

ТЕОРІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ЇЇ РЕАЛІЗАЦІЯ В КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ ТА В УКРАЇНІ

THEORY OF ADMINISTRATIVE SERVICES AND IT'S IMPLEMENTATION IN THE COUNTRIES OF THE EUROPEAN UNION AND IN UKRAINE

Циганов О.Г.,

к.т.н., доцент, начальник науково-дослідного відділу
Державний науково-дослідний інститут МВС України
Міністерства внутрішніх справ України

Стаття присвячена дослідженню особливостей становлення та розвитку теорії адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та в Україні. Зазначена теорія права була запозичена з досвіду розвинених держав світу, в яких з 80-х років минулого століття набула поширення доктрина «нового публічного менеджменту» та відбулася зміна пріоритетів у діяльності органів публічної влади, а також у їх взаємовідносинах з громадянським суспільством.

Теорія публічних послуг у західноєвропейських країнах має тривалішу історію та є значно розвиненішою за вітчизняну. Отже, під час формування напрямків розвитку вчення про адміністративні послуги потрібно враховувати основні європейські тенденції його удосконалення з метою модернізації української доктрини надання адміністративних послуг та інтеграції вітчизняного законодавства в Європейський адміністративний простір.

Ключові слова: інститут адміністративних послуг, теорія адміністративних послуг, публічна адміністрація, європейська адміністративна конвергенція.

Статья посвящена исследованию особенностей становления и развития теории административных услуг в странах Европейского Союза и в Украине. Указанная теория права была заимствована из опыта развитых стран мира, в которых с 80-х годов прошлого века получила распространение доктрина «нового публичного менеджмента» и произошла смена приоритетов в деятельности органов публичной власти, а также в их взаимоотношениях с гражданским обществом.

Теория публичных услуг в западноевропейских странах имеет длительную историю и является значительно более развитой, чем отечественная. Следовательно, при формировании направлений развития учения об административных услугах нужно учитывать основные европейские тенденции его совершенствования с целью модернизации украинской доктрины предоставления административных услуг и интеграции отечественного законодательства в Европейское административное пространство.

Ключевые слова: институт административных услуг, теория административных услуг, публичная администрация, европейская административная конвергенция.

The article deals with to the study of the peculiarities of the formation and development of the theory of administrative services in the countries of the European Union and in Ukraine. The said theory of law was borrowed from the experience of developed countries of the world, in which the doctrine of «new public management» has spread since the 80's and the change of priorities in the activities of public authorities, as well as in their interactions with civil society, has become widespread.

The theory of administrative services can be defined as a system of knowledge about the preconditions of occurrence, the essence, content and features of administrative services, the most general patterns of their providing, as well as the functioning and development of this public-law phenomenon.

In the European administrative law doctrine, the concept of administrative services does not occur, and to refer to this phenomenon scientists of member States of the EU operate with other concepts, in particular «public services», in which is embedded a broader meaning than in the Ukrainian theory. In addition, the study of the content of the concept of public services by European scientist's significant attention is not given. However, the main attention is focused on the implementation of the tasks and functions of public administration in the sphere of servicing of citizens.

The theory of public services in Western European countries has a longer history and is much more developed than domestic ones. Consequently, when forming the direction of the development of the teaching about administrative services, it is necessary to take into account the main European tendencies of its improvement with the aim of modernizing the Ukrainian doctrine of providing administrative services and integrating domestic legislation into the European administrative space.

Key words: institute of administrative services, theory of administrative services, public administration, European administrative convergence.

Концепцією адміністративної реформи в Україні, ухваленою Указом Президента України від 22 липня 1998 р. № 810/98, було запроваджено новий інститут адміністративного права – інститут адміністративних послуг, зміст якого передбачає переоцінку характеру взаємовідносин між державою і людиною. Назва цього інституту адміністративного права – «адміністративні послуги» – акцентує увагу на виконанні саме обов'язків держави перед приватними особами, на здійсненні діяльності, яка є корисною для цих осіб.

І якщо ще зовсім недавно термін «адміністративні послуги» розглядався як новела адміністративного права України, то на сьогодні вже можемо вести мову про адміністративні послуги як про теорію права.

У Великому тлумачному словнику термін «теорія» розуміється, зокрема, як логічне узагальнення досвіду, суспільної практики, яке ґрунтується на глибокому проникненні в суть досліджуваного явища та розкриває його закономірності; учення про певну сукупність явищ,

галузь знань, створене на підставі такого узагальнення [1, с. 1239]. У вузькому значенні теорія – це система основних ідей, законів, понять у тій чи іншій галузі знань [2, с. 11]. Отже, теорію адміністративних послуг можемо визначити як систему знань про передумови виникнення, сутність, зміст та ознаки адміністративних послуг, найбільш загальні закономірності їх надання, а також про функціонування та розвиток цього публічно-правового явища.

Щодо засновників теорії адміністративних послуг, слід згадати прізвища таких українських науковців, як В. Б. Авер'янов, К. К. Афанасьєв, І. П. Голосніченко, В. С. Долечек, А. В. Кірмач, І. Б. Коліушко, О. В. Кузьменко, Г. М. Писаренко, В. Д. Полтавець, О. В. Поляк, В. П. Тимошук, В. В. Цветков, Ю. П. Шаров та ін.

Основою теорії адміністративних послуг є концепція служіння державі (публічної влади) суспільству й окремій людині, тому категорія «послуг» у своїй основі має те ж саме навантаження, що й у приватному секторі, – це

діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється за зверненням цієї особи [3, с. 9].

Теорія адміністративних послуг запозичена з досвіду розвинених держав світу (Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія та ін.), де, починаючи з 80-х рр. минулого століття набула розквіту доктрина «нового публічного менеджменту» та відбулася зміна пріоритетів у діяльності органів публічної влади, а також у заходах і формах їх відносин із громадянами. У цих країнах запровадили систему оцінювання роботи органів влади, що ґрунтується на очікуваннях та уподобаннях споживачів, що і стало фактично початком упровадження доктрини «слушіння» («надання послуг»).

Разом з тим, до останнього часу у багатьох працях вітчизняних учених з теорії держави, конституційного, адміністративного та інших галузей права діяльність із надання послуг не виділялася як найважливіша функція публічної влади. І це зрозуміло, адже державні послуги надавалися їй у радянський час, хоча вони рідко іменувалися такими (наприклад, медичне забезпечення, користування державними бібліотеками, музеями, освітні послуги) [4, с. 145]. Соціальна функція здійснювалася, так би мовити, зверху до низу, стосовно всієї маси громадян (як об'єкта державного управління), що обслуговується. Особистість не виділялася як персоналізований адресат послуг, що надаються державою та суспільством.

На сьогодні, в умовах переоцінки характеру взаємовідносин між державою та людиною, публічна адміністрація повинна орієнтуватися на потреби особи, так само, як у приватному секторі надавачі послуг орієнтуються на потреби споживача, його запити та очікування. При цьому поняття послуги поступово диференціюється та охоплює не тільки послуги у цивільно-правовому сенсі (як-от: послуги зв'язку, ветеринарні, консультаційні, туристичні тощо), але й послуги, що надаються державою та її органами, муніципальними та іншими структурами.

В адміністративному праві західних країн (законодавстві, доктрині та практиці) інститут публічних послуг є достатньо розробленим. В основу концепції «сервісна держава» європейськими фахівцями закладено ставлення чиновника (державного службовця) до громадянина не як до прохача, а як до клієнта, від якого залежить репутація чиновника, його кар'єрне зростання і врешті-решт статок [5, с. 89]. Утім практика використання категорії «послуги» відносно органів виконавчої влади в Україні до останнього часу не мала майже нічого спільного з доктриною послуг у розумінні демократичних традицій країн Заходу. Адже у нас фактичним поштовхом для запровадження категорії послуг була потреба заробляння додаткових (до фінансування з державного бюджету) коштів органами влади, державними установами та організаціями [6, с. 117].

Проте йдеться не про запровадження нових механізмів для стягування коштів з громадян (хоча вже сьогодні абсолютна більшість таких послуг є платними), а про впровадження діяльності держави у цій сфері, у т. ч. й щодо стягнення плати.

Аналіз вітчизняних та зарубіжних джерел, які присвячені послугам, що надаються органами публічної влади, свідчить про різноманітність вживання та тлумачення поняття «послуги». Тому питання адміністративних послуг в Україні значною мірою потребують подальших ґрунтовних наукових досліджень та відповідного адміністративно-правового оформлення.

Крім того, дослідження послуги як юридичної конструкції свідчить про відсутність єдиного підходу до розуміння її сутності. Так, термін «послуга» до останнього часу застосовувався у нормативно-правових актах для регулювання суспільних відносин у сфері надання послуг органами влади у словосполученнях «державна послуга», «управлінська послуга», «адміністративна послуга» або «публічна послуга», що, у свою чергу, призводило до не-

адекватності його розуміння й потребувало глибокого вивчення та унормування. Насамперед це стосується визначення категоріального апарату, оскільки надання послуг здійснюється за різними напрямками діяльності суб'єктів публічної адміністрації.

У європейській адміністративно-правовій доктрині категорія «послуга» відносно публічного сектору вживається у найширшому і дуже гнучкому значенні, окремого правового інституту адміністративних послуг не виділяється. Науковці держав-членів Європейського Союзу (далі – ЄС) для позначення вказаного явища оперують поняттями «public services» («публічні послуги»), «services of general interest» («послуги, що становлять загальний інтерес»), «services for citizens» («послуги для громадян»), до яких, окрім інших публічних, включають послуги, що в Україні зараховують до адміністративних послуг [7, с. 39].

В Україні через особливості категорійного апарату замість терміну «публічні послуги» спочатку усталився термін «державні послуги», так само, як термін «публічна адміністрація» помилково перекладався як «державне управління». Крім того, у Концепції адміністративної реформи в Україні, ухваленій Указом Президента України від 22 липня 1998 р. паралельно використовувалися терміни «державні послуги» й «управлінські послуги». При цьому особливого розмежування між ними не проводилося. Останнім часом у вітчизняній науковій літературі та нормативно-правових актах закріпився термін «адміністративні послуги».

Характеризуючи публічні послуги, слід відзначити, що їх особливість полягає у високій соціальній значимості, зацікавленості в них більшості членів суспільства. Аналіз наукових поглядів та існуючих концепцій дозволяє визначити публічну послугу як суспільно значиму діяльність, а ргіогі чітко урегульовану законодавством, для якої характерними є безпосередня участь органів публічної влади та публічних організацій в її наданні та індивідуальний характер надання послуги будь-якій особі, яка має на це право, або звертається за реалізацією своїх прав, свобод і законних інтересів, на рівних підставах безоплатно або в межах цін, визначених державою.

Якщо звернутися до досвіду ЄС щодо реалізації теорії публічних послуг, слід відзначити, що у зміст поняття «public services» («публічні послуги») європейські фахівці вкладають ширше значення, ніж в українській доктрині вкладається у поняття «адміністративні послуги», а саме: публічні послуги – це будь-які послуги, надання яких становить публічний (загальний) інтерес.

У ЄС питання надання послуг населенню є настільки важливим, що воно регулюється як первинним, так і вторинним законодавством Європейської Спільноти, зокрема статтями Договору про ЄС та Договору про функціонування ЄС, окремого Протоколу № 26 до нього («Про послуги загального інтересу»), а також кількома Директивами, Хартією засадничих прав ЄС тощо [8].

Окрім зазначених нормативно-правових актів значну роль у регулюванні діяльності публічної адміністрації як загалом, так і щодо надання публічних послуг, відіграє так зване прецедентне право ЄС, а саме: рішення Європейського суду справедливості (Суду ЄС), Європейського суду з прав людини та інших судових органів держав-членів ЄС.

Зазвичай правове регулювання надання публічних послуг на теренах ЄС здійснюється законодавчими актами, що поширюють свою дію на весь спектр адміністративно-процедурних відносин, у т. ч. й на сферу зазначених послуг. Наприклад, у Німеччині, Австрії, Швейцарії діють закони про адміністративну процедуру, у Фінляндії – Акт про адміністративні процедури, у Нідерландах – Акт із загального адміністративного права, у Швеції – Закон про державне управління, у Польщі – Кодекс адміністративного провадження, у Чехії – Кодекс адмі-

ністративних процедур, у Литві – Закон про публічне адміністрування тощо.

У розвинених демократичних державах ідеологію публічного управління як системи, спрямованої на надання послуг населенню, викладено у спеціальних нормативних актах, як-от: «Хартія громадян» (Велика Британія), «Хартія Маріанна» (Франція), «Хартія державних службовців» (Італія), «Ініціатива стандартів якості» (Канада), «Хартія дотримання якості при наданні державних послуг» (Португалія), «Хартія клієнтів» (Бельгія) тощо. Запровадження стандартів публічних послуг разом із системою показників та інструментарієм вимірювання ступеня реалізації встановленого стандарту в Європейському Співтоваристві вважають практичним виконанням конституційного права громадян на отримання загальнодоступних публічних послуг однакового рівня та якості [9, с. 121].

Водночас окреме значення для правового регулювання надання публічних послуг у більшості держав-членів ЄС мають нормативно-правові акти, прийняті на локальному, місцевому рівні. Відповідно, кожний орган місцевого самоврядування забезпечує надання таких послуг з урахуванням місцевих особливостей, що передбачає найоптимальніше задоволення потреб мешканців окремого муніципалітету.

На нашу думку, заслуговують також на увагу відмінності у суб'єктному складі правовідносин із надання адміністративних послуг у ЄС та в Україні як щодо кола суб'єктів їх надання, так і щодо кола суб'єктів звернення за їх отриманням, тобто споживачів.

Так, відповідно до п. 3 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги», суб'єктом надання адміністративної послуги може бути орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги [10]. Утім, порівняно з європейською практикою, такий склад суб'єктів надання адміністративних послуг в Україні є не виправдано звуженим. Зокрема, на цю проблему звертає увагу І. Б. Колушко, наголошуючи, що такий підхід щодо обмеження кола суб'єктів надання адміністративних послуг лише органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, тобто фактично – публічними службовцями, не відповідає тенденціям розвинених країн, і може призвести до надмірної бюрократизації та загального збільшення вартості адміністративних послуг. Замість врегулювання умов, на яких адміністративні послуги могли б надавати підприємства та установи, останні було просто вилучено з переліку суб'єктів надання адміністративних послуг, чим закладено також проблему впорядкування існуючої номенклатури адміністративних послуг [11, с. 9].

Якщо звернутися до зарубіжного досвіду, то суб'єктами надання публічних послуг, окрім органів державної влади, можуть виступати так звані адміністративні агенти, котрі виконують певні функції органів публічної влади, що забезпечується через надання спеціального дозволу на здійснення такого виду діяльності. Зокрема, у Франції такими суб'єктами виступають публічні установи, які мають самостійну правосуб'єктність окремо від центральних чи місцевих органів влади. Наприклад, такі організації функціонують у сфері будівництва об'єктів інфраструктури, контролю та охорони земель і лісів [12, с. 14]. Зазначеним публічним установам притаманна змішана публічно-правова та приватноправова природа: з одного боку, вони є незалежними від органів державної влади та функціонують як суб'єкти приватного права, а, з іншого боку, – наділені публічно-владними повноваженнями, під час виконання яких є підзвітними відповідному державному органу [13, с. 121].

У Великій Британії особливістю суб'єктного складу правовідносин із надання публічних послуг є на-

явність омбудсмена у цій сфері (англ. – “public services ombudsman”) [14, с. 9], діяльність якого має важливе значення для захисту прав громадян від порушень з боку публічної адміністрації у процесі надання послуг. Інститут омбудсмена, який дає підстави провадити розслідування поведінки національних міністрів та автономних органів з населенням, зокрема у сфері надання державних послуг, з 1992 р. запроваджено також у законодавстві Нідерландів [15, с. 16].

Крім того, широко відомим є досвід таких європейських країн, як Швеція, Велика Британія, Данія, Нідерланди, в яких проводяться обов'язкові конкурентні торги за участь департаментів місцевих органів влади та представників приватного сектору для отримання права надавати певні публічні послуги [16, с. 104].

Що стосується суб'єктного складу одержувачів адміністративних послуг в Україні, то, відповідно до положень Закону України «Про адміністративні послуги», такими суб'єктами можуть бути як фізичні, так і юридичні особи. Серед юридичних осіб суб'єктами звернення за отриманням адміністративних послуг в основному виступають юридичні особи приватного права. Проте вказаний Закон не містить заперечень щодо факту участі як суб'єкта звернення за отриманням адміністративних послуг також юридичних осіб публічного права у випадках, коли ці особи не здійснюють виконавчо-розпорядчої діяльності, а є учасниками цивільних правовідносин.

Заслуговує на увагу досвід Польщі, за національним законодавством якої суб'єктом звернення за отриманням публічних послуг можуть бути також органи державної влади, які у цьому випадку називаються «внутрішніми клієнтами». Вказані органи можуть виступати одержувачами публічних послуг як тоді, коли вони виступають особами приватного права, так і коли реалізують свої владні повноваження [17, с. 124].

Якщо звернутися до питання функціонування сервісних центрів з надання публічних послуг, то в Україні та ЄС також існують певні відмінності у цій сфері. Так, у державах-членах ЄС фігурують три найпоширеніші форми організації таких сервісних центрів. Концепція «консьерж» застосовується у сервісних центрах, в яких громадянам-клієнтам, насамперед, надається інформація або проста допомога у вирішенні певного питання (як-от: допомога у заповненні бланків заяв). Концепція «посередник» застосовується, коли діяльність сервісного центру зводиться до надання послуг з інформаційного забезпечення та основних груп послуг для громадян, як-от: прийняття від суб'єктів звернення заяв та запитів, а також документів, необхідних для надання послуги, перевірка цих документів на повноту заповнення, надсилання пакету необхідних документів до відповідного адміністративного органу та видачу суб'єктам звернення результатів надання послуг. Найсучаснішою стадією розвитку сервісних центрів для споживачів послуг вважається концепція «одного магазину послуг». У такому сервісному центрі інтегровано великий спектр послуг, що надаються муніципалітетом. Така форма організації сервісного центру орієнтована значною мірою на одноразовий контакт громадян з адміністрацією [18].

В Україні у діяльності сервісних центрів з надання публічних послуг на сьогодні здебільшого реалізується концепція «посередник», оскільки утворені відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» центри надання адміністративних послуг не є суб'єктами надання адміністративних послуг, а послуги в них надаються через адміністратора центру шляхом його взаємодії із органами публічної влади та їх посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати такі послуги.

Також слід наголосити, що в європейській адміністративно-правовій доктрині акцентується увага на тому, що відмінності між публічними послугами і послугами при-

ватного сектору зменшуються. Така тенденція пов'язана, з одного боку, з приватизацією функцій підприємств і комунальних установ, що раніше належали державному сектору, а, з іншого боку, з аутсорсингом, делегуванням за контрактами деяких функцій держави приватному сектору [19, с. 70].

Інша тенденція, що спостерігається у багатьох розвинених країнах, – це процеси децентралізації й делегування прав для прийняття рішень органам місцевого самоврядування. Так, збільшення самостійності органів місцевого самоврядування, зокрема і щодо надання публічних послуг населенню, відстоюється у європейському правовому просторі [20; 21]. Відповідно до цього зменшується кількість публічних послуг, що надаються на центральному рівні державного управління, й, відповідно, збільшується кількість послуг, що надаються на найбільш наближеному до населення рівні, а саме органами місцевого самоврядування.

Отже, теорія адміністративних послуг є по суті вітчизняним надбанням, хоча й була запозичена з досвіду розвинених держав, у яких з 80-х рр. минулого століття набула розквіту доктрина «нового публічного менеджменту» та відбулася переорієнтація у відношенні публічної влади до громадянина вже як до клієнта, а не як до прохача. У європейській адміністративно-правовій доктрині поняття адміністративних послуг не зустрічається, а для позначен-

ня вказаного явища науковці держав-членів ЄС оперують іншими поняттями, зокрема «public services» («публічні послуги»), в які вкладається більш широке значення, ніж в українській теорії. Крім того, дослідженню змісту самого поняття публічних послуг з боку європейських науковців значної уваги не приділяється. Натомість головна увага зосереджується на реалізації завдань і функцій органів публічної адміністрації у сфері обслуговування громадян. Зокрема, значну увагу присвячено таким аспектам досліджуваного правового явища, як: удосконалення правового регулювання адміністративної процедури надання публічних послуг; захист прав громадян у відносинах з органами публічної адміністрації; підвищення рівня якості послуг, що надаються в публічній сфері; модернізація форм надання публічних послуг, зокрема напрями вдосконалення електронної форми; вивчення проблем децентралізації та деконцентрації у сфері надання публічних послуг.

Таким чином, оскільки теорія публічних послуг у західноєвропейських країнах має тривалішу історію та є значно розвиненішою за вітчизняну, у процесі формування напрямків розвитку вчення про адміністративні послуги потрібно враховувати основні європейські тенденції його розвитку з метою модернізації української доктрини надання адміністративних послуг та інтеграції вітчизняного законодавства в Європейський адміністративний простір.

ЛІТЕРАТУРА

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К. : Ірпінь : ВТФ «Перун», 2002. – 1440 с.
2. Теория права и государства : учебник / Под ред. проф. В. В. Лазарева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Право и закон, 2002. – 576 с.
3. Тимошук В. Адміністративні послуги : посібник / В. Тимошук ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
4. Гражданин, закон и публичная власть / Ред. кол. А. Ф. Ноздрачев, А. Е. Постников, Ю. А. Тихомиров. – М. : Норма, 2005. – 368 с.
5. Венедиктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедиктова // Вісник Харківського національного університету. Серія «Право». – 2009. – Вип. 1(5). – С. 88–91.
6. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
7. Михайлюк Я. Б. Теоретичні засади надання адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та Україні / Я. Б. Михайлюк // Адміністративне право і процес. – 2015. – № 2(12). – С. 37–44.
8. Шереметьєва Л. А. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні : порівняльний аналіз / Л. А. Шереметьєва, І. І. Беца [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.
9. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу / О. М. Буханевич // Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету. Серія «Юриспруденція». – 2014. – № 12. – Т. 1. – С. 120–122.
10. Про адміністративні послуги : Закон України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Ст. 3067.
11. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В. П. Тимошука. – К. : ФОРМ МОСКАЛЕНКО О. М. – 392 с.
12. Organizing the Central State Administration : Policies & Instruments // Sigma Papers. – 2007. – № 43. – 70 с [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dx.doi.org/10.1787/5km160q2n27c-en>.
13. Михайлюк Я. Б. Загальна характеристика суб'єктів правовідносин із надання адміністративних послуг у країнах ЄС та Україні / Я. Б. Михайлюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». – 2015. – Вип. 4. – Т. 2. – С. 120–124.
14. Public Services Ombudsmen : A Consultation Paper № 196 // The Law Commission. – London : TSO, 2010. – 79 с.
15. Легеза Є. О. Зарубіжний досвід правового регулювання адміністративних послуг, що надаються органами влади, та його впровадження в діяльність міліції України / Є. О. Легеза // Південноукраїнський правничий часопис. – 2010. – № 3. – С. 15–18.
16. Система управління якістю адміністративних послуг : навчальний посібник / Автор-упорядник Е. М. Хриков. – Луганськ : ДЗ «ЛНУ ім. Тараса Шевченка», 2012. – 233 с.
17. Kożuch B. Usługi publiczne. Organizacja i zarządzanie / B. Kożuch, A. Kożuch // Monografie i Studia Instytutu Spraw Publicznych Uniwersytetu Jagiellońskiego. – Kraków, 2011. – 148 с.
18. Wirth K. Vom Bürgerbüro zum Bürgerservice / K. Wirth // Forum Public Management. – 2011. – № 2. – С. 12–15 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://kdz.eu/de/vom-b%C3%BCrgerb%C3%BCro-zum-b%C3%BCrgerservice>.
19. Seneviratne M. Ombudsmen : Public Services and Administrative Justice / M. Seneviratne // Cambridge University Press. – 2002. – 350 с.
20. Європейська хартія місцевого самоврядування від 15 жовтня 1985 року // Офіційний вісник України. – 2015. – № 24. – Ст. 718.
21. Рамкова рекомендація Ради Європи про регіональну демократію від 17 листопада 2009 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=2232355&SecMode=1&DocId=1974014&Usq=2>.