і завдання їхньої діяльності, конкретизувати повноваження у контексті надання адміністративних послуг;
- розробити стандарти адміністративних послуг;
- розробити уніфікований порядок створення, діяльності та ліквідації територіальних органів виконавчої влади, який має передовсім дозволити усунути дублювання повноважень з надання адміністративних послуг місцевими органами влади;
- розробити порядок міжвідомчої взаємодії, що регулює надання адміністративних послуг під час взаємодії територіальних органів виконавчої влади та центральних органів виконавчої влади України;
- вирішити питання про надання юридичної значущості електронних документів, активніше впроваджувати в практику надання адміністративних послуг використовуючи мережу Інтернет.

Законодавством України передбачено досить широке коло організаційно-правових способів забезпечення належного надання адміністративних послуг, зокрема із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій. Підвищення ролі інформаційно-комунікативних аспектів взаємодії органів влади та суспільства в епоху трансформації суспільних відносин, розвиток інформаційного суспільства потребують нових підходів до нормативно-правового регулювання інформаційних процесів, зокрема у сфері надання адміністративних послуг [7, с. 174].

В основу контролю і нагляду в сфері надання адміністративних послуг має бути покладений стандарт адміністративної послуги.

Стандарт адміністративної послуги – це обов’язкові для виконання правила, встановлені в інтересах одержувача, які містять сукупність характеристик адміністративної послуги, що визначають її здатність у разі фіксованих витратах праці і засобів задовольняти встановлені або передбачувані потреби громадян (організацій) щодо процесу та результату обслуговування [8, с. 3].

Основними недоліками правового регулювання контролю за якістю адміністративних послуг є відсутність стандартів якості адміністративних послуг і невизначеність кола суб’єктів, що

здійснюють контроль у цій сфері [9, с. 124]. В основу державного контролю та нагляду в сфері надання адміністративних послуг має бути покладено стандарт адміністративної послуги.

Вагоме значення у контролюванні за належним наданням адміністративних послуг повинні мати самі громадяни – споживачі адміністративних послуг.

Закон України “Про адміністративні послуги” не заперечує права державних органів на винесення окремих питань на публічне обговорення, розгляд пропозицій від зацікавлених осіб та громадян, на проведення опитувань одержувачів відповідних адміністративних послуг, але це доцільніше було б закріпити у вигляді обов’язків, а не прав, що, своєю чергою, сприяло б:

- по-перше, своєчасному вжиттю необхідних заходів для вдосконалення процедур надання адміністративних послуг, розвитку механізму врахування інтересів споживачів адміністративних послуг і створення системи зворотного зв’язку з останніми для використання отриманої інформації при виробленні рішень і коригування цільових значень показників результативності діяльності органів виконавчої влади;

- по-друге, дало б змогу підвищити ефективність діяльності державних органів, забезпечити загальну доступність адміністративних послуг для одержувачів, а, отже, і простоту контролю за їхнім наданням з боку споживачів.

Відповідальність за порушення в сфері надання адміністративних послуг може бути виражена в таких формах: адміністративної, кримінальної, цивільно-правової, дисциплінарної, матеріальної та конституційної.

У цілях підвищення ефективності та якості адміністративних послуг необхідно конкретизувати підстави адміністративної відповідальності державних службовців, враховуючи положення адміністративно-правових актів надання адміністративних послуг і стандартів адміністративних послуг (випадки їх прийняття), доповнити статтю 212-3 “Порушення права на інформацію та права на звернення” Кодекс України про адміністративні правопорушення положеннями щодо відповідальності за неналежне забезпечення доступу до отримання інформації про діяльність державних органів виконавчої влади та порушення порядку прийому та (або) розгляду звернень.

Адміністративне право є однією з небагатьох галузей права, норми якої слугують у руках держави засобом прямого, повсякденного, безперервного керівництва та регулювання об’ємних і багатоскладових соціальних процесів, зокрема і процесів, що відбуваються у сфері надання адміністративних послуг. Тому законодавство, що формується сьогодні, яке регулює суспільні відносини, що складаються у сфері надання адміністративних послуг в Україні, має створити фундаментальні правові основи для впровадження ефективних механізмів надання адміністративних послуг.

Однак треба зазначити, що нормативно-правові акти самі по собі не правлять, і функціонують лише так і остільки, як і оскільки їх застосовують державні службовці у своїй щоденній роботі.

Одним з надійних способів досягнення зростання якості адміністративних послуг має засвоєння та втілення в життя принципів надання адміністративних послуг. Необхідно знати і неухильно дотримуватися букви і духу законів, що регулюють питання цієї сфери. Державні службовці повинні повною мірою усвідомити, що саме суспільство є їхнім роботодавцем, і відповідальність вони несуть перед суспільством і громадянами. Посадові особи державних органів та підвідомчих їм установ повинні мати ясні цілі, адекватні ресурси, технічні можливості та належну мотивацію для надання адміністративних послуг високої якості.

Висновки. Адміністративно-правове регулювання адміністративних послуг має виходити з пріоритету інтересів громадян і організацій як безпосередніх споживачів адміністративних послуг. Нормативні акти Європейського Союзу у сфері надання адміністративних послуг указують, що інвестиції в людину є національним пріоритетом. Сучасній економіці повинна відповідати сучасна політика соціального розвитку. Головним її об’єктом мають стати не конкретні галузі соціальної сфери, а кожен громадянин. Вирішення проблем у сфері надання адміністративних послуг є важливим та багатогранним завданням. Проведені сьогодні в Україні перетворення спрямовані,

насамперед, на розвиток суспільства, а що вищий рівень розвитку суспільства, то більше розподілу за рівнем доходів, то більше різноманіття адміністративних послуг повинен пропонувати ринок. Саме тому в найближчому майбутньому актуальність теми навіть за збільшення кількості досліджень про адміністративні послуги не буде вичерпана.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Кистяковский Б. А. *Философия и социология права* / Б. А. Кистяковский. – СПб. : РХГИ, 1998. – 375 с. 2. *Адміністративні послуги: сутність, ознаки, класифікація та місце в системі державного управління* / О. А. Малікіна, В. С. Фуртатов // *Наук. праці. Державне управління*. – 2014. – Вип. 223. – Т. 235. – С. 56–60. 3. Ліпенцев А. *Адміністративні послуги в Україні: поняття та сутність* / А. Ліпенцев, Ю. Жук // *Ефективність державного управління* : зб. наук. пр. – 2015. – Вип. 42. – С. 140–147. 4. *Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI* // *Відомості Верховної Ради*. – 2013. – № 32. – Ст. 409. 5. *Постанова Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 р. № 66 “Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг”*. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-%D0%BF>. 6. Фуогевич К. А. *Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання* : автореф. дис. ... канд. юрид. наук.: спец. 12.00.07 “Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право” / К. А. Фуогевич. – Одеса, 2015. – 25 с. 7. Єсімов С. С. *Правове регулювання застосування інформаційних технологій для формування довіри до органів державної влади* / С. С. Єсімов // *Наук. вісник Львів держ. ун-ту внутрішніх справ. Серія юридична*. – 2015. – № 1. – С. 173–184. 8. Ольшанський О. В. *Надання публічних послуг у громаді: стандарти та критерії* / О. В. Ольшанський // 29.09.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_42/fail/17.pdf. 9. Соловйова О. М. *Щодо проблемних питань якості адміністративних послуг* / О. М. Соловйова // *Наук. вісник Ужгород. нац. ун-ту: серія право*. – 2014. – Вип. 24. – Т. 3. – С. 122–125.

REFERENCES

1. Kystyakovsky B. A. *Fylosofyya y sotsyolohyya prava* [Philosophy and sociology of law], Saint Petersburg, RHGI Publ., 1998, 375 p. 2. Malikina O. A., Furtatov V. S. *Administratyvni posluhy: sutnist', oznaky, klasyfikatsiya ta mistse v systemi derzhavnoho upravlinnya* [Administrative services: the nature, characteristics, classification and role in the system of public administration], Sciences. labor. Public administration, Vol. 223, T. 235, pp. 56–60. 3. Lipentsev A. *Administratyvni posluhy v Ukrayini: ponyattya ta sutnist'* [Administrative services in Ukraine: the concept and essence], The efficiency of public administration. ZB. Sciences. Works, Vol. 42, 2015, pp. 140–147. 4. *Pro administratyvni posluhy* [Administrative services]. The law of Ukraine on September 06, 2012. 5. *“Pro zatverdzhennya Metodyky vyznachennya sobivartosti platnykh administratyvnykh posluh”* [“On approval of the Methodology for determining the cost of paid administrative services”]. Resolution Of The Cabinet Of Ministers Of Ukraine on January 06, 2012. 6. Fuohevyeh K. A. *Administratyvni posluhy: ponyattya, vydy, protsedurne rehulyuvannya Kand. Diss.* [Administrative services: concept, types, procedural regulation Kand. Diss.], Odessa, 2015, 25 p. 7. Yesimov S. S. *Pravove rehulyuvannya zastosuvannya informatsiynykh tekhnolohiy dlya formuvannya doviry do orhaniv derzhavnoyi vlady* [Legal regulation of the use of information technologies for building trust in public authorities]. Herald of National University “Lviv Polytechnic”. Series. Legal science, 2015, Vol. 1, pp. 173–184. 8. Ol'shans'kyi O. V. *Nadannya publichnykh posluh u hromadi: standarty ta kryteriyi* [Legal regulation of the use of information technologies for building trust in public authorities]. Available at: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/edu_42/fail/17.pdf. 9. Solovyova O. M. *Shchodo problemnykh pytan' yakosti administratyvnykh posluh* [Regarding the problematic issues of the quality of administrative services]. Sciences. Bulletin of Uzhgorod. NAT. University: series right. Vol. 24, T. 3, pp. 122–125.

Дата надходження: 28.12.2016 р.