

4/р
14489

Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Економіко-правовий факультет

Кафедра адміністративного та господарського права

№ 6
04.02.17

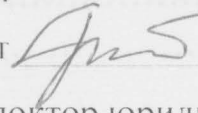
Дипломна робота

Освітньо-кваліфікаційного рівня магістра (CD)

на тему: «Надання якісних адміністративних та соціальних послуг, як невід’ємна складова позитивного іміджу органів влади»

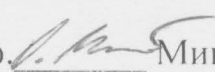
«Granting of qualitative of administrative and social services as an integral component of the positive image of the government»

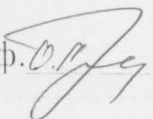
Виконала студентка денної форми навчання,
спеціальність 8.03040101 «Правознавство»,
Стойловська Анастасія Сергіївна

Науковий керівник: кандидат юридичних
наук, доцент  Стукаленко О.В..
Рецензент: доктор юридичних наук,
Проф. Миколенко О.І.

Рекомендовано до захисту на
засіданні кафедри «18» 01 2017р.,
протокол № 6

Захищено на засіданні ЕК № 2
«23» 02 2017р., протокол № 15
Оцінка відмін. 1 А 1 95

Завідувач кафедри
д.ю.н., проф.  Миколенко О.І.

Голова ЕК
д.ю.н., проф.  Хрісшкіна О.В.

Одеса – 2017

791107

З М І С Т

ВСТУП	3	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ		
1.1 Поняття, ознаки та класифікація адміністративних та соціальних послуг.....	6	
1.2 Адміністративно-правове забезпечення адміністративних та соціальних послуг	34	
Висновки до першого розділу	45	
РОЗДІЛ 2. АМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ СТАНДАРТИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ		
2.1 Оцінювання якості адміністративних і соціальних послуг	49	
2.2 Концептуальні підходи до розуміння іміджу органів державної влади	64	
2.3 Взаємозв'язок іміджу органів державної влади та сервісної функції адміністративного права.....	72	
Висновки до другого розділу	82	
РОЗДІЛ 3. МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВА ВДОСКОНАЛЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ		84
Висновки до третього розділу	111	
ВИСНОВКИ	115	
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	119	

Вступ

Становлення демократії в сучасній Україні тісно пов'язане із забезпеченням функціонування і розвитку тих інститутів, які належать до групи базових інститутів демократії і впливають із самого поняття демократичної держави як такої. Демократична правова держава не може існувати без ефективного здійснення органами державної влади й органами місцевого самоврядування покладених на них функцій.

Одним з найголовніших завдань розвитку державності в Україні є послідовна демократизація взаємовідносин органів державної влади та їх посадових осіб з фізичними та юридичними особами з метою охорони та сприяння реалізації прав, свобод і законних інтересів цих осіб, а також дієвого захисту у разі порушення.

Органи державної влади й місцевого самоврядування, реалізуючи демократичну, правову, соціальну спрямованість нашої держави, покликані створювати умови для реалізації прав, свобод і охоронюваних законом інтересів громадян шляхом надання широкого кола адміністративних та соціальних послуг.

До чинників, що негативно впливають на ефективність здійснення провадження з надання адміністративних та соціальних послуг, можна віднести: відсутність єдиного законодавчого акта, що визначає основи такого провадження; відсутність на рівні Кабінету Міністрів України типового адміністративного регламенту провадження з надання адміністративних послуг; невідповідність рівня методичного забезпечення провадження з надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації європейським та світовим вимогам.

Указане свідчить про актуальність і необхідність широких узагальнень, систематизації й аналізу теоретичного матеріалу, тенденцій, що склались в практиці державотворення.

Питання щодо надання адміністративних та соціальних послуг досліджувалися такими провідними науковцями як: В.Б. Авер'янов, О.М.

Бандурка, Д.Н. Бахрах, Ю.П. Битяк, Д.І. Голосніченко, С.В. Ківалов, І.Б. Коліушко, В.К. Колпаков, О.В. Кузьменко, Коломоєць Т.М., Б.М. Лазарєв, Н. Р. Нижник, В.П. Тимощук, Ю.А. Тихоміров, Тихонова Д.С., Ємець А.В., Терещенко Л.К., В.В. Цветков, Гончарук Н.Т. та ін.

Нормативною базою магістерської роботи є Конституція України, законодавчі акти України, акти Президента України і Кабінету Міністрів України, адміністративне законодавство зарубіжних держав.

Мета магістерського дослідження полягає у тому, щоб на основі аналізу чинного законодавства України, відповідних підзаконних нормативно-правових актів, узагальнення історичних, зарубіжних та вітчизняних сучасних наукових теорій проаналізувати питання щодо надання адміністративних та соціальних послуг, визначити взаємозв'язок між іміджем державних органів та наданням адміністративних та соціальних послуг, а також запропонувати шляхи вдосконалення щодо надання якісних адміністративних та соціальних послуг в Україні.

Реалізація поставленої мети зумовила необхідність послідовного вирішення таких дослідницьких завдань:

- сформулювати поняття адміністративних та соціальних послуг;
- дослідити ознаки, особливості адміністративних та соціальних послуг та класифікувати їх;
- визначити критерії якості надання адміністративних та соціальних послуг;
- визначити зв'язок між іміджем державних органів та наданням якісних адміністративних та соціальних послуг;
- проаналізувати досвід зарубіжних країн щодо надання адміністративних та соціальних послуг;
- виробити конкретні пропозиції теоретичного та практичного характеру, спрямовані на вдосконалення процедури надання адміністративних та соціальних послуг, та поліпшення якості даних послуг;

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, пов'язані із наданням

адміністративних та соціальних послуг в Україні.

Предмет дослідження Предметом дослідження є правовий інститут адміністративних послуг в Україні.

Методологічною основою дослідження стали сучасні загальні та спеціальні методи наукового пізнання. Їх застосування обумовлюється системним підходом, що дає можливість досліджувати проблеми в єдності їх соціального змісту і юридичної форми. За допомогою логіко-семантичного методу поглиблено понятійний апарат, зокрема з'ясовано сутність термінів «послуги» і «адміністративні послуги». Порівняльно-правовий метод використано для дослідження особливостей формування та розвитку взаємовідносин щодо надання адміністративних та соціальних послуг в зарубіжних країнах та Україні.

Структурно робота складається з вступу, трьох розділів та висновків до них, висновків і списку використаних джерел.

В И С Н О В К И

В результаті проведеного дослідження були зроблені наступні висновки:

1. Проаналізувавши праці вчених, а також нормативну літературу ми можемо сформулювати поняття адміністративних послуг. *Під адміністративними послугами* розумітиметься результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

2. Дослідивши нормативну літературу, а також праці вчених адміністративістів, ми можемо виділити такі ознаки адміністративних та соціальних послуг як:

1) повноваження щодо надання послуг закріплені законом за органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;

2) послуги надаються за зверненнями фізичних і юридичних осіб;

3) послуги надаються заради забезпечення умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;

4) право на отримання особою конкретної адміністративної чи соціальної послуги та відповідні повноваження адміністративного органу мають бути безпосередньо передбачені законом;

4) результатом розгляду є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);

б) надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

Якщо говорити про класифікацію адміністративних послуг, то вчені не дійшли згоди щодо єдиної системи, але проаналізувавши їх праці ми можемо виділити основні класифікації:

I. За рівнем встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та видом правового регулювання процедури їх надання:

1) адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів);

2) адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування);

3) адміністративні послуги зі "змішаним" регулюванням (коли має місце одночасно і централізоване, і локальне регулювання).

II. За критерієм платності:

1) платні послуги;

2) безоплатні послуги.

III. За змістом публічно-службової діяльності щодо надання адміністративних послуг:

1) реєстрація;

2) надання дозволу (ліцензії);

3) сертифікація;

4) атестація;

5) верифікація;

6) нострифікація;

7) легалізація;

8) встановлення статусу тощо.

IV. За предметом (характером) питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи:

1) підприємницькі (господарські) послуги;

2) соціальні послуги;

3) земельні послуги;

4) будівельно-комунальні послуги тощо.

3. Забезпечення належного рівня якості надання адміністративних послуг потребує здійснення низки системних заходів. Безпосереднім

призначенням оцінки якості надання адміністративних послуг є підвищення якості надання адміністративних послуг, зокрема: залучення споживачів до оцінки якості надання адміністративних послуг, що дозволить чіткіше визначати пріоритетні проблеми у сфері надання адміністративних послуг та шляхи їх вирішення; більш об'єктивне оцінювання роботи органів влади з надання послуг задля вироблення критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг; на основі критеріїв оцінки якості надання адміністративних послуг визначення стандартів надання адміністративних послуг; можливість складання перспективних планів розвитку щодо покращання якості надання адміністративних послуг органами, що надають їх; можливість вживання заходів щодо покращання правового регулювання надання адміністративних послуг та здійснення кроків щодо удосконалення діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

4. Дослідивши процедуру та специфіку надання адміністративних та соціальних послуг, ми можемо зробити висновок, що від покращення умов а саме правових, професіональних, технічних, процесуальних та інших надання адміністративних та соціальних послуг, залежить якість надання цих послуг. В свою чергу надання якісних адміністративних та соціальних послуг органами державної влади підкреслює та підвищує імідж органів державної влади.

5. Проаналізувавши досвід зарубіжних країн, на наш погляд найперспективнішим можна вважати досвід діяльності німецьких «універсамів послуг». Важливою перевагою створення «універсамів послуг» є те, що кожний з них розрахований на певний район міста, або на один «універсам» припадає п'ятдесят – шістдесят тисяч жителів. Даний критерій реалізується дуже гнучко, тобто якщо певні райони міста заселені щільно, «універсами послуг» мають відповідну кількість персоналу. У роботі «універсамів послуг» максимально застосовувати можливості сучасних інформаційних технологій – електронну систему управління чергою,

формування єдиних баз звернень, використання можливостей дистанційного доступу до інформації тощо.

Таким чином намагаючись поступово досягти рівня європейської якості, буде досить помітно позитивні зміни.

6. З метою подальшого вдосконалення системи надання адміністративних послуг, приведення їх у відповідність з демократичними принципами та реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» необхідно передбачити створення сучасної нормативно-правової бази, насамперед, для визначення державної служби як інституту надання послуг населенню. Для цього потрібно:

- забезпечити доступ громадян до інформації необхідної для отримання адміністративних послуг;
- гарантувати неупереджений та об'єктивний розгляд заяв та звернень;
- зменшити необґрунтовано високі розміри плати за окремі види послуг та безпідставно тривалі терміни їх надання;
- унеможливити існування необґрунтованих видів адміністративних послуг та їх «подрібнення» на окремі платні послуги; перекладання обов'язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування, погоджень на громадян, їх зобов'язання отримувати супутні платні послуги чи сплачувати «добровільні внески».

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Конституція України: [Електронний ресурс]: Закон України від 28.06.1996 р. із змін., внес 30.09.2016. Згідно із Законами України: за станом на 05.02.17 - Електрон. дан. (4 файли). – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> – Назва з екрану.
2. Писаренко Г. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти [Текст] : дис. канд. юрид. наук: 12.00.07 / Г. Писаренко. – Одеса, 2006. – 196 с.
3. Алексеев С.С. Общая теория права [Текст] : [учебник] / С.С.Алексеев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Велби, изд-во Проспект, 2008. – 576 с.
4. Адміністративне право України. Академічний курс [Текст] : [підруч. для студ. юрид. спец. ВНЗ] : [у 2 т.] / Авер'янов В.Б., Битяк Ю.П., Зуй В.В. та ін.; голова ред. кол. В.Б. Авер'янов. – К. : Юридична думка, 2004.– Т. 1 : Загальна частина. – 584 с.
5. Авер'янов, В. Реформування українського адміністративного права: ґрунтовний привід для теоретичної дискусії [Текст] / В. Авер'янов // Право України. – 2003. – № 5. – С. 117–123.
6. Права громадян у сфері виконавчої влади: адміністративно-правове забезпечення реалізації та захисту [Текст] / за ред. В.Б. Авер'янова. – К. : Наукова думка, 2007. – 588 с.
7. Маркс, К. Полное собрание сочинений [Текст]. В 39 т. / К. Маркс, Ф. Энгельс. – М., 1973. – Т. 23. – 532 с.
8. Рум'янцев А.П. Міжнародна торгівля послугами: навч. посібник / А.П. Рум'янцев, Ю.О. Коваленко. – К. : Центр навч. літ-ри, 2003. – 112 с.
9. Цивільне право України: підруч. у 2 т. / [кер. авт. кол. В. І Борисова, Л. М. Баранова, І. В. Жилінкова та ін.] / за заг. ред В. І. Борисової, І. В. Гласибофатєєвої, В. Л. Яроцького. – К.: Вентері, 2004. Т. 2. – 2004. – 380с.

10. Гончарук Н.Т. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н.Т. Гончарук, Л.Л. Прокопенко // Публічне управління : теорія та практика. – 2011. – № 1. – С. 26–32.

11. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. : В. П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.

12. Закон України «Про адміністративні послуги» : [Електронний ресурс]: Закон України від 06.09.2012р. із змін., внес 05.01.2017. Згідно із законами України: за станом на 05.02.17 – Електр. дан. (2 файли). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> – Назва з екрану.

13. Методика разработки стандартов государственных услуг, разработанная в рамках реализации проекта «Обобщения лучшей практики, разработка и внедрение методик проведения стартовых мероприятий административной реформы», поддержанного Трестовым фондом ММР Великобритании по техническому содействию реформе государственной службы в Российской Федерации [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.adm.yar.ru/a_center/admref/napravlenie/standart/11.pdf – Назва з екрана.

14. Голосніченко Д.І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / Д.І. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 86–89.

15. Адміністративне право України: основні поняття : [навч. посібник] / за заг. ред. д-ра. юрид. наук, проф. І.П. Голосніченка. – К. : ГАН, 2005. – 232 с.

16. Мицкевич Л.А. Предоставление публичных услуг как вид государственного управления [Текст] / Л.А. Мицкевич // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник / под общ.ред. Е.В. Гриценко, А.Н. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер, 2007. – С. 21–37.

17. Талапина Э.В. Публичные функции в экономике / Э.В. Талапина, Ю.А. Тихомиров // Право и экономика. – 2002. – № 6. – С. 5-9.
18. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные [Текст] / Л.К. Терещенко // Журнал российского права. – 2004. – № 10. – С. 19–25.
19. Нестеров, А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А.В. Нестеров // Государственная власть и местное самоуправление. – 2005. – № 11. – С. 12–26.
20. Административная реформа в России : науч.-практич. пособие. – М. : Юридическая литература, 2006. – 386 с.
21. Жукова Т.В. К вопросу о понятии и содержании правовой категории “государственные услуги»: взгляд цивилиста / Т.В. Жукова // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник / под общ. ред. Е.В. Гриценко, А.Н. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер, 2007. – С. 38–46.
22. Бабелюк, Е.Г. Проблемы разграничения деятельности по оказанию государственных услуг и контрольно-надзорной деятельности государства // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : [сборник] / Е.Г. Бабелюк ; под общ. ред. Е.В. Гриценко, А.Н. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер, 2007. – С. 47–54.
23. Концепція “Адміністративні послуги – нова якість держави»: (проект) // Реформування основних адміністративно-правових інститутів: проблеми теорії і практики : [матеріали семінару] / Центр політико-правових реформ. – К. : Конус-Ю, 2008. – 58 с.
24. Кирсанов С.А. Муниципальные услуги: некоторые аспекты правового регулирования и способы предоставления / А.С. Кирсанов, А.Т. Ошуркою, А.М. Сергиенко // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) : сборник / под общ. ред. Е.В. Гриценко, А.Н. Шевелевой. – М. : Волтерс Клувер, 2007. – С. 104–126.

25. Коломоєць Т.М. Управлінські послуги в контексті взаємодії особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти / Т.М. Коломоєць // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць / редкол. С.М. Серьогін та ін. – Дніпропетровськ, 2002. – Вип. 1(7). – С. 178–192.

26. Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні»: [Електронний ресурс]: указ Президента України від 22.07.1998р. № 810 із зман., внес. 28.05.2006. Згідно із законами України: за станом на 05.02.17 – Електр. дан. (3 файла). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/810/98> - Назва з екрану.

27. Авер'янов, В.Б. До питання про поняття так званих «управлінських послуг» / В.Б. Авер'янов // Право України. – 2002. – № 6. – С. 125–127.

28. Коліушко, І.Б. Адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади / Коліушко І., Тимошук В. // Виконавча влада і адміністративне право // під заг. ред. В.Б. Авер'янова. – К. : Ін Юре, 2002. – 668 с.

29. Коліушко, І.Б. Адміністративна реформа для людини: [наук.-практич. нарис] / І.Б. Коліушко, В.Б. Авер'янов, В.П. Тимошук, Р.О. Куйбіда, І.П. Голосніченко. – К. : Факт, 2001. – 72 с.

30. Литвиненко, І. Діяльність органів місцевого самоврядування по забезпеченню конституційних прав і свобод : автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.07 / І. Литвиненко. – К., 2003. – 20 с.

31. Долечек В. С. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України: організаційно-правовий аспект : дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.02 / Долечек Володимир Станіславович. – К., 2005. – 206 с.

32. Адміністративна реформа – історія, очікування та перспективи / упоряд. В. Тимошук. – К. : Факт, 2002. – 100 с.

33. Гурковський, М. Реєстраційна діяльність публічної адміністрації: організаційно-правовий аспект : автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.07 / М. Гурковський. – Львів, 2009. – 16 с.

34. Люхтергандт, О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право / О. Люхтергандт // Юридичний журнал. – 2002. – № 5. – С. 27–31.
35. Дембіцька, С.Л. Правові засади діяльності з надання адміністративних послуг населенню України органами місцевого самоврядування: дис. ... канд. юрид. наук / С.Л. Дембіцька. – Львів : Львівський держ. у-т внутрішніх справ, 2010. – 184 с.
36. Винников, О. Реформі адміністративних послуг – бути! / О. Винников // Пріоритети. – 2006. – № 3 (29). – С. 10–15.
37. Куц Ю. Якісні управлінські послуги - головна умова підвищення довіри населення до органів влади / Ю.Куц. - Х.: НАДУ, 2006. - 192с.
38. Циганов О.Г. Класифікація адміністративних послуг/О. Г. Циганов// Наука і правоохорона – 2013. - №1(19). – С. 60-66.
39. Тихомиров Ю. А. Совершенствование организации управления и оказания публичных услуг / Ю. А. Тихомиров, М. Д. Чеснокова // Журнал российского права. – 2005. – № 3. – С. 20–37.
40. Закон України «Про соціальні послуги» : [Електронний ресурс]: Закон України від 19.06.2003р. із змін., внес. 21.02.2016. Згідно із законами України: за станом на 05.02.17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/966-15> – Назва з екрану.
41. Венедіктова І.В. Юридична природа публічних послуг / І.В. Венедіктова // Вісн. Харків. нац. ун-ту. – 2009. – № 841. – С. 88-91. – (Сер. : Право).
42. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В.М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 104 с.
43. Чміленко Г.М. Адміністративні послуги в Україні / Г.М. Чміленко // Юрид. вісн. – 2005. – № 2. – С. 86-93.
44. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади»: [Електронний ресурс]: Розпорядження Кабінету

Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. Згідно із законами України: за станом на 05.02.17. – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p> - Назва з екрану.

45. Закон України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців та громадських формувань»: [Електронний ресурс]: Закон України від 15. 05. 2003 р. із змін., внес. 01.01.2017р. Згідно із законами України: за станом на 02. 02. 17 – Електр. дан. (4 файли). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/755-15> – Назва з екрану.

46. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»: [Електронний ресурс]: Закон України від 02.03.2015р із змін., внес. 01. 01. 2017р. Згідно із законами України: за станом на 02.02.17 – Електр. дан. (3 файли). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/222-19>– Назва з екрану.

47. Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»: [Електронний ресурс]: Закон України від 06. 09. 2005 р. із змін., внес. 01.01.2017 р. Згідно із законами України: за станом на 02.02.17 – Електр. дан. (2 файли). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2806-15> – Назва з екрану.

48. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Методики визначення собівартості платних адміністративних послуг»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів від 27.01.2010.із змін., внес. 08.05.2013. Згідно із законами України: за станом на 02. 02. 17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/66-2010-p> - Назва з екрану.

49. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг»: [Електронний ресурс]: від 13.09.2016р. № 118, Постанова Кабінету Міністрів Згідно із законами України: за станом на 02. 02. 17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF> - Назва з екрану.

50. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів 30.02.2013 р. із змін., внес. 14.10.2014. Згідно із законами України: за станом на 02.02.17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/57-2013-п> - Назва з екрану.

51. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів від 30.02.2013 р. Згідно із законами України: за станом на 02.02. 17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-п> - Назва з екрану.

52. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів від 03.01.2013 р. із змін., внес. 27. 08. 2013. Згідно із законами України: за станом на 02. 02. 17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-п> - Назва з екрану.

53. Постанова Кабінету Міністрів «Деякі питання надання Національною комісією з цінних паперів та фондового ринку платних адміністративних послуг»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів від 26. 10. 2011 р. Згідно із законами України: за станом на 02. 02. 17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1097-2011-п> - Назва з екрану.

54. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку справляння плати за надання платних адміністративних послуг з оформлення та видачі документів у галузі державного експортного контролю і переліку платних адміністративних послуг, що надаються Державною службою експортного контролю, та розміру плати за їх надання»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів від 13.07.2011 року. Згідно із законами України: за станом на 02.02.17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/746-2011-п> - Назва з екрану.

55. Наказ Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг Міністерством охорони здоров'я України»: [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів від 28. 12. 2011. Згідно із законами України: за станом на 02. 02. 17 – Електр. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0404-12> - Назва з екрану.

56. Загальна декларація прав людини : [Декларація ООН, прийнята і проголошена резолюцією Генеральної Асамблеї ООН № 217 А (III) від 10 груд. 1948 р] // Офіц. вісник України. - 2008. - 15 груд. (№ 93). - С. 89. - Ст. 3103.

57. Європейська соціальна хартія : [Хартія Ради Європи від 3 трав. 1996 р. № ETS № 163] // Офіц. вісник України. - 2006. - 18 лист. (№ 40). - С. 37. - ст. 2660.

58. Європейський кодекс соціального забезпечення : [Кодекс Ради Європи від 16 квіт. 1964 р. ETS № 48] // Верховна Рада України - офіц. веб-сайт. Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_329

59. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» : Закон України від 05.10.2000 р., із змінами, внесеними 07.04.2012 . Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2017-14> – Назва з екрана.

60. Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»: Закон України від 01.06.2000 р., із змінами, внесеними 06.08.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1768-14> – Назва з екрана.

61. Закон України «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей»: Закон України від 02.06.2005 р., із змінами, внесеними 09.12.2015. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон.

дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2623-15> – Назва з екрана.

62. Закон України «Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам»: Закон України від 16.11.2000 р., із змінами, внесеними 01.01.2017. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2109-14> – Назва з екрана.

63. Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття»: Закон України від 02.03.2000 р., із змінами, внесеними 01.08.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (2 файли). Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1533-14> – Назва з екрана.

64. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»: Закон України від 21.06.2001р., із змінами, внесеними 08.10.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2558-14> – Назва з екрана.

65. Закон України «Про громадські об'єднання»: Закон України від 22.03.2012р., із змінами, внесеними 02.11.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (2 файли). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4572-17> – Назва з екрана.

66. Закон України «Про звернення громадян»: Закон України від 02.10.1996р., із змінами, внесеними 05.10.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80> – Назва з екрана.

67. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про схвалення [Стратегія реформування системи надання соціальних послуг](#)»: Закон України від 08.08.2012р. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон.

дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80> – Назва з екрана.

68. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про затвердження плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг»: Закон України від 13.03.2013р. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80> – Назва з екрана.

69. Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на платні соціальні послуги»: Закон України від 09.04.2005р. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/268-2005-%D0%BF> – Назва з екрана.

70. Соціально-економічний стан України: наслідки для народу та держави : національна доповідь / за заг. ред. В. М. Гейця [та ін]. - К. : НВЦ НБУВ, 2009. - 687 с.

71. Тимощук В. П. Оцінка якості адміністративних послуг / В. П. Тимощук, А. В. Юрмач. – К. : Факт, 2005. – 88 с.

72. Курінний Є.В. Принципи адміністративно-юрисдикційного процесу: визначення підходу, систематизація / Є. В. Курінний // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. – 2006. – № 1. – С. 152-157.

73. Дроздова І.В. Міністерство внутрішніх справ України як суб'єкт надання адміністративних послуг : дис. канд. юрид. наук : 12.00.07 / Дроздова Інна Вікторівна. – К., 2009. – 240 с.

74. ДСТУ ISO 9000-2000 Системи управління якістю. – Основні положення та словник (ISO 9000: 2000, IDC) – К. : Держстандарт України, 2001. – 27 с.

75. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. – Вимоги (ISO 9001: 2001, IDC) – К. : Держстандарт України, 2001. – 23 с.

76. Дзюндзюк В. Б. Методологічні засади оцінки та підвищення ефективності діяльності органів влади як публічних організацій : дис. ... д-ра наук з державного управління : 25.00.02 / Дзюндзюк Вячеслав Борисович. – Х. : 2005. – 471 с.

77. Державне управління в Україні : навч. посібник / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Соми, 1999. – 266 с.

78. Маркін М. О. Теоретичні проблеми розроблення критеріїв оцінки діяльності правоохоронних органів / М. О. Маркін // Південно-український правничий правопис. – 2006. – № 3. – С. 55-57.

79. Петрова Е. А. Имидж и его изучение в современной науке / Е. А. Петрова // Известия Академии имиджологии. – М.: РИЦ АИМ, 2005. – Т. 1. С. 13–25.

80. Шепель В. М. Имиджология: секреты личного обаяния / В. М. Шепель. – М. : Феникс, 2005. – 480 с.

81. Анхольт С. Брендинг: дорога к мировому рынку / С. Анхольт [Пер. с англ. Ю. Алабина] – М. : Кудиц-Образ, 2004. – 272 с.

82. Котлер Ф. Основы маркетинга [пер. с англ. В. Б. Боброва] / Ф. Котлер. – М.: Вильямс, 2003. – 1200 с.

83. Линдстром М. Brandsense. Чувство бренда / М. Линдстром. – М. : Эксмо, 2006. – 272 с.

84. Огилви Д. Огилви о рекламе / Д. Огилви. [пер. с англ. А. Гостев, Т. Новикова] – М. : Эксмо, 2009. – 288 с.

85. Олинс У. О брендинге территорий / У. Олинс // Identity– 2006. – № 6. С.18-23.

86. Бебик В. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз / В.Бебик. – К. : МАУП, 2005. – 440 с.

87. Егорова-Гантман Е. Концепция образа и стереотипа в международных отношениях / Е. Егорова-Гантман, К. Плешаков // Мировая экономика и международные отношения. – 1988. – №12. – С. 19–33.

88. Галумов Э. Международный имидж России: стратегия формирования / Э. Галумов. – М. : Известия, 2003. – 446 с.
89. Киселев И.Ю. Образы государств в международных отношениях: механизмы трансформации / И. Ю. Киселев // Политические исследования. – 2003. – №3. – С. 50–57.
90. Королько В. Г. Основы публичных отношений / В. Г. Королько. – М. : Рефл-бук, К. : Ваклер. – 2001. – 528 с.
91. Почепцов Г. Имиджелогия / Г. Почепцов. – М. : Рефл-бук, 2000. – 574 с.
92. Тихомирова Є.Б. PR-формування відкритого суспільства / Є.Б.Тихомирова. – К. : Науково-видавничий центр «Наша культура і наука», 2003. – 198 с.
93. Цуладзе А.М. Формирование имиджа политика в России / А. М. Цуладзе. – М. : Алгоритм, 1999. – 141 с.
94. Політологічний енциклопедичний словник / Упорядник В. П. Горбатенко; За ред. Ю. С. Шемшученка, В. Д. Бабкіна, В. П. Горбатенка. – 2-е вид., доп. і перероб. – К. : Генеза, 2004. – 736 с.
95. Політологічний енциклопедичний словник / уклад. : [Л. М. Герасіна, В. Л. Погрібна, І. О. Поліщук та ін.] ; за ред. М. П. Требіна. – Х. : Право, 2015. – 816 с.
96. Королько В. Г. Публік релішнз. Наукові основи, методика, практика : [підруч. для студ. вищ. закл. освіти] / В. Г. Королько. – К. : Видавничий дім «Скарби», 2001. – 400с.
97. Политическая имиджелогия : Моногр. / Под общ. научн. ред. Л. Г. Лаптева, Е. А. Петровой. – М. : РИЦ АИМ, 2006. – 276 с.
98. Социальная философия : словарь / [сост. и ред. Кемеров В. Е., Керимов Т. Х.]. – М., 2003. – 649 с.
99. Соціологія політики : енциклопедичний словник / Авт.-упоряд.: В.А. Полторака, О.В. Петрова, А.В. Толстоухов. – К. : Вид-во Європ. Ун-ту, 2009. – 442 с.

100. Етнократологічний словник : енцикл.-довід. слов. / за ред. О. В. Антонюка, М. Ф. Головатого та Г. В. Щокіна. – К. : МАУП, 2007. – 576 с.
101. Сергиенко С.К. Групповые технологии решения организационно-психологических задач: Автореф. дис. доктора психол. наук / С. К.Сергиенко. –М., 2000 – 40 с.
102. Колосок С.В. Зв'язки з громадкістю у формуванні іміджу органів державної влади : Автореф. дис. к. н. з держ. упр. : 25.00.01 – теорія та історія державного управління / Сергій Васильович Колосок ; Одеський регіональний інститут державного управління НАДУ управління при Президентіві України. – О., 2003. – 22 с.
103. Серьогін С.М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством: монографія / С.М. Серьогін. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2003. – 456 с.
104. Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг : наук. розробка / авт. кол.: С. М. Серьогін, В. В. Лола, І. І. Хожило та ін.; за заг. ред. С. М. Серьогіна. – К. : НАДУ, 2009. – 32 с.
105. Тенденція, коли кожне відомство матиме офіс для надання своїх послуг поставить хрест на реформі адміністративних послуг. Фонд «Демократичні ініціативи» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dif.org.ua/ua/events/tende-poslug-eksperti> – Назва з екрану.
106. Ємець А. В. Підвищення якості послуг органів виконавчої влади / А. В. Ємець // Державне будівництво. – 2007. – № 2. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/DeBu/2007-2/index.html#ru> – Назва з екрану.
107. Кононенко Л.М. Адміністративне право України./ Л.М Кононенко – К.: Просвіта, 2007. – 488 с.
108. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право / В.Б. Авер'янов, В. А. Дерещ, А. М. Школик та ін. за заг ред. В. Б. Авер'янова. – К. : Юстініан, 2007. – 288 с.
109. Дубич К.В. Менеджеріалізм у наданні державних послуг

населенню в соціальній сфері: досвід Великобританії / К. В. Дубич // Публічне адміністрування: теорія і практика. Електронний збірник наукових праць. – 2012.– № 2(8). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02\(8\)/12dkvsdv.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2012-02(8)/12dkvsdv.pdf) - Назва з екрану.

110. Коженко Я., Мамычев А. Сервисное государство: проблемы теории и практики реализации / Я. Коженко, А. Мамычев // Власть. – 2010. – № 3. – С. 44–47

111. Консолідовані версії Договору про Європейський Союз та Договору про функціонування Європейського Союзу 2010/C83/01 // Офіційний вісник Європейського Союзу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.search.ligazakon.ua/1_doc2/nsd/link1/MU10267.html – Назва з екрану.

112. Тихонова Д.С. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг органами публічної влади та можливості його використання в Україні [Електронний ресурс] / Д. С. Тихонова // Право і Безпека. – 2014. – № 4. – С. 70–75. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Pib_2014_4_15.pdf - Назва з екрану.

113. Фурщик М.А., Кураш А.П. Влияние технологий государственного управления на экономическое развитие / М.А. Фурщик, А.П. Кураш // Менеджмент и бизнес-администрирование. – 2010. – №2. – С. 36–47.

114. Європейський досвід державного управління : Курс лекцій / Уклад.: О. Ю. Оржель, О. М. Палій, І. В. Кравчук та ін. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 76 с.

115. Тимошук В.П. Адміністративні послуги : навч. посіб. / Віктор Тимошук ; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – Київ : Софія-А, 2012. – 104 с.

116. Організація надання публічних послуг населенню органами влади: зарубіжні практики / І. О. Драган. // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2014. – № 4. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2014_4_3 - Назва з екрану.

117. Токар Л. Адміністративна реформа: Досвід Польщі для України : проект “Суспільство відкритих реформ” / Л. Токар, Я. Гонціяж, Д. Новаківська – [Авт. та редкол. : Л. Токар, Я. Гонціяж, Д. Новаківська та ін.]. – К. : Вид-во ТОВ “Генеза”, 2000. – 52 с.

118. Зарубіжний досвід організації та роботи місцевої влади : монографія / [Власенко О. В., Ворона П. В., Пухтинський М. О. та ін.]. – Полтава : Полтав. НТУ, 2009. – 288 с

119. Писаренко Г. М. Зарубіжний досвід надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / Г. М. Писаренко // Актуальні проблеми держави і права. – 2007. – Вип. 34. – С. 173–177. Режим доступу: <http://www.apdp.in.ua/v34/34.pdf> - Назва з екрану.

120. Досвід впровадження процедур внутрішнього регуляторного нагляду в системі виконавчої влади у США протягом 80-90 рр. ХХ ст. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.academia.org.ua>. – Назва з екрану.

121. Закон України «Про місцеві державні адміністрації»: Закон України від 09.04.1999 р. із змін., внес 01.05.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.17 - Електрон. дан. (3 файли). – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/586-14> – Назва з екрана.

122. Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності»: Закон України від 11.09.2003 р. із змін., внес 26.11.2016. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.17 - Електрон. дан. (2 файли). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1160-15> – Назва з екрана.

123. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»: Закон України від 21.05.1997р. із змін., внес 01.01.2017. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.17 - Електрон. дан. (6 файлів). Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80> – Назва з екрана.

124. Рішення Конституційного Суду України № 7-рп/2001 від 30.05.2001р. Згідно із Законами України: за станом на 02.02.17 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/v007p710-01> – Назва з екрана.

125. Адміністративно-процедурний кодекс України : проект Закону України; реєстр від 03.12.2012 № 11472: за станом на 02.02.2017 - Електрон. дан. (1 файл). Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=44893 - Назва з екрана.

126. Коліушко І. Б. Управлінські послуги – новий інститут адміністративного права / І. Б. Коліушко, В. П. Тимошук // Право України. – 2001. – №5. – С. 30–34.

128. Бандурка О. М. Адміністративний процес : підруч. / О. М. Бандурка, М. М. Тищенко. – К. : Літера ЛТД, 2002. – 288 с.

129. Аналітичний звіт щодо корупційних ризиків у сферах надання адміністративних послуг та контрольно-наглядової діяльності публічної адміністрації в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish/printable_article?art_id=198893.

130. Адміністративні послуги міліції громадської безпеки у сфері обігу зброї та спеціальних засобів / Є. О. Легеза, Д. С. Чуріков. – Д. : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2010. – 48 с.