

УДК 351

*Р. М. Миронова,
к. е. н., доцент, професор кафедри менеджменту та публічного управління,
Дніпровський державний аграрно-економічний університет, м. Дніпро
О. В. Зоренко,
к. е. н., доцент кафедри менеджменту та публічного управління,
Дніпровський державний аграрно-економічний університет, м. Дніпро*

НАПРЯМИ РЕГЛАМЕНТАЦІЇ ТА РЕГУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ З УРАХУВАННЯМ ДОСВІДУ ІНШИХ КРАЇН

*R. M. Myronova,
Ph.D. in economic sciences, Associate Professor , Professor of the Department of Management
and Public Administration, Dnipro State Agrarian and Economic University, Dnipro
O. V. Zorenko,
Ph.D. in economic sciences, Associate Professor of the Department of Management and Public
Administration, Dnipro State Agrarian and Economic University, Dnipro*

DIRECTIONS OF REGULATION AND ADJUSTING OF PROCESSES OF GRANT OF PUBLIC SERVICES IN UKRAINE ACCODING TO EXPERIENCE OF OTHER COUNTRIES

У статті розглянуто наукові підходи до трактування категорії «публічні послуги», проведено структурування пов'язаних з нею підкатегорій. Окреслено багатоаспектність поняття «публічні послуги», виділені та систематизовані основні критерії публічних послуг. Відзначено, що державні, муніципальні і соціальні послуги співвідносяться з публічними послугами як частина та ціле. Розкрито характеристику публічних послуг в нормативних документах України. Узагальнено напрями регламентації і регулювання процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню в різних країнах. Досліджено досвід країн щодо підвищення прозорості та оперативності надання послуг. За результатами проведених досліджень сформульовані основні напрями, що потребують удосконалення в частині надання публічних послуг органами влади в Україні з урахуванням досвіду інших країн.

In the article were considered the scientific approaches of interpretation of category "public services" and structured the subcategories related to it. The multidimensionalness of the concepts "public services" was outlined, basic criteria of public services were distinguished and systematized. It is marked that state, municipal and social services are correlated with public services as part and unit. A description of public services is exposed in the normative documents of Ukraine. Generalized directions of regulation and adjusting of processes and procedures of grant of quality services given from government to the population in different countries. Has been done a research about the experience of countries in making services more transparent and operative. Based on the results of the research were formed basic directions that need an

improvement in public services made by the government in Ukraine taking into account the experience of other countries.

Ключові слова: *публічні послуги, критерії публічних послуг, прозорість та оперативність публічних послуг, процеси надання публічних послуг.*

Keywords: *public services, criteria of public services, transparency and operationability of public services, processes of grant of public services.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У Стратегії сталого розвитку «Україна - 2020», яку схвалено Указом Президента від 12 січня 2015 р., визначено чотири основні вектори. Це перш за все вектор розвитку, який вказує напрям забезпечення сталого розвитку держави шляхом проведення структурних реформ [7, с.2]. До складу восьми першочергових реформ входить децентралізація та реформа державного управління [1, с. 4].

Це потребує модернізації системи послуг, що надаються органами публічної влади на різних рівнях управління та в межах різних галузей.

Сучасний стан надання публічних послуг в Україні характеризується багатьма недоліками та проблемами, незважаючи на те, що держава повинна гарантувати кожному споживачеві право на неупереджене та справедливе вирішення її справи протягом розумного строку.

Питання публічних послуг в Україні зараз потребують ґрунтовних наукових досліджень. Важливим за таких умов стає зворотний зв'язок – думки, реакції, оцінки громадян щодо сутності реформ та, особливо, їх результативності.

Упродовж останніх десятиліть багато країн світу здійснюють поетапне формування такої системи державного управління, яка б стала близькою до потреб суспільства. В статті пропонується систематизувати та узагальнити досвід, набутий іншими країнами протягом останніх більш ніж 30 років та виділити пріоритетні напрями реформування сфери публічних послуг.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окреслені проблеми всебічно досліджуються у публікаціях українських науковців. Зокрема, питання сутності публічних послуг, їх історико-правових основ, аспектів надання та класифікації розкрито в публікаціях Абраменко Ю. Ю. [1], Воронова М. П., Воронова Є. М. [3], Небрата О. О. [13], Чаусовської С. І. [16]. Аналізу зарубіжного досвіду надання публічних послуг, їх доступності та якості досліджували в своїх працях Буханевич О. М. [2], Даньшина Ю. В. [4], Жарая С. Б. [5], Жерліцин Д. К. [6], Легеза Є. О. [8, 9, 10], Лис А. Б. [11], Тихонова Д. С. [15], Яценко О. В. [17].

Постановка завдання. Метою статті є дослідження особливостей організації, регламентації, регулювання процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню у різних країнах світу, визначення напрямів їх застосування та удосконалення в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Серед вітчизняних та зарубіжних науковців триває активна дискусія про різні підходи до визначення основних категорій, пов'язаних з наданням послуг органами державної влади. Головне коло питань стосується розмежування таких термінів, як «публічні послуги», «муніципальні послуги», «державні послуги», «адміністративні послуги» та «соціальні послуги», а також виділення їх відмітних ознак.

Автором статті структурно підпорядковані зазначені категорії (рис. 1).



Рис. 1. Структурне підпорядкування підкатегорій категорії «публічні послуги»
Розроблено автором на основі [1, 3, 10, 16]

Суб’єктом надання адміністративної послуги є орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Соціальні послуги мають всі ознаки публічних послуг і за своєю суттю є публічними, але критерієм виділення (на відміну від державних послуг) є не суб’єкти, що їх надають, а сфера, в якій вони реалізуються (охорона здоров’я, культура, освіта, наука). Вони можуть надаватися як органами державної влади, органами місцевого самоврядування, так і недержавними організаціями, тобто можуть бути державними і недержавними.

Отже, адміністративні послуги співвідносяться з державними та муніципальними послугами як частина та ціле. В свою чергу державні, муніципальні і соціальні послуги таким же чином співвідносяться з публічними послугами.

Більш ніж за 20 років реформування державного управління українські науковці не дійшли згоди щодо остаточного визначення сутності публічних послуг та їх ознак. Аналіз останніх наукових досліджень свідчить, що дискусія в наукових колах з цього питання триває і досі, що підтверджує багатоаспектність цієї категорії (табл. 1).

Таблиця 1.

Аналіз останніх досліджень вітчизняних науковців стосовно категорії «публічні послуги»

| Автор | Визначення |
|------------------------------|--|
| Абраменко Ю. Ю. [1, с. 7] | Пропонуємо розуміти дане поняття як суспільно значущу діяльність органів державної влади, органів місцевого самоуправління, підприємств, установ, організацій, які перебувають в їх управлінні, спрямовану на задоволення потреб та запитів громадян, юридичних осіб та організацій |
| Чаусовська С.І. [16, с. 103] | Публічні послуги - це послуги, які надаються суб'єктами публічного сектору за рахунок публічних коштів, за надання яких відповідальність несе публічна влада |
| Легеца Є.О. [8, с. 210] | Під публічними послугами слід розуміти врегульовану публічно-правовими нормами діяльність органів публічної адміністрації щодо задоволення публічного інтересу із розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видачу адміністративного акта, спрямованого на забезпечення її прав і законних інтересів та/або виконання особою визначених законом обов'язків шляхом фінансування за рахунок публічних коштів |

Отже, виходячи з аналізу останніх публікацій українських науковців, можна відзначити, що для публічних послуг обов'язковим є публічний характер, висока суспільна значущість, відповідальність і встановлення гарантій їх надання.

По суті надання і отримання послуг є однією з основних форм взаємовідносин громадянина й державної влади, в яких влада розглядається як «постачальник послуг», а держава як сервісна організація з надання державних послуг. Переходу до такої моделі влади орієнтованої на споживача вимагають від нас норми, закладені в Конституцію, серед яких визнання людини, її життя і здоров'я, честі та гідності найвищою соціальною цінністю. Найважливіше завдання влади – це переосмислення ролі держави у взаємовідносинах між владою та громадянами. Розуміння того, що сучасна держава не керує суспільством, а надає йому послуги, у свою чергу громадяни є не прохачами у відносинах з органами публічної влади, а споживачами державних послуг [1, с. 4].

На підставі дослідження наукових публікацій автором виділені та систематизовані критерії публічних послуг (рис. 2).

Зміна пріоритетів у державному управлінні отримала масштабне розповсюдження і практичне впровадження в діяльність державних і самоврядних органів управління в більшості країн Європи та світу з кінця минулого століття. Низка держав прийняли перші нормативні документи стосовно надання державних послуг (табл. 2). В більшості західних країн, не дивлячись на більш ніж 30-річний досвід реформування сфери надання публічних послуг, останні є недостатньо систематизованими і вживаються для означення широкого спектра взаємодії влади з населенням.

Для прикладу, в США модель діяльності федеральних державних органів за функціональними ознаками сконцентрована на чотирьох сферах, а саме: послуги для громадян; способи надання послуг; підтримка процесу надання послуг; управління державними ресурсами. При цьому «послуги для громадян» охоплюють 19 напрямків діяльності (оборона, національна безпека, внутрішня безпека, освіта, енергетика, транспорт, охорона здоров'я, соціальні послуги, наука та інновації, економічний розвиток та ін.), кожен з яких ділиться ще й на певні субнапрямки [6, с.3].

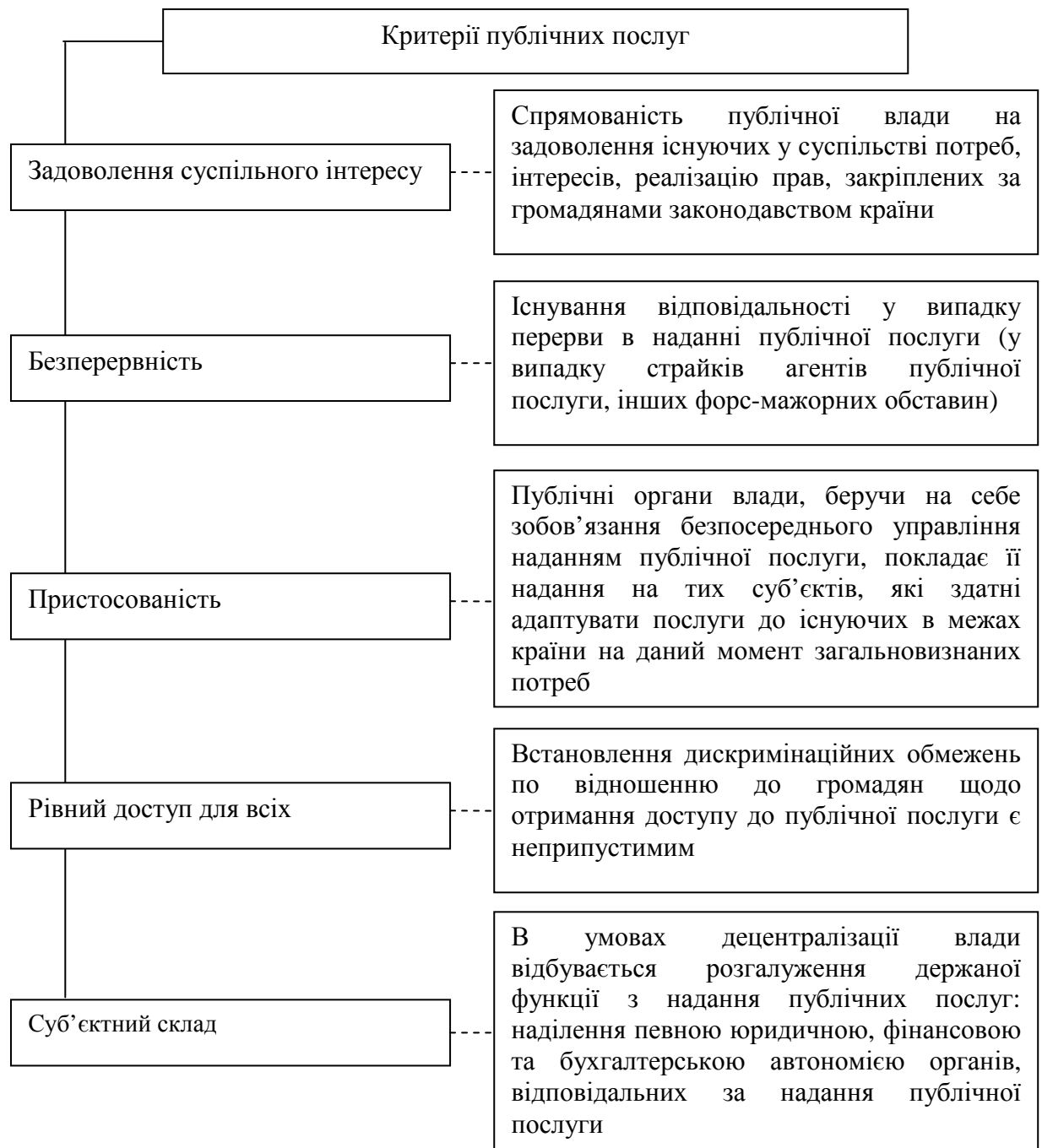


Рис. 2. Критерії публічних послуг
Складено на основі [1, 2, 3, 13, 16] та власним спостереженнями автора

Слід звернути увагу, що найбільш повна класифікація спектра публічних послуг розроблена в Німеччині.

Послуги федерального уряду (400 видів) за змістом класифіковані на 8 типів, а 73% від загальної кількості послуг належать тільки до трьох із них, а саме: збору, обробці та наданні загальної і спеціалізованої інформації, опрацюванні заяв і звернень до державних органів, а також наданню допомоги в отриманні різних форм фінансової допомоги, участі в конкурсах на отримання грантів та інше [5, с.67].

Таблиця 2.
Узагальнення регламентації і регулювання процесів і процедур надання владою якісних послуг населенню в різних країнах

| Країна | Документи/органи, що регламентують чи здійснюють процеси реформування в державному управлінні | Характеристика принципів регламентації і регулювання сфери надання владою послуг |
|----------------|---|---|
| США | Профільна організація – Національне товариство сприяння оновленню уряду | Визначає головні завдання підвищення якості адміністративних послуг, які надаються органами влади в США, взаємодіє з федеральними органами влади і ставить однією з головних цілей діяльності органів влади підвищення якості адміністративних послуг |
| Канада | Урядові органи, які запроваджують альтернативні системи надання послуг | У Канаді урядові органи, які запроваджують альтернативні системи надання послуг, намагаються обрати найкращі методи виконання програм, адміністративних дій, послуг та функцій, які дозволяли б досягати цілей, що стоять перед урядом, але при цьому робили б надання послуг більш задовільним для клієнтів, раціональним та менш дорогим |
| Великобританії | Британська програма «Хартія громадян» Біла книга «Модернізація уряду» | Британська програма «Хартія громадян» встановила головні принципи функціонування державних установ і організацій, що надають послуги громадянам, а також зобов'язання урядових органів у сфері організації, розподілу й надання адміністративних послуг Важливим методом підвищення ефективності системи адміністративного управління у Великій Британії є Біла книга «Модернізація уряду», яка є довгостроковою програмою реформування системи державного управління і включає п'ять головних пріоритетних напрямів |
| Польща | Програма «Призна адміністрація», Кодекс адміністративного провадження | Згідно з Кодексом потреби населення в послугах задовольняються або шляхом надання відповідних послуг самими органами влади, або укладанням угод про їх надання приватними підрядниками |
| Франція | Хартія про надання державних послуг | Представлені основні принципи регулювання роботи французької державної служби на основі рівності, безпристрасності та наступництва, а також викладені нові принципи діяльності, як реакція на зміни в очікуваннях і вимогах населення, появу у споживачів нових потреб і запитів, необхідності прозорості і підзвітності, простоти і доступності |
| Бельгія | Хартія споживачів послуг державних служб | Хартія є прикладом всеохоплюючої програми, яка переслідує мету вдосконалення відносин між державними органами і установами з одного боку та населенням – замовників і споживачів (клієнтів) послуг – з іншого. |
| Португалія | Хартія якості державних послуг | Основні принципи, задекларовані цим документом, полягали в підзвітності уповноважених до надання послуг осіб, прозорості процедур їх надання, доступу громадян до участі в конкурсах та ін. |

(систематизовано автором)

У багатьох країнах Заходу проблема підвищення якості публічних послуг, які надаються органами влади, тісно пов'язана з оновленням і вдосконаленням роботи урядів цих країн (табл. 3).

Таблиця 3.

Досвід країн щодо підвищення прозорості та оперативності надання послуг

| Країни | Напрями реформування |
|----------------|---|
| Великобританія | Щорічно розробляється та подається звіт про надані послуги та їх відповідність стандартам |
| Болгарія | Законодавством Болгарії передбачена можливість проведення перевірок різних сфер життя в країні, результатом яких є видання державними органами індивідуальних адміністративних актів, які можуть давати змогу громадянам або організаціям здійснювати певні дії |
| Фінляндія | З метою підвищення прозорості та ефективності надання публічних послуг здійснюється оцінка результатів державних програм реформування. Критеріями оцінки таких результатів виступають, як правило, думка населення про якість суспільних послуг, ступінь керованості державних органів та ефективність їх діяльності, мотивація державних службовців, якість реалізації програм, необхідних для здійснення реформи, значення цілей цих програм для суспільства та їх несуперечність |
| Європа, США | Існує розподіл державного управління на два види: негативне, яке за своєю сутністю характеризується втручанням та обмеженням поведінки суб'єктів, та позитивне, сутність якого полягає у наданні публічних послуг. Негативному державному управлінню притаманний імперативний метод правового регулювання, позитивному державному управлінню - диспозитивний. Однак слід зазначити, що межі застосування імперативного та диспозитивного методів регулювання є досить розмитими, при цьому використання імперативного методу правового регулювання не є домінуючим. В Німеччині, наприклад, кожному виду державного управління притаманний відповідний адміністративний акт. Негативне державне управління втілюється в життя шляхом прийняття обтяжуючого адміністративного акту, а позитивне державне управління - шляхом прийняття дозволяючого адміністративного акту |

Систематизовано автором на підставі [2, 4, 5, 6, 9, 15]

Отже, зарубіжний досвід забезпечення якості публічних послуг свідчить про необхідність вирішення органами влади країни, яка долучається до реформування державного управління в частині надання публічних послуг, такі завдання:

- удосконалення законодавчої бази в сфері надання якісних публічних послуг населенню;
- створення альтернативних систем надання послуг;
- підготовка керівників та фахівців сфери публічного управління із здійснення якісно-орієнтованого вироблення послуг;
- запровадження новітніх інформаційних технологій з метою більш повного і якісного задоволення адміністративних потреб громадян та надання послуг державними органами з використанням електронних мереж;
- модернізація державної служби та служби в органах місцевого самоврядування за допомогою удосконалення системи стимулювання службовців, покращення моніторингу їхньої діяльності, оцінки показників її кінцевих результатів, вирішення яких значною мірою сприятиме покращенню якості публічних послуг, що надаються органами влади.

В Україні адміністративна реформа розпочалась 1998 році. В розроблених Концепціях вперше було надано характеристику публічним послугам (табл. 4).

Таблиця 4.

Характеристика публічних послуг в нормативних документах України

| Рік | Нормативний документ | Характеристика публічних послуг |
|---------|--|--|
| 1994 р. | Законі України «Про оподаткування прибутку підприємств» № 334/94-ВР від 28 грудня 1994 р. [1] | Публічні послуги визначені як будь-яких платних послуг, обов'язковість отримання яких установлюється законодавством та які надаються фізичним чи юридичним особам органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та створеними ними установами і організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів, до терміна «державні послуги» не включаються податки, збори (обов'язкові платежі) |
| 1998 р. | Концепції адміністративної реформи [7] | Розглядає сферу публічних послуг як таких, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні |
| 2006 р. | Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого № 90-р Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [14] | Послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, становлять сферу публічних послуг |
| 2007 р. | Наказах Міністерства економіки України № 219 від 12 липня «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг» [10] та № 329 від 28 вересня «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо визначення собівартості платних адміністративних послуг» [16] | До публічних послуг належать державні й муніципальні (такий поділ здійснений залежно від суб'єктів надання послуги - державні органи і державні установи, підприємства й органи місцевого самоврядування та комунальні установи і підприємства), а важливою їх складовою є адміністративні послуги |

Систематизовано автором на підставі [1, 7, 10, 14, 16]

З набранням у 2012 році чинності Закону України «Про адміністративні послуги» маємо новий етап цієї складної роботи, якою є реформування системи надання адміністративних послуг. Остаточо було визначено принципи, на яких базується державна політика у цій сфері:

- «верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень» [12, с.3].

Отже, організовуючи надання адміністративних послуг органи державної влади, місцевого самоврядування мають передусім виходити з цих принципів, а також інтересів громадян та юридичних осіб-отримувачів таких послуг.

З 1 січня 2014 року в усіх містах обласного значення та райцентрах створені центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) – це установи, що працюють за принципом «єдиного вікна». Разом це 684 центрів [12, с. 4].

ЦНАП – це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. «У населених пунктах, які є адміністративними центрами областей, районів центри надання адміністративних послуг утворюються за рішенням відповідних селищних або міських рад і можуть забезпечувати надання адміністративних послуг, у тому числі відповідними обласними, районними та міськими державними адміністраціями, на основі узгоджених рішень. З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи центру надання адміністративних послуг» [12, с.5].

Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг, визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг. Цей перелік також має включати адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через центр надання адміністративних послуг також можуть надаватися інші адміністративні послуги. « Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється здійснювати прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг, якщо такі послуги за законом надаються через центри надання адміністративних послуг. За рішенням органу, який утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, скарг » [12, с.4].

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Таким чином, враховуючи досвід зарубіжних країн, на сьогоднішній день в Україні в напрямі реформування державного управління в частині надання публічних послуг, виконано більшість завдань, зазначених вище. Але залишаються проблеми, що потребують більш детального опрацювання та удосконалення, серед яких: підвищення якості організації процесів і процедур надання владою послуг населенню; формування стандартів відповідального і ефективного обслуговування населення органами державної і місцевої влади; підвищення прозорості та доступності публічних послуг; переосмислення державними службовцями і працівниками органів самоврядування своїх функцій, виходячи з вимог, потреб і прагнень суспільства; суттєве підвищення етичного та інтелектуального потенціалу всього кадрового забезпечення.

Перспективами подальших досліджень в даному напрямі є розробка системи оцінних показників якості надання публічних послуг органами влади в Україні. На сьогодні ці дослідження мають фрагментарний характер, відсутнє узагальнення критеріїв та систематизація показників за якими можливо було б оцінювати якість, прозорість, оперативність та доступність публічних послуг.

Список використаних джерел.

1. Абраменко Ю. Ю. Публічні послуги та їх роль у забезпеченні якості управління [Електронний ресурс] / Ю. Ю. Абраменко – Режим доступу до ресурсу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11ayzyyu.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11ayzyyu.pdf).
2. Буханевич О. М. Закордонний досвід надання адміністративних послуг / О. М. Буханевич. // Митна справа. – 2014. – №6. – С. 222–229.
3. Воронов М. П. Історико-правові основи публічних послуг в Україні / М. П. Воронов, Є. М. Воронов. // Часопис Академії адвокатури України. – 2012. – №15. – С. 1–7.
4. Даньшина Ю. В. Зарубіжний досвід оцінювання якості надання адміністративних послуг / Ю. В. Даньшина. // Теорія та практика державного управління. – 2011.- Вип. 4. - С. 467-475.
5. Жарая С. Б. Досвід надання адміністративних послуг у зарубіжних системах державного управління [Електронний ресурс] / С. Б. Жарая – Режим доступу до ресурсу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_2010_1_11.
6. Жерліцин Д. К. Деякі аспекти практики надання якісних публічних послуг органами влади у США, Великій Британії, Канаді, Польщі, Японії, Швеції, Франц [Електронний ресурс] / Д. К. Жерліцин – Режим доступу до ресурсу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2010_2_35.
7. Концепція адміністративної реформи в Україні від 17 вересня 2004 р. – Режим доступу : www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=8922225.
8. Лєгеца Є. О. Зарубіжний досвід надання публічних послуг та шляхи імплементації у законодавство України [Електронний ресурс] / Є. О. Лєгеца. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: http://par.in.ua/1_2016/62.pdf.
9. Лєгеца Є. О. Імплементація зарубіжного досвіду щодо надання публічних послуг у вітчизняне законодавство України як один із напрямків реформування освіти / Є. О. Лєгеца, А. А. Манжула. // Journal «ScienceRise: Juridical Science». – 2017. – №2. – С. 45–49.
10. Лєгеца Є. Основні теоретичні положення концепції публічних послуг в Україні / Є. Лєгеца. // Підприємництво, господарство і право. – 2016. – №9. – С. 81–85.
11. Лис А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади / А. Б. Лис. // Аспекти публічного управління. – 2015. – №9. – С. 43–50.
12. Надання адміністративних послуг: кращі практики/ Упоряд.: Купрій В. – Київ - Херсон: МО «Нова генерація», 2013.- 33 с.
13. Небрат О. О. Деякі аспекти надання адміністративних послуг в Україні / О. О. Небрат. // Вісник ХНУВС. – 2014. – №1. – С. 130–139.
14. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету міністрів України від 15 лют. 2006 р. № 90-р // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 7. – С. 167.
15. Тихонова Д. С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні / Д. С. Тихонова. // Право і безпека. – 2014. – №4. – С. 70–75.
16. Чаусовська С. І. Поняття публічних послуг та їх класифікація / С. І. Чаусовська. // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2017. – №1. – С. 102–108.

17. Яценко О. В. Аналіз міжнародного досвіду надання адміністративних послуг правоохоронними органами / О. В. Яценко. // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. – 2014. – №29. – Частина 2 – Том 2 - С. 108–111.

References.

1. Abramenko Yu. Yu. (2011), “Public services and their role are in providing of management quality”, [Online], available at: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11ayzyyu.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11ayzyyu.pdf)
2. Bukhanevych O. M.(2014) “Foreign experience of grant of administrative services”, *Mytna sprava*, vol. 6,pp. 222–229.
3. Voronov M. P. (2012) “Historical-law bases of public services are in Ukraine”, *Chasopys Akademii advokatury Ukrainy*, vol. 15, pp. 1–7.
4. Dan'shyna Yu. V. (2011), “Foreign experience of evaluation of quality of grant of administrative services”, *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, vol. 4, pp. 467-475.
5. Zharaia S. B.(2010), “ Experience of grant of administrative services is in the foreign systems of state administration”, [Online], available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvamu_upravl_.
6. Zherlitsyn D. K.(2010) “Some aspects of practice of grant of quality public services by government bodies in the USA, Great Britain, Canada, Poland, Japan, Sweden, France”, [Online], available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_.
7. “Conception of administrative reform is in Ukraine from September, 17 of 2004”, [Online], available at: www.kmu.gov.ua/control/publish/article.
8. Leheza Ye. O. (2016) “Foreign experience of grant of public services and ways of implementation are in the legislation of Ukraine”, [Online], available at : <http://pap.in.ua>.
9. Leheza Ye. O. (2017) “Implementation of foreign experience is in relation to the grant of public services in the home legislation of Ukraine as one of directions of reformation of education”,*ScienceRise: Juridical Science*, vol. 2, pp. 45–49.
10. Leheza Y. O. (2016) “Substantive theoretical provisions of conception of public services are in Ukraine”, *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo*, vol. 9, pp. 81–85.
11. Lys A. B. (2015) “World experience of grant of services to the population of power public and organs of self-government”, *Aspekty publichnoho upravlinnia*, vol. 9, pp. 43–50.
12. Kuprij V. (2013) *Nadannia administratyvnykh posluh: kraschi praktyky* [Grant of administrative services : the best practices], Kherson: MO «Nova heneratsiia», Kyiv, Ukraine.
13. Nebrat O. O. (2014) “Some aspects of grant of administrative services are in Ukraine”, *Visnyk KhNUVS*, vol. 1,pp. 130–139.
14. Cabinet of ministers of Ukraine (2006) “Resolution “About approval of Conception of development of the system of grant of administrative services by executive : of order of bodies from 15 feb. in 2006 № 90-p”, *Ofits. visn. Ukrainy*, vol. 7, p. 167.
15. Tykhonova D. S. (2014) “Foreign experience of grant of administrative services by public government and possibility of his use bodies in Ukraine”, *Pravo i bezpeka*, vol. 4, pp. 70 –75.
16. Chausovs'ka S. I. (2017) “Concepts of public services and their classification”, *Derzhava ta rehiony. Seriia: Derzhavne upravlinnia*, vol.1, pp. 102–108.
17. Yatsenko O. V. (2014) “Analysis of international experience of grant of administrative services by law enforcement authorities”, *Naukovyj visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu. Seriia: Pravo*, vol.29, Chastyna 2, Tom 2, pp. 108–111.

Стаття надійшла до редакції 08.06.2018 р.