

ПРАВОВА ОСНОВА ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

LEGAL BASIS FOR PREVENTING CORRUPTION IN THE ACTIVITIES OF ADMINISTRATIVE SERVICE CENTERS IN MODERN CONDITIONS

Бублейник В.А., к.ю.н.,
докторант

Класичний приватний університет

У цій статті розглядається правове регулювання протидії корупції у процесі надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг. На сьогоднішній день Україна потребує вдосконалення нормативно-правової бази у сфері протидії корупції при наданні послуг центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП). Закон України «Про адміністративні послуги» лише формально описує процедурний механізм надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг з метою запобігання корупції та відсилає до інших законодавчих актів, що призводить до самостійного тлумачення норм суб'єктами надання адміністративних послуг, у тому числі в діяльності центрів надання адміністративних послуг. Натомість трактується з точністю до навпаки.

Акцентовано увагу, що вдосконалення правової бази щодо запобігання корупції при наданні публічних послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг автор пропонує: розмір плати за вид публічної послуги, що надається центром надання адміністративних послуг, має визначатися виключно законом, а не підзаконними актами; розробити та прийняти Закон України «Про адміністративну процедуру»; розмір плати за вид публічної послуги, що надається центром надання адміністративних послуг, має визначатися виключно законом, а не підзаконними актами; розробити та прийняти Закон України «Про адміністративні збори», який уніфікує номенклатуру зборів за надання адміністративних послуг, що не є предметом корупції.

Зроблено висновок, що проблема запровадження електронного надання публічних послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг не є суто технічною та інформаційною, оскільки в традиційно сформованій вітчизняній адміністративній системі існують корупційні та усталені механізми. Оптимізація державного управління шляхом переходу до електронного урядування пов'язана з необхідністю адаптації старих відносин між адміністративними органами та заявниками до нових умов, тобто соціальної та інституційної адаптації.

Ключові слова: адміністративні послуги, антикорупція, орієнтація, законодавство, послуги, правове регулювання, центри надання адміністративних послуг.

This article examines the legal regulation of anti-corruption in the process of providing services in the activity of administrative service centers. Today, Ukraine needs to improve the legal framework in the field of anti-corruption in the provision of services by administrative service centers (CSPs). The Law of Ukraine "On Administrative Services" only formally describes the procedural mechanism for the provision of services in the activities of administrative service centers for the purpose of preventing corruption and refers to other legislative acts, which leads to independent interpretation of norms by subjects of the provision of administrative services, including in the activities of the centers the provision of administrative services, on the other hand, is interpreted exactly the opposite.

It is emphasized that the improvement of the legal framework for the prevention of corruption in the provision of public services in the activity of administrative service centers is proposed by the author: the amount of payment for the type of public service provided by the center of administrative services should be determined exclusively by law, not by-laws; develop and adopt the Law of Ukraine "On Administrative Procedure"; the amount of the fee for the type of public service provided by the center for the provision of administrative services should be determined exclusively by law, not by-laws. by-laws; develop and adopt the Law of Ukraine "On Administrative Fees", which unifies the nomenclature of fees for the provision of administrative services that are not subject to corruption.

It was concluded that the problem of introducing electronic provision of public services in the activity of administrative service centers is not purely technical and informational, since there are corrupt and established mechanisms in the traditionally formed domestic administrative system. Optimizing public administration through the transition to electronic governance is connected with the need to adapt old relations between administrative bodies and applicants to new conditions, that is, social and institutional adaptation.

Key words: administrative services, anti-corruption, orientation, legislation, services, legal regulation, administrative service provision centers.

Постановка проблеми. Відповідно до Конституції України, людина, її права і свободи є головними соціальними цінностями в Україні, а головним завданням адміністративних органів є надання якісних послуг фізичним та юридичним особам [24]. Це впливає із суті нової ролі держави по відношенню до особи, яка закріплена в Конституції України [25]. Так, у статті 3 Основного Закону зазначено: «Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» [26]. Подібно до того, як надавачі публічних послуг у цивільному та економічному секторах орієнтуються на потреби суб'єкта звернення, адміністративні суб'єкти в особі органів публічної влади повинні орієнтуватися на потреби громадян [1].

У зв'язку з цим у науковій літературі почали акцентувати увагу на новій функції адміністративних органів – запобігання корупційним ризикам при наданні послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг. Ця функція є невід'ємною складовою адміністративної діяльності, оскільки вона є похідною від загального

змісту публічного адміністрування і становить особливий зміст цієї діяльності.

Буханевич О.М. вказує, що наявність прогалів у правовому регулюванні платних та безоплатних публічних послуг значною мірою пояснює негативні явища, які перешкоджають розвитку прозорої системи надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг [2, с. 181]. Зазначені проблеми можуть бути хоча б частково вирішені шляхом прийняття системного законодавства щодо виплати компенсації за надання публічних послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг (наприклад, Закону України «Про виплату компенсації за надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг» або Закону України «Про адміністративні збори»). Закон».) може бути вирішена шляхом прийняття [2, с. 181]. На нашу думку, такий законодавчий акт міг би слугувати правовим підґрунтям для розвитку прямих та взаємних відносин між суб'єктами надання публічних послуг та суб'єктами звернень у діяльності

центрів надання адміністративних послуг та був би суттєвим підґрунтям для забезпечення стабільності та прозорості у розвитку органів державної влади та місцевого самоврядування [2, р. 181].

Метою цієї статті є характеристика правового регулювання запобігання корупційним ризикам у процесі надання послуг центрами надання адміністративних послуг.

Для досягнення цієї мети було поставлено такі завдання: охарактеризувати законодавство, що регулює корупційні ризики у процесі надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг; визначити напрями вдосконалення правового регулювання корупційних ризиків при наданні послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Наразі існує низка підзаконних нормативно-правових актів, які регулюють порядок надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг, зокрема Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу електронних послуг» [13], «Про затвердження Порядку ведення Реєстру електронних послуг» [14], «Про адміністративні послуги» [15], «Про затвердження Регламенту надання адміністративних послуг» [16], «Про затвердження Порядку надання адміністративних послуг» [17], «Про затвердження Порядку надання адміністративних послуг» [18]. Про затвердження вимог до створення технологічних карток послуг» [11], «Про затвердження Примірних правил надання послуг у центрах надання адміністративних послуг» [12]. Крім того, КМУ було схвалено концепцію Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання послуг у сфері надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг на період до 2017 року [18] та затверджено план заходів щодо створення єдиного державного порталу електронних послуг [12; 22].

Основний зміст В Указі Президента України № 810 від 22 липня 1998 року «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» йдеться про запровадження публічних послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг [5]. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг органів виконавчої влади» визначає напрями надання послуг через центри надання адміністративних послуг тощо [6].

Наприклад, стаття 3 Закону України «Про звернення громадян» до звернень громадян відносить не лише заяви, пропозиції, зауваження та клопотання, а й скарги громадян, викладені в письмовій чи усній формі [17]. Невід'ємним правом суб'єкта звернення є подання скарги на відповідного суб'єкта адміністрування правовідносин з надання публічних послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг [22]. Це право передбачено статтею 40 Основного Закону України, в якій зазначено, що «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, і зазначені посадові та службові особи зобов'язані у встановлені законом строки розглянути скаргу та надати обґрунтовану відповідь». Конституційним правом, як зазначено в законі, є «обов'язок розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь» [4]. Незважаючи на наявність у тексті Закону України від 6 вересня 2012 року «Про адміністративні послуги» № 5203-VI [9] окремих слухних положень, які можуть мати в цілому позитивний вплив на правовідносини у цій сфері суспільного життя (наприклад, умови надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг правового регулювання пріоритетності

(ст. 10) та платності електронних послуг (ст. 11) є обґрунтованими, а законодавча пропозиція щодо заборони надання відповідних послуг адміністративними органами та судами може бути оцінена позитивно), Закон України від 6 вересня 2012 року «Про адміністративні послуги» № 5203-VI [9; 10] не передбачає надання супутніх послуг адміністративними органами та судами. Це передбачає створення на законодавчому рівні центрів надання адміністративних послуг як структурних підрозділів (або робочих органів) місцевих державних адміністрацій та виконавчих органів міських рад і введення керівних посад [9].

КМУ затвердив наступні зміни до першого речення абзацу другого частини 1, а саме: доповнити після слів «надаються в електронній формі» словами «у центрах надання адміністративних послуг, через веб-сайти суб'єктів надання адміністративних послуг або» та викласти частину 2 у такій редакції: «2. Суб'єкт звернення, крім випадків, передбачених законодавством, зобов'язаний заявника (у тому числі реєстрації місця проживання фізичної особи), місця її діяльності, а також місцезнаходження відповідного об'єкта (екстериторіальність), має право на отримання адміністративної послуги незалежно від місцезнаходження суб'єкта надання адміністративної послуги»; частину третю виключити; абзац другий частини четвертої після слів «в електронній формі» доповнити словами «(електронна заява – у центрі надання адміністративних послуг, а також у процесі його діяльності – через веб-сайт суб'єкта надання адміністративних послуг»; доповнити словами «через веб-сайт суб'єкта надання адміністративних послуг». [5] «забезпечити надання всіх електронних послуг в електронній формі, крім тих, що потребують використання спеціальних бланків та/або інших спеціальних форм матеріального представлення (таких як паспорти, пластикові картки, номерні знаки транспортних засобів тощо) відповідно до закону [25]. Вважаємо також доречним формулювання запропонованого доповнення до статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» [9] щодо суб'єктів надання адміністративних послуг: «У населених пунктах, які є адміністративними центрами областей, районів, Автономної Республіки Крим, міст Києва та Севастополя, обласні та районні державні адміністрації можуть утворювати сервісні центри на базі центрів надання адміністративних послуг. У разі неможливості утворення сервісного центру у своїй діяльності сервісний центр може надавати послуги у сфері діяльності центру надання адміністративних послуг, утвореного за рішенням відповідної сільської, селищної, міської ради, у тому числі відповідної районної, районної у місті держадміністрації.

У разі створення районних та/або державних адміністрацій сервісні центри у складі центрів надання адміністративних послуг можуть надавати послуги у складі центрів надання адміністративних послуг державних, районних адміністрацій та органів місцевого самоврядування відповідно до узгодженого рішення» [23].

Аналіз тексту чинного Закону «Про адміністративні послуги» [9] показує, що стаття 5 Закону встановлює підстави для отримання адміністративних послуг, сферу діяльності суб'єкта надання адміністративних послуг та його повноваження, перелік документів та вимоги для отримання адміністративних послуг, платність або безоплатність надання адміністративних послуг, умови їх надання, порядок та підстави для відмови в їх наданні визначаються виключно законами України [24].

Надання адміністративних послуг здійснюється виключно через центри надання адміністративних послуг, переважно відповідними радами (виконавчими органами або апаратом) [2]. Завдяки центрам надання адміністративних послуг користувачі послуг уникають бюрократичної тяганини та не витрачають час на відвідування численних кабінетів для отримання різноманітних довідок. Крім

того, їхні принципи роботи знижують ризики корупції в процесі надання адміністративних послуг. Аналіз законодавства та практики надання адміністративних послуг центрами надання адміністративних послуг показує, що основними проблемами, з якими найчастіше стикаються громадяни у цій сфері, є:

Проблема оптимального переліку адміністративних послуг у громаді. Якщо це міські громади (середні та великі), то максимальний перелік послуг має надаватися через центри надання адміністративних послуг у цих громадах. У сільській місцевості, особливо в громадах з обмеженою спроможністю, необхідно в першу чергу забезпечити надання основних (масових) адміністративних послуг. При прийнятті рішення про включення адміністративних послуг до переліку слід враховувати демографічний склад громади, основні групи споживачів послуг та їхні потреби, рівень фінансової спроможності самої громади тощо.

Основною проблемою щодо базових адміністративних послуг є їх віддаленість (або територіальна недоступність) для мешканців більшості сіл та селищ. Для того, щоб отримати доступ до цих послуг, їм доводиться їздити до районів або до центру держави. Тому для того, щоб ефективно децентралізувати найбільш популярні групи конкретних адміністративних послуг, необхідно спростити деякі процедури [7, с. 19].

Відсутність єдиного набору стандартів надання адміністративних послуг. Це пов'язано з надмірно громіздкою системою правових норм (наявність численних законів, що регулюють питання, відповідно до яких надаються адміністративні послуги);

Спеціалізація в роботі адміністратора. Адміністратори повинні знати процедури надання всіх адміністративних послуг, чого нелегко досягти на практиці (особливо у сфері будівництва та управління будівництвом, загальнообов'язкового державного пенсійного страхування). Це більш очевидно в центрах надання адміністративних послуг невеликих громад, де потрібна максимальна універсальність і сумісність. Це робить проблематичним налагодження системи обміну досвідом працівників (насамперед керівників) центрів надання адміністративних послуг у різних регіонах України з метою впровадження кращих практик надання адміністративних послуг у всіх громадах України.

Вибір місця для розміщення центру надання адміністративних послуг покладається на органи місцевого самоврядування. Це особливо актуально у випадку невеликих громад, де надання послуг ускладнене, головним чином, через обмеженість ресурсів. При виборі приміщення необхідно також створити умови для людей з особливими потребами (наприклад, людей з інвалідністю, а також маленьких дітей та людей похилого віку). Необхідно також прогнозувати витрати на утримання та комунальні послуги. Створення центрів надання адміністративних послуг у громадах є досить складним завданням, навіть для громад, які об'єдналися навколо населених пунктів, що є адміністративними центрами районів і мають добре розвинену інфраструктуру порівняно з іншими громадами. Зокрема, центри, створені в адміністративних центрах районів, часто не відповідають вимогам зручного обслуговування клієнтів, потребують реконструкції, а іноді навіть будівництва нових приміщень. Практика створення територіальних громад показує, що навіть після об'єднання громад їхні ресурси залишаються недостатніми для надання якісних послуг громадянам [8];

Швидкість та своєчасність надання послуги залежить від компетентності адміністратора. Адміністратори не мають можливості перевірити правильність поданих заяв та передати їх до відповідних органів, що перетворює центри надання адміністративних послуг на місця прийому документів, а не на місця надання послуг;

Режим воєнного стану створив нові проблеми у сфері надання адміністративних послуг. Зокрема, це стосується внутрішньо переміщених осіб, які стикаються з проблемами в доступі до послуг з отримання статусу та реєстрації (слід зазначити, що на практиці не всі центри надання адміністративних послуг надають цю послугу (реєстрацію). Це залежить від можливостей конкретного центру або органу місцевого самоврядування) [9]. Війна суттєво вплинула на роботу центрів надання адміністративних послуг. Так, надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг було призупинено. Надання адміністративних послуг у центрах було призупинено з першого дня повномасштабного вторгнення. Це пов'язано з тим, що більшість послуг, які надаються в центрах, потребують дій у відповідних державних реєстрах. Слід зазначити, що Центр надання адміністративних послуг займає важливу позицію навіть у такій критичній для держави ситуації. З моменту свого заснування він був насамперед гуманітарним центром для внутрішньо переміщених осіб. Основними проблемами, пов'язаними з наданням адміністративних послуг у перші місяці воєнного стану, були: – ідентифікація особи у разі втрати всіх документів; – призупинення всіх послуг, що надаються через Державний реєстр (реєстрація бізнесу, нерухомості, транспортних засобів тощо); – оформлення однієї з найпоширеніших послуг – реєстрації місця проживання (декларування), що призвело до припинення її надання, що ускладнило надання інших послуг; – переривання роботи додатку «Дія» [9].

Невизначеність окремих законодавчих положень. Йдеться про невичерпний перелік документів, необхідних для надання певних адміністративних послуг, тобто коли законодавство передбачає надання «інших документів». Через такі законодавчі положення адміністративні органи заохочують заявників звертатися до відповідного спеціалізованого органу. Така практика є особливо гострою по відношенню до внутрішньо переміщених осіб.

Висновки. У цій статті розглядаються нормативно-правові акти щодо ризиків корупції при наданні публічних послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг. Зокрема, Закон України «Про адміністративні послуги» лише формально описує механізм процедур надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг з точки зору протидії корупції та має відсильний характер по відношенню до інших законодавчих актів.

Підсумовуючи, можна сказати, що виявлення та вирішення проблем, які виникають у процесі надання адміністративних послуг, має стати пріоритетом для органів місцевого самоврядування. Основними проблемами надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування в умовах воєнного стану, які потребують вирішення, є: проблема оптимального переліку адміністративних послуг для різних типів громад (міських, селищних та сільських); професіоналізм та компетентність персоналу центрів надання адміністративних послуг; відсутність єдиного стандарту надання адміністративних послуг; швидкість та своєчасність, невизначеність окремих законодавчих положень, фінансування роботи центрів надання адміністративних послуг та відсутність єдиного бюджету. Крім того, у кожній групі адміністративних послуг органи державної влади повинні передбачити та регламентувати чіткі процедури їх надання або, принаймні, надання найважливіших (базових) послуг на випадок надзвичайних ситуацій, таких як війна.

Автором визначено такі напрями вдосконалення правового регулювання корупційних ризиків у процесі надання послуг у діяльності центрів надання адміністративних послуг: розмір плати за різні види публічних послуг має визначатися виключно законом, а не підзаконними актами, що спростить роботу ЦНАП; розмір плати за різні види публічних послуг має визначатися ЦНАП, а не підзаконними актами, що спростить роботу ЦНАП тощо.

ЛІТЕРАТУРА

1. Leheza, Yevhen, Nalyvaiko, Larysa Sachko, Oleksandr Shcherbyna, Victor. Chepik-Trehubenko. Olha (2022). Principles of law: Methodological approaches to understanding in the context of modern globalization transformations. *Ius Humani Revista De Derecho*, 11(2), 55–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.31207/ih.v11i2.312>.
2. Leheza, Yevhen. Pisotska, Karina. Dubenko, Oleksandr. Dakhno, Oleksandr. Sotskiy, Artur. 2022. the essence of the principles of ukrainian law in modern jurisprudence. *revista jurídica portucalense*, december, 342-363. doi: [https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705\(32\)2022.ic-15](https://doi.org/10.34625/issn.2183-2705(32)2022.ic-15)
3. Volobueva, Olena. Leheza, Yevhen. Pervii, Vita. Plokhuta, Yevhenii. Pichko, Roman. 2023. Criminal and Administrative Legal Characteristics of Offenses in The Field of Countering Drug Trafficking: Insights from Ukraine. *Yustisia*. Vol 12, No 3. 262–277. DOI: <https://doi.org/10.20961/yustisia.v12i3.79443>
4. Zadyraka, Nataliia. Leheza, Yevhen. Bykovskiy, Mykola. Zheliezniak, Yevhenii. Leheza, Yulia. 2023. Correlation of Legal Concepts of Administrative Procedure and Administrative Liability in the Sphere of Urban Planning. *Jurnal cita hukum indonesian law journal*. Vol. 11 No. 1, pp. 33-44, DOI: <https://doi.org/10.15408/jch.v11i1.31784>.
5. Буханевич О. М. Теоретико-правові та праксеологічні засади надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... докт. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право»; Ін-т законодавства Верховної Ради України. К., 2016. 455 с.
6. Гончарова І. А. Центр надання адміністративних послуг як основний суб'єкт надання адміністративних послуг (на прикладі м. Дніпро). *Прикарпатський юридичний вісник*. 2016. № 6. С. 56–60.
7. Деякі питання ведення обліку доходів, які надходять як плата за надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 7 серпня 2013 року № 600. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/600-2013-p>.
8. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL: <http://www.viche.info/journal/811/>.
9. Іващенко О.Ю. Оскарження електронних послуг у Великій Британії та Україні (порівняльно-правовий аналіз) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. К., 2012. 234 с.
10. Концепція адміністративної реформи в Україні. К. : Державна комісія з проведення в Україні адміністративної реформи, 1998. 62 с.
11. Концепція розвитку системи надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 № 90-р. // *Офіційний вісник України*. 2006. № 7. С. 168-170.
12. Куспляк І.С. Електронне урядування як інструмент формування прозорої та відкритої політичної влади: дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02. Одеса, 2012. 206 с.
13. Легеза Є.О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки: дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 Дніпропетровськ, 2011. 263 с.
14. Оніщик Ю.В., Буханевич О.М. Правове регулювання плати за надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг: проблеми теорії та практики. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2015. № 3. С. 43–48.
15. Острах М. Б. Поняття електронних послуг: теоретичний аспект. *Держава і право : збірник наукових праць*. К., 2009. С. 155–159.
16. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 року № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
17. Про внесення змін та доповнень до Закону України «Про адміністративні послуги» щодо покращення умов надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг : законопроект ВРУ України № 4267-1 від 23.03.2016. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=58495
18. Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-p/para7#n7>.
19. Про затвердження плану заходів щодо створення Єдиного державного порталу електронних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2013 року № 718-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/718-2013-p>.
20. Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу електронних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 року № 13. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-p/para9#n9>.
21. Про затвердження Порядку ведення Реєстру електронних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 57. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-p>.
22. Про затвердження Примірного положення про центр надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-p/para8#n8>.
23. Про затвердження Примірного регламенту центру надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 серпня року № 588. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-p>.
24. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1966. № 47. Ст. 256.
25. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання послуг в діяльності центрів надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 липня року № 614-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-p>.
26. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. К.: Факт, 2003. С. 496.