

## ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ТЕОРІЇ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ: ВІТЧИЗНЯНИЙ І ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД

### PROBLEM ISSUES OF THE THEORY OF ADMINISTRATIVE SERVICES: DOMESTIC AND FOREIGN EXPERIENCE

Тимченко Л.М., старший викладач  
кафедри цивільно-правових дисциплін

*Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ*

У статті проводиться огляд наявних наукових підходів закордонних і вітчизняних вчених до теорії адміністративних послуг. Відсутність єдиного погляду на категорію «адміністративні послуги» зумовлює її доктринальний аналіз з огляду на наявність широкої палітри трактувань вчених з галузі державного управління, а також юристів-адміністративістів, політологів та представників інших наукових галузей. Категорія послуг у систему державного управління зарубіжних країн прийшла з бізнесу. Зарубіжні науковці спочатку вивчали послуги, які надавались комерційними організаціями, а згодом в їх поле зору потрапили й ті, що надавались державними органами. Згодом принципи надання послуг приватним сектором, а також пошук шляхів удосконалення роботи приватних підприємств лягали в основу досліджень про функціонування органів державної влади та покращення їх діяльності. У західноєвропейській доктрині державного управління адміністративні послуги здебільшого ототожнюються із державними та муніципальними послугами у рамках категорії «публічні послуги». Українські дослідники останнім часом розходяться у доктринальному тлумаченні значення дефініції «адміністративні послуги». Визначення досліджуваної дефініції у законодавстві України також вимагає перегляду і уточнення з урахуванням розмежування повноважень органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. На підставі проведеного аналізу етимології слів «адміністративний» та «послуга», а також аналізу здобутків вітчизняних та закордонних вчених у сфері надання послуг органами влади автор надає власне визначення поняття «адміністративні послуги». Адміністративна послуга – це виконавчо-дозвоільна і розпорядча діяльність, що здійснюється органами державної виконавчої влади і спрямована на реалізацію прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб та досягнення суспільної користі.

**Ключові слова:** публічні, адміністративні, муніципальні та державні послуги, державне управління, органи державної влади, органи місцевого самоврядування.

The article reviews the existing scientific approaches of foreign and domestic scientists to the theory of administrative services. The lack of a unified view of the concept of "administrative services" causes its doctrinal analysis. It is worth noting that there is a wide range of interpretations of scholars in the field of public administration, as well as lawyers, administrators, political scientists and representatives of other scientific fields. The category of services in the system of public administration of foreign countries came from business. Foreign scientists first studied the services provided by commercial organizations, and later, those provided by government agencies were also included in their field of view. Subsequently, the principles of providing services to the private sector, as well as finding ways to improve the performance of private enterprises, formed the basis for research into the functioning of public authorities and the improvement of their activities. In the Western European doctrine of public administration, administrative services are generally identified with public and municipal services within the category of "public services". Ukrainian researchers have recently diverged in the doctrinal interpretation of the meaning of the definition of "administrative services". The definition of the studied definition in the legislation of Ukraine also requires revision and clarification, taking into account the separation of powers of state executive bodies and local self-government bodies. On the basis of the analysis of the etymology of the words "administrative" and "service", as well as the analysis of existing achievements of domestic and foreign scientists in the field of services to authorities, the author gives his own definition of the term "administrative services". Administrative service is an executive-permitting and administrative activity carried out by bodies of the state executive power and aimed at realization of rights, freedoms and legal interests of individuals and legal entities and achievement of public benefit.

**Key words:** public, administrative, municipal, public services, public administration, public authorities, local self-government.

Надання адміністративних послуг на сучасному етапі розвитку займає значне місце у системі науки про державне управління. Дослідники стверджують, що сама ідея надання послуг суспільству органами влади в Європі зародилася ще за часів формування буржуазії, а остаточно була введена в практичну діяльність урядів у другій половині ХХ ст. У цей час уряди Великобританії, Франції, Німеччини та інших європейських країн почали застосовувати практику приватного сектора з надання послуг до роботи органів державного управління [6]. Країни Європи почали реформування державного управління, звертаючи особливу увагу на нову якість відносин органів державного управління з фізичними та юридичними особами. На рівні ЄС було розроблено відповідне законодавство, а кожна країна адаптувала його до своїх реалій [6]. Отже, вивчення проблем адміністративних послуг бере свій початок від західних досліджень сфери державного управління, адміністративного права й політології.

Активний внесок у розробку теорії публічних, у тому числі й адміністративних послуг, зробили і такі вітчизняні вчені: І. Коліушко, В. Тимошук, Н. Плахотнюк, К. Ніколаєнко, В. Сороко, І. Хожило, Н. Тимчишена, Н. Колісниченко, І. Куспяк., К. Фуглевич. Напрямам удосконалення надання послуг органами державної влади і місцевого самоврядування присвячені дисертації Г.М. Писаренко,

В.С. Долечка, О.В. Поляк, Д. Сухініна, Я.Б. Михайлюк, К. Фуглевич, В. Телицької, В. Сіверіна, В. Полтавець.

Актуальність даного питання підтверджується тим, що адміністративні послуги необхідно досліджувати для покращення якості надання та задоволення потреб як населення, так і держави. Відсутність єдиного погляду на категорію «адміністративні послуги» зумовлює її доктринальний аналіз з огляду на наявність широкої палітри трактувань вчених з галузі державного управління, а також юристів-адміністративістів, політологів та представників інших наукових галузей.

Метою цієї роботи є аналіз наукових підходів закордонних та вітчизняних вчених до теорії адміністративних послуг.

Категорія послуг у систему державного управління зарубіжних країн прийшла з бізнесу. Зарубіжні науковці спочатку вивчали послуги, які надавались комерційними організаціями, а згодом в їх поле зору потрапили й ті, що надавались державними органами. Згодом принципи надання послуг приватним сектором, а також пошук шляхів удосконалення роботи приватних підприємств лягали в основу досліджень про функціонування органів державної влади та покращення їх діяльності. Так, Д. Осборн і Т. Гейблер у праці «Перебудова уряду» зазначили принципи, на яких має відбуватися модернізація державного

управління, а Д. Кеттл у праці «Всесвітня революція в державному управлінні» визначив її головні ознаки та пріоритетні напрями [4, с. 28].

У західноєвропейській доктрині державного управління адміністративні послуги здебільшого ототожнюються із державними та муніципальними послугами у рамках категорії «публічні послуги». Так, деякі зарубіжні автори, наприклад Р. Кассим, визначають поняття «публічні послуги» в найширшому сенсі як віддзеркалення реалізації колективних цілей суспільства на підставі загальноприйнятих принципів, таких як рівність доступу і суспільна солідарність, направлених на досягнення загального блага [24, с. 2]. Але такого визначення недостатньо для з'ясування змісту даного поняття. Точніше визначення пропонує С. Хоннефелдер, згідно з яким публічні послуги – це економічна діяльність публічного інтересу, що здійснюється органами державної влади і управляється ними або особами, яким такі повноваження були делеговані. До публічних послуг належать послуги публічного інтересу або комунальні послуги, такі як надання електроенергії, газу, водопостачання, транспорту, поштових послуг і телекомунікацій [25].

Німецький професор О. Люхтергандт ототожнює поняття адміністративних послуг з публічними й вважає, що поняття адміністративних (управлінських) послуг не охоплює речових (скажімо, видача паспортної книжки) і фінансових послуг (приміром, видача грошей соціально незахищеним особам), розуміючи при цьому під управлінськими (адміністративними) послугами *позитивні індивідуальні акти*, які приймаються з метою задоволення певних інтересів фізичних або юридичних осіб [15, с. 27].

Схоже бачення висловлюють англійські дослідники Дж. Грінвуд й С.А. Крос, які зазначають, що у Великій Британії адміністративні послуги надаються за такими принципами: доброякісності та професіоналізму, зручності у роботі (справедливості і рівності при наданні послуг споживачам, доступності послуг, підтримки персоналом внутрішнього зв'язку з необхідними відділами від імені споживачів задля задоволення їх звернень, знання персоналом широкого спектру мов), а також відповідальності [26, с. 31]. Тобто С.А. Крос виводить поняття «адміністративні послуги» як високоякісний державний та муніципальний сервіс для суб'єктів звернень, створюючи цілий напрям державного менеджменту.

Таким чином, слід констатувати, що західноєвропейські дослідники адміністративні послуги відносять до публічних, вбачаючи основну відмінність їх від інших видів послуг у тому, що вони надаються органами державної влади та місцевого самоврядування. Інші ж послуги, на думку зазначених дослідників, мають приватний характер.

Водночас західним дослідникам властиве твердження, що адміністративні послуги – це результат роботи здебільшого органів місцевого самоврядування. Так, на думку норвезького дослідника О. Оффердала, у скандинавських країнах місцеве самоврядування стає все більш інтегральною частиною загальнодержавної організації з надання послуг. За словами дослідника, муніципалітети втратили свою роль автономної місцевої одиниці, що займається винятково власними справами [17, с. 55].

Водночас науковці наголошують, що теорія адміністративних послуг має різну поширеність і вагу в різних країнах. У тих країнах, звідки поширюється ідея послуг, зокрема в країнах Північної Європи та Північної Америки, категорія послуг стосовно публічного сектору є дуже популярною, але живається в досить широкому значенні. Фактично йдеться про публічні послуги, послуги адміністрації, послуги для громадян, послуги для бізнесу тощо. Акцент у цих країнах робиться не на юридичний складник, а на те, що всі продукти (рішення, дії, консультації тощо) публічної адміністрації у відносинах з приватними особами є послугами. Для країн романо-германської системи права акцент на послуги в публічному секторі і в публічному праві є меншим. Там категорія послуг

якщо і використовується, то має радше політичне (ідеологічне) значення. У лідерів романо-германської системи (зокрема, у Франції та Німеччині) про український еквівалент адміністративних послуг в чистому вигляді також не йдеться. У цих країнах категорія послуг включає в себе всю діяльність органів влади, починаючи від реєстрації місця проживання і видачі паспортів і закінчуючи доступом до музеїв та бібліотек, продажем пакетів для сміття [8, с. 47]. З огляду на це дослідники констатують, що західні родоначальники теорії послуг держави не надають цим категоріям чіткого визначення, а приклади ухвалення спеціальних законів з цієї проблеми (крім питання плати за послуги) також невідомі [8, с. 48].

Отже, серед закордонних дослідників щодо дефініції «адміністративні послуги» не існує єдиного погляду, розходження серед доктринальних знань досить суттєві – від визначення адміністративних послуг як механізму надання нефінансових і негосподарських послуг юридичним і фізичним особам до надання функцій соціального забезпечення органам місцевого самоврядування та органам державної служби, попри незважаючи об'єктивну відмінність адміністративних послуг від муніципальних. Отже, строкатість підходів зумовлює аналіз підходів вітчизняних вчених і формування власного тлумачення поняття адміністративних послуг.

Українські дослідники останнім часом розходяться у доктринальному тлумаченні значення дефініції «адміністративні послуги», на що, зокрема, впливає міждисциплінарність даної наукової проблеми.

І.Б. Коліушко виділяє такі ознаки адміністративних послуг: адміністративна послуга надається за зверненням фізичної або юридичної особи; надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням юридично значущих умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи; адміністративні послуги надаються виключно адміністративними органами через реалізацію владних повноважень; право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом; результатом адміністративної послуги є адміністративний акт – рішення чи юридично значуща дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи [12, С. 103–112].

Схожої позиції дотримуються В.П. Тимошук та А.В. Юрмач, виділяючи серед ознак адміністративних послуг такі: адміністративна послуга надається за зверненням фізичної або юридичної особи; надання адміністративних послуг пов'язане з забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи; адміністративні послуги надаються винятково адміністративними органами через реалізацію владних повноважень; право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом; результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи – споживача адміністративної послуги [22, с. 39].

М.Г. Писаренко виокремлює такі ознаки адміністративних послуг: адміністративні послуги надаються лише за безпосередньою ініціативою (заявою) фізичних та юридичних осіб незалежно від самої форми заяви особи (усна чи письмова) та порядку її отримання органом влади; необхідність і можливість отримання конкретної адміністративної послуги повинна бути передбачена законом; повноваженнями з надання адміністративних послуг наділені винятково органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування; отримання адміністративних послуг фізичними та юридичними особами передбачає виконання певних вимог, визначених законом; адміністративна послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акта, у якому вказаний адресат [18, с. 52].

В.Б. Авер'янов до обов'язкових ознак адміністративних послуг, крім вказаних, зараховує такі: надання цих

послуг спрямоване на створення належних умов для повноцінної реалізації приватними особами належних їм прав та виконання покладених на них обов'язків; приватні особи мають право на свій розсуд (окрім вчинення неправомірних дій) користуватися результатами наданих їм адміністративних послуг [1, с. 150].

О.О. Сосновик, досліджуючи адміністративні послуги, виокремлює такі їх ознаки: вони надаються конкретним приватним (фізичним і юридичним) особам за їх ініціативою (тобто за їх зверненням) з приводу задоволення їх правомірних вимог, потреб та інтересів; результатом адміністративної послуги є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу; такі послуги безпосередньо пов'язані з реалізацією владних повноважень; з огляду на важливість предмету цих послуг (зброя, вибухові пристрої, печатки, штампи, паспорти тощо), а також на небезпеку держава має монопольний характер на їх надання; наданню конкретної адміністративної послуги (як правило, реєстрації, видачі дозволу, ліцензії) передують перевірка приватної особи [20, с. 28].

Також характерною тенденцією є те, що у наукових дослідженнях адміністративного права термін «адміністративні послуги» вчені представляють як відмінний від терміна «державні послуги». Натомість у дослідженнях сфери державного управління ці терміни вважають синонімічними. Але, на нашу думку, хибно змішувати ці поняття, оскільки вони мають різний зміст і з різних боків характеризують послуги, що надаються.

Державна послуга характеризує суб'єкт, що її надає. Це завжди органи державної влади. Органи місцевого самоврядування можуть надавати послуги, аналогічні державним, але відповідно до конституційного статусу органів місцевого самоврядування такі послуги не можуть розглядатися як державні.

Враховуючи вищезазначене, ми вважаємо основною відмінністю категорії «адміністративні послуги» від категорії «публічні послуги» те, що адміністративні послуги надаються винятково органами державної виконавчої влади, а публічні послуги як більш широкий вид послуг включають до суб'єктів надання також і органи місцевого самоврядування.

Г.М. Писаренко зазначає, що прикметник «адміністративні» вказує на суб'єкта, який надає послуги (адміністрацію) та владну (адміністративну) природу діяльності щодо надання цих послуг [18, с. 162]. Правильно вказуючи на значення прикметника «адміністративні» для даної дефініції, зазначений дослідник у протиріччі самому собі зазначає, що адміністративні послуги надаються органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Водночас юристи-адміністративісти широко трактують дану дефініцію у контексті праворозуміння процесу надання адміністративних послуг. Так, на думку В.К. Колпакова, відносини адміністративних послуг, або сервісні відносини виникають у зв'язку зі зверненнями фізичних, юридичних або інших колективних осіб до носія владних повноважень щодо реалізації суб'єктом звернення своїх прав, свобод і законних інтересів шляхом прийняття владного рішення. В українському адміністративному праві вони отримали назву реординаційних відносин. Адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, який відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними, юридичними або іншими колективними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, провадження реєстрації тощо) [14, с. 103].

Відмінним від інших є підхід українського вченого Е.Ф. Демського, який не виокремлює адміністративні послуги, а поділяє публічні послуги на обов'язкові та додаткові. Під обов'язковими автор розуміє такі послуги, без отримання (надання) яких не може бути реалізоване суб'єктивне право приватної особи. До цих послуг науковець відносить такі послуги, як реєстрація

транспортних засобів, здійснення технічного огляду транспортних засобів, заняття торговельною діяльністю, підтвердження права власності на цінні папери, діяльність на фондовому ринку, провадження (здійснення) господарської діяльності, отримання паспорту чи іншого документа, що посвідчує особу власника, реєстрація місця проживання чи перебування тощо [7, с. 80].

Водночас додатковими Е.Ф. Демський називає послуги, отримання чи неотримання яких не впливає на реалізацію основних прав приватної особи, закріплених Конституцією і законами України. Це послуги, що надаються понад загальноприйнятний рівень (мінімум) життєдіяльності. До таких послуг він відносить видачу дозволу на придбання зброї, видачу посвідчення мисливця, видачу посвідчення на право керування транспортним засобом, видачу контрольної картки обліку добутої дичини і порушення правил полювання, видачу дозволу на любительську рибну ловлю, зміну прізвища, ім'я та по батькові, проведення акредитації, здійснення в певних випадках сертифікації, верифікації, нострифікації, акредитації та інших видів дозвільно-акредитаційних послуг [7, с. 81].

Важливу роль у формуванні теорії адміністративних послуг відіграло прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. Однак визначення адміністративної послуги, подане у вищезазначеному Законі, слухно було піддано критиці багатьма науковцями. Так, К.А. Фуглевич зазначає, що послуга саме повинна задовольняти потреби особи за її зверненням, а не бути просто спрямованою на задоволення цих потреб, як зазначено в Законі. Також науковець звертає увагу на те, що адміністративна послуга є водночас і процесом (адміністративною процедурою), і результатом, що виявляється у створенні реальних умов для подальшої реалізації споживачем послуги своїх прав, свобод, законних інтересів без втручання публічної адміністрації або у безпосередній реалізації вказаних прав, свобод, інтересів через виконання кореспондуючих юридичних обов'язків [23, с. 43]. На необхідність вдосконалення законодавчої дефініції адміністративних послуг вказує Я. Михайлюк. Науковець пропонує застосовувати здобутки західноєвропейських вчених у теорії надання публічних послуг та звертає увагу на необхідність вдосконалення суб'єктного складу правовідносин та процедурного законодавства з надання адміністративних послуг [16, с. 37]. В.А. Телицька відзначає, що, попри ключове досягнення у законодавчому закріпленні поняття адміністративних послуг, існує низка недоліків, до яких вчена відносить такі: невизначеність критеріїв, за якими відповідна діяльність може бути віднесена до адміністративних послуг, а також критеріїв платності послуг, необґрунтовані вимоги до фізичних та юридичних осіб отримувати супутні платні послуги тощо [21, с. 46].

Отже, наявність такої великої кількості різноманітних визначень послуг, що надаються органами виконавчої влади, не сприяє формуванню загальної теорії адміністративних послуг, а тому вкрай важливо сформулювати визначення адміністративної послуги, щоб виокремити надання послуг серед іншої діяльності органів влади.

Щоб з'ясувати сутність поняття «адміністративна послуга», спробуємо з'ясувати значення окремих слів, з яких воно складається. Визначення поняття «послуга» переважно подається в економічній літературі. Так, відповідно до «Економічної енциклопедії» за редакцією С.В. Мочерного послуга – це особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу й суспільства, при цьому її споживання збігається з процесом створення [9, с. 227]. У «Довіднику з економіки» Е.Ф. Борісова [3, с. 245] послуга визначається як результат корисної діяльності підприємств та окремих осіб, яка спрямована на задоволення певних потреб населення. Е.Ф. Борісов також виокремлює такі характерні риси послуги: 1) невідчутність; 2) невідокремленість від джерела; 3) непостійність якості; 4) незбережність. Відповідно до «Універсального словника еконо-

мічних термінів» В.Е. Коломойцева [13, с. 339] послугою є трудова діяльність, результати якої виражаються у корисному ефекті особливої споживчої вартості. Послуга як діяльність визначається і у «Великому економічному словнику» за редакцією А.Н. Азрімеяна [2, с. 767–768]. В останньому в окрему групу виділені неринкові послуги, під якими науковці розуміють послуги населенню або для задоволення колективних суспільних потреб, витрати на які відшкодовуються коштом державного бюджету чи благодійних фондів (охорона здоров'я, освіта, культура, державне управління). Таким чином, послугою необхідно вважати саме діяльність, а не її результат. Підтвердження останньої думки знаходимо у тлумачних словниках української мови, де послуга визначається як дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому, сприяння розвитку, піднесенню, поширенню чогось [5, с. 894]. Слово «публічний» у словниках роз'яснюється як той, що призначений для широкого відвідування, користування, громадський [11, с. 474]. Можна зробити висновок, що публічна послуга – це послуга для необмеженого кола споживачів. Слово «державний» має вживатися відповідно до словника [10, с. 215] як такий, що має важливе значення для держави, може впливати на стан її справ; який бере безпосередню участь у керівництві державою. Таким чином, прикметник «державний» повинен застосовуватися, коли ми говоримо про інтереси держави, а не її громадян. Слово «управляти» зазначається у словнику зі значенням «спрямовувати діяльність, роботу кого- або чого-небудь; бути на чолі когось, чогось, керувати/спрямовувати хід, перебіг якогось процесу, впливати на розвиток, стан чого-небудь» [5, с. 1300]. А тому прикметник «управлінський», утворений від дієслова «управляти», важко застосовувати як позначення виду послуг, що надаються громадянам. У більшості тлумачних словників слово «адміністрація» означає «виконавча влада в країнах із президентською формою правління». Також воно вживається

як збірне слово – чиновники високого рангу, які перебувають на службі в органах, що здійснюють таку владу, чи керівний орган установи, організації [18, с. 21]. І тільки у «Етимологічному словнику української мови» за редакцією О.С. Мельничука [10, с. 49] вказується, що адміністрація через польське посередництво запозичене з латинської мови (лат. «administratio» – «прислужування, допомога, керування»). Таким чином, термін «адміністративний» можна застосовувати для позначення виду послуг, що надаються органами влади, але з певними обмеженнями, оскільки з огляду на зазначене адміністративні послуги надаються тільки органами виконавчої влади.

Враховуючи проведені вище дослідження термінів «адміністративний» і «послуга», можна констатувати таке визначення адміністративної послуги. Адміністративна послуга – це виконавчо-дозвольна і розпорядча діяльність, що здійснюється органами державної виконавчої влади і спрямована на реалізацію прав, свобод та законних інтересів фізичних та юридичних осіб та досягнення суспільної користі.

Таким чином, дослідження наукових підходів щодо категорії «адміністративні послуги» засвідчує наявність окремих наукових напрямів, серед яких найбільш характерними можемо вважати такі. До першого напрямку необхідно віднести науковий підхід зарубіжних вчених, який передбачає ототожнення послуг, що надаються державними органами влади й муніципалітетами. Натомість вітчизняний (другий) напрям дослідження, інколи також дублюючи подібні твердження, констатує звернення фізичних чи юридичних осіб як джерело надання адміністративних послуг. Важливо зазначити, що визначення досліджуваної дефініції у законодавстві України також вимагає перегляду і уточнення з урахуванням розмежування повноважень органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Адміністративне право України. Академічний курс : підруч. : у 2 т. Т. 2. Особлива частина / ред. колегія: В.Б. Авер'янов (голова) та ін. Київ : Юрид. думка, 2005. 624 с.
2. Большой экономический словарь / под ред. А.Н. Азримеяна. 2-е изд. Москва : Институт новой экономики, 1997. 864 с.
3. Борисов Е.Ф., Петров А.А. Экономика : справочник. 2-е изд. Москва : Финансы и статистика, 1998. 400 с.
4. Буренко Т.В. Особливості адаптації в Україні європейського досвіду функціонування інституту публічних послуг. *Вісн. Акад. митної служби України*. 2010. № 2. С. 28–34.
5. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. Київ, Ірпінь : ВТФ «Перун», 2001. 1440 с.
6. Всесвітня революція в державному управлінні – перспективи і виклики для України. Аналітичний центр «Академія» URL: [http://www.academia.org.ua/index.php?p\\_id=46&id=599](http://www.academia.org.ua/index.php?p_id=46&id=599).
7. Демський Е.Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа *Юридична наука : науковий юридичний журнал*. 2011. № 1. С. 79–86.
8. Державна політика у сфері надання дозвільних послуг : навч. посіб. / уклад. О. Рудік ; за ред. В. Лисенка. Запоріжжя : Видавництво «К.І.С.», 2013. 120 с.
9. Економічна енциклопедія : у трьох томах / С.В. Мочерний (відп. ред.) та ін. Київ : Видавничий центр «Академія», 2001. Т. 2. 848 с.
10. Етимологічний словник української мови : у 7 т. / ред.-кол. О.С. Мельничук та ін. Т. 4. Київ : Наукова думка, 1982. 656 с.
11. Івченко А.О. Тлумачний словник української мови. Харків : Фоліо, 2003. 540 с.
12. Коліушко І., Тимошук В. Адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади (глава 4, розд. 4). *Виконавча влада і адміністративне право* / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. Київ : Ін-Юре, 2002. 668 с.
13. Коломойцев В.Э. Универсальный словарь экономических терминов : учебное пособие. Киев : Изд-во «Молодь», 2000. 415 с.
14. Колпаков В.К. Адміністративно-правові відносини: поняття та види. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 1. 2013. С. 101–104.
15. Люхтергандт О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право. *Юридичний журнал*. 2002. № 5. С. 27.
16. Михайлюк Я.Б. Адміністративні послуги у країнах Європейського союзу та Україні (порівняльно-правовий аспект) : дис. ... канд. юрид. наук. «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Запоріжжя, 2016. 247 с.
17. Оффердал О. Местное самоуправление в Скандинавии: достижения и перспективы. *ПОЛИС*. 1999. № 2. 155 с.
18. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Одеса, 2006. 194 с.
19. Сліпушко О.М. Тлумачний словник чужомовних слів в українській мові. Київ : Вид-во «Криниця», 1999. 507 с.
20. Сосновик О.О. Діяльність органів внутрішніх справ щодо надання адміністративних послуг: організаційно-правові питання : дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Харків, 2008. 216 с.
21. Телицька В.А. Взаємодія органів місцевого самоврядування та місцевих органів виконавчої влади у сфері надання адміністративних послуг : дис. ... канд. наук з державного управління : 25.00.04 «Місьцеве самоврядування». Київ, 2016. 257 с.
22. Тимошук В.П. Оцінка якості адміністративних послуг. Київ : Факт, 2005. 88 с.
23. Фуглевич К.А. Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Одеса, 2015. 237 с.
24. Cassim R., Steuart I. Public Services and the GATS. ICTSD Policy paper on Trade in Services and Sustainable. Part III. 2005. P. 1, 2.
25. Honnefelder S. Public undertakings and services of general interest URL: [http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/en/FTU\\_3.3.4.pdf](http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/en/FTU_3.3.4.pdf).
26. Greenwood J. New Public Administration in Britain / J. Greenwood, R. Pyper, D. Wilson. USA : New York : Routledge ; 3 ed., 2003. 304 p.