

УДК 369.032

DOI <https://doi.org/10.32836/2521-6473-2019-4-83-90>

Л. М. Тимченко, старший викладач
кафедри цивільно-правових дисциплін
Дніпропетровського державного університету
внутрішніх справ

ЄВРОІНТЕГРАЦІЙНІ НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Стаття присвячено аналізу законодавства Європейського Союзу щодо забезпечення якісних, доступних, професійних послуг органів влади населенню цих країн. Автор зазначає, що сектор послуг є настільки важливим в Європейському Союзі, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством, зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу.

Значну роль у регулюванні сфери послуг відіграв Суд ЄС, який кілька разів виносив рішення по послугах загальноекономічного інтересу. Рішення Суду ЄС забезпечують основу для визначення загальноекономічного інтересу на національному рівні. Однак кожне рішення досягається на індивідуальній основі, з урахуванням умов і національних особливостей держав-членів. Автор звертає увагу, що 6 вересня 2001 р. Європейський Парламент схвалив резолюцію про затвердження Європейського кодексу належної адміністративної поведінки. Зазначений документ, ухвалений з певними змінами на основі проекту Омбудсмена ЄС, хоча і не є формально обов'язковим, проте користується значною повагою і авторитетом. Він справив значний вплив на законодавство і практику публічної служби в країнах ЄС, а також став основою прийняття етичних кодексів поведінки службовців окремих інституцій Союзу.

Основні принципи надання адміністративних послуг у країнах ЄС лягли у основу законодавчого каркасу взаємодії органів місцевої влади та населення й забезпечили вектори відносин у сфері надання таких послуг, які мають специфічні правові форми діяльності місцевої влади. Автор робить висновок, що у значній кількості країн Європейського Союзу та у Великій Британії адміністративні послуги надаються в основному органами місцевого самоврядування. У той же час ключовим механізмом стимулювання підвищення якості надання адміністративних послуг населенню виступає диверсифікована система незалежної оцінки якості таких послуг, що необхідно впровадити й в Україні.

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

L. M. Timchenko. Eurointegration areas for improvement the public services providing system

The article deals with the analysis of European Union legislation on the provision of quality, accessible, professional services of the authorities to the population of these countries. The author notes that the services sector is so important in the European Union that its proper provision is governed by primary and secondary legislation, in particular the articles of the Treaty establishing the European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union, a separate Protocol thereto, as well as several Directives, precedent, Charter of Fundamental Rights of the European Union. The Court of Justice has played a significant role in regulating the services sector, which has ruled on services of general economic interest several times. The decisions of the Court of Justice provide the basis for determining national economic interest at national level. However, each decision is reached on an individual basis, taking into account the conditions and national characteristics of the Member States. The author notes that on 6 September 2001 the European Parliament approved a resolution approving the European Code of Good Administrative Behavior.

This document, approved with some modifications on the basis of the EU Ombudsman's draft, although not formally binding, is highly respected and respected. It has had a significant impact on the law and practice of public service in EU countries and has become the basis for the adoption of codes of conduct for officials of

© Л. М. Тимченко, 2019

individual Union institutions. The basic principles for the provision of administrative services in EU countries formed the basis of the legislative framework for the interaction between local authorities and the population and provided vectors of relations in the area of providing such services that have specific legal forms of local government activity.

The author concludes that in a large number of European Union countries and in the UK, administrative services are mainly provided by local governments. At the same time, a diversified system of independent evaluation of the quality of such services, which should be implemented in Ukraine, is a key mechanism for stimulating the improvement of the quality of administrative services.

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

Постановка проблеми. Соціальна політика держави базується на комунікації державних органів влади і населення на предмет забезпечення гідних соціальних стандартів у країні. Така політика має достатньо різноманітний характер, проте ключове значення у державному управлінні відіграє надання адміністративних послуг державними виконавчими адміністраціями, котрі на територіальному рівні забезпечують комунікацію держави і населення. З остаточною утвердженням в Україні курсу на євроінтеграцію необхідним завданням української влади виступає залучення ефективних моделей надання адміністративних послуг у системі державного управління на кшталт країн Європейського союзу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Активний внесок у розробку теорії стандартів адміністративних послуг зробили такі вітчизняні вчені: В. Тимошук, Ю. Даньшина, О. Бабінова, І. Драган, О. Загоруля, В. Занфіров, А. Кірмач, О. Скороход, О. Власенко, Т. Буренко, Л. Шереметьєва.

Сектор послуг є настільки важливим в Європейському Союзі, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством, зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу. Зокрема, Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору чітко виписано, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг. Ці принципи повинні визначатися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в Європейському Союзі означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою та Парламентом [Договір] [10].

Протокол № 26 Договору створює прозору, надійну і міцну основу для надання широкого спектру послуг, що становлять загальносуспільний інтерес включно з економічними та неекономічними послугами. У протоколі № 26 зазначається, що Договір про Європейський Союз та Договір про функціонування Європейського Союзу жодним чином не порушують компетенції держав-членів уповноважувати третіх осіб надавати та організувати послуги неекономічного характеру, що забезпечують загальні потреби [11].

Ст. 50 (1) Договору визначає поняття послуг, що їх зазвичай надають за винагороду, тією мірою, якою вони не підпадають під дію положень про свободу руху товарів, капіталу та осіб. У ст. 50 (2) Договору наводяться види діяльності, які належать до послуг: діяльність промислового, комерційного характеру, реміснична та професійна діяльність. Послуги зазвичай надаються на платній основі, але в окремих випадках можуть бути і безкоштовними. В основному надання послуг означає діяльність, яка приносить прибуток або іншу користь і оплачується, як правило, з приватних джерел, хоча необов'язково особою, яка замовляє послугу. Наприклад, навчання в закладах освіти, що фінансується в основному державою, не є послугою згідно з нормами Договору про функціонування Європейського Союзу, а от медичне страхування згідно із законодавством держави, в якій ця послуга була надана, вважається послугою [11].

Необхідною умовою для того, щоб обмін послугами підпав під юрисдикцію Союзу, є існування факту перетину кордону держави-члена Європейського Союзу. Спільна політика щодо юридичного регулювання окремих секторів сфери послуг здійснюється на основі окремих нормативних актів. Серед них шість директив (2002/77/ЄС, 2002/58/ЄС, 2002/22/ЄС, 2002/21/ЄС, 2002/20/ЄС, 2002/19/ЄС) та одне рішення щодо сфери телекомунікацій; Директива щодо електроенергії (2003/54/ЄС), Газова директива (2003/55/ЄС), Поштова директива (97/67/ЄС), Біла книга щодо послуг загальних економічних інтересів (СОМ (2004)374), Повідомлення Комісії щодо державно-приватного партнерства [16].

Значну роль у регулюванні сфери послуг відіграв Суд ЄС, який кілька разів виносив рішення по послугах загальноекономічного інтересу. Рішення Суду ЄС забезпечують основу для визначення загальноекономічного інтересу на національному рівні. Однак кожне рішення досягається на індивідуальній основі, з урахуванням умов і національних особливостей держав-членів. Значне місце в галузі послуг, що становлять спільний інтерес, відіграло рішення Суду ЄС від 24 липня 2003 р. у справі C-280/00 Альтмарк Транс, яке встановлює чотири сукупні умови, що визначають надання державних компенсацій за послуги як недержавну допомогу [12]. Дослідники констатують, що існує кілька правових інструментів Європейського Союзу у сфері надання та регулювання державних послуг: Договір про функціонування ЄС через звичайні законодавчі процедури, Протоколи, що зазначають принципи та механізми для забезпечення застосування послуг, директиви, рішення Суду ЄС, а також Хартія засадничих прав, в якій створені чіткі правові принципи, що гарантують доступ до послуг загальноекономічного інтересу як основоположного права. Ст. 14 Договору про функціонування ЄС та Протокол № 26 «Послуги» Договору висуває до наднаціональних органів та держав-членів три основні вимоги: забезпечення високого рівня якості послуг, їх безпеки та доступності, однакового ставлення та пропагування загального доступу і прав споживачів [11].

Відповідно до ст. 41 Хартії основоположних прав Європейського Союзу (проголошеної на Саміті в Ніцці у грудні 2000 р.) набула обов'язковості разом з Лісабонським договором (грудень 2009 р.) [13] наступна теза, що кожна особа має право на належне управління, тобто на те, щоб установи, органи, служби та агенції Союзу розглядали її справу неупереджено, справедливо та протягом розумного строку. Це право охоплює, по-перше, право на те, що особу заслухають, перш ніж вживати до неї будь-які індивідуальні заходи, по-друге, право кожного на доступ до своєї особової справи з дотриманням законних інтересів конфіденційності, професійної та комерційної таємниці, по-третє, обов'язок адміністрації обґрунтовувати свої рішення. Крім того, згідно зі ст. 43 Хартії кожен громадянин Союзу, кожна фізична або юридична особа, яка проживає або має юридичну адресу на території держави-члена, має право звертатися до Європейського Омбудсмана у випадках неналежного управління в діяльності установ, органів, служб або агенцій Союзу, за винятком Суду ЄС під час виконання ним своїх судових функцій [3].

Задля найбільш ефективного впровадження в життя зазначених положень 6 вересня 2001 р. Європейський Парламент схвалив резолюцію про затвердження Європейського кодексу належної адміністративної поведінки (далі – Кодекс) [17]. Зазначений документ, ухвалений з певними змінами на основі проекту Омбудсмана ЄС, хоча і не є формально обов'язковим, проте користується значною повагою і авторитетом. Він справив значний вплив на законодавство і практику публічної служби в країнах ЄС [7], а також став основою прийняття етичних кодексів поведінки службовців окремих інституцій Союзу, зокрема Європейської Комісії [14, с. 37]. Крім того, порушення будь-якого з його положень службовцем чи установою на підставі ст. 43 Хартії і ст. 26 Кодексу може стати предметом скарги до Омбудсмана ЄС.

У свою чергу, виявлення Омбудсманом відповідно до абз. 2 ч. 1 ст. 228 Договору про функціонування Європейського Союзу [15] фактів незадовільного управління тягне за собою подальший розгляд питання установами, службами, органами або агенціями ЄС, а також Європейським Парламентом і може спричинити суттєві несприятливі наслідки як для інституцій Союзу, так і для конкретних службовців. Як констатує В.М. Завгородня, Кодекс, встановлюючи принципи і стандарти поведінки, з одного боку, є орієнтиром для європейських інституцій і службовців у відносинах з громадянами та юридичними особами. З іншого, закріплені у ньому положення є важливим інструментом для Омбудсмана у здійсненні його правозахисних функцій. Крім того, Кодекс має значення і для громадян та юридичних осіб, оскільки більш детально, ніж Хартія основоположних прав Європейського Союзу, розкриває право на належне управління [3].

Спираючись на нормативну визначеність, важливою за своїм значенням стала розроблена за участю експертів Ради Європи (далі – РЄ) класифікація основних європейських принципів адміністративного права у сфері взаємин органів публічної адміністрації з громадянами, представлена у посібнику Ради Європи «Адміністрація та Ви» (1996 р.), яка передбачає виділення двох основних груп принципів взаємин органів публічної адміністрації з громадянами:

1) матеріальні принципи, серед яких виділено 7 основних: законності, рівності перед законом, відповідності статутним цілям, пропорційності, об'єктивності та безсторонності; захисту довіри до закону та законодавчо закріплених прав, відповідальності;

2) процедурні принципи, до яких віднесено 6 основних: принцип доступу до державних (публічних) послуг, право бути почутим, право на представництво та допомогу, розумного строку (терміну), повідомлення, пояснення причин та визначення засобів захисту прав і апеляцій, виконання адміністративних рішень [11].

На думку дослідників, в основу виділення зазначених груп покладено критерій забезпечення реалізації прав і свобод людини, на виконання якого виділено групи принципів, що відповідно забезпечують: 1) правову визначеність та верховенство права; 2) доступність та відкритість органів публічної влади для громадян; 3) відповідальність суб'єктів праводносин; 4) контроль та нагляд за діяльністю означених суб'єктів з метою забезпечення найбільш ефективної реалізації прав і свобод громадян. Об'єктивно існує доцільність виділення матеріальних та процедурних принципів для врегулювання відносин між органами публічної адміністрації та громадянами, що дозволяє більш чітко зрозуміти їх зміст та особливості застосування. Водночас слід зауважити, що на сьогодні остання класифікація має бути уточнена та розширена з урахуванням останніх досліджень, проведених під егідою РЄ та ЄС, спрямованих на створення Модельного кодексу належної адміністрації [2].

За ознакою принципів, що визначають принципи діяльності органів публічної влади в європейських країнах, із загального обсягу європейських принципів адміністративного права виділяються принципи «належної адміністрації» (англ. “good administration”), які у вітчизняній літературі помилково називаються принципами «належного або доброго управління». Наявні у вітчизняній літературі дискусії з цього приводу вирішуються шляхом аналізу переліку та змісту принципів, що належать за цією класифікаційною ознакою до європейських принципів адміністративного права, а саме: зміст згаданих принципів переважно стосується діяльності органів публічної адміністрації у взаєминах з громадянами, тому можна говорити про «процедурний» характер принципів належної адміністрації.

Стосовно переліку принципів належної адміністрації, то відповідно до результатів проведеного РЄ дослідження принципів належної адміністрації у країнах-членах до них належать законність, відсутність дискримінації, пропорційність, заборона зловживання владою, безсторонність та об'єктивність, повага законних очікувань, консультування та надання інформації

ції, повага до справедливості, використання простої, зрозумілої, прийнятної для сприйняття мови, повідомлення про отримання та зазначення уповноваженого службовця, обов'язок передачі компетентній службі уповноваженої установи, право бути вислуханим та робити заяви, розумний строк для прийняття адміністративних рішень, обов'язок зазначати підстави адміністративних рішень, зазначення способів захисту, повідомлення про прийняте рішення, захист інформації (відомостей) – дотримання приватності, запити про отримання інформації – дотримання конфіденційності, запит про публічний доступ до документів, зберігання необхідних відомостей (записів), юридична визначеність та захист порушених прав, право подачі апеляції на адміністративне рішення, доступність адміністративних органів та публічних послуг, електронне урядування, гнучкість у практичній роботі адміністративних органів, ефективність (постійність надання адміністративних послуг, виконання адміністративної роботи ефективним способом), прозорість адміністративних дій, доступ до інформації (право особистого доступу до файлів (відомостей), право загального доступу до документів, право на письмові матеріали), зрозумілість (простота) (зрозуміла (проста) організація адміністрації, зрозуміла (проста) координація процедур, спрощення адміністративних процедур та документів, принцип зменшення кількості документів, що вимагаються), принцип діяти належним чином, піклування, поліпшення внутрішніх правил адміністрації, підтримка, захист та збереження публічної власності, підготовка (навчання) державних службовців, виконання бюджетних вимог, раціоналізація організації адміністрації [4, с. 27].

Від викладених принципів належної адміністрації необхідно відмежовувати принципи належного урядування (англ. *good governance*) [6], які виступають родовою категорією принципів належної адміністрації, точніше останні виступають одним зі стандартів належного урядування. Загалом до основних стандартів належного урядування відносять належне законодавство; законність; участь; прозорість процесу прийняття рішень; доступ до інформації; належну адміністрацію; належний персонал; належний фінансовий та бюджетний менеджмент; ефективність; відповідальність та нагляд [6]. Отже, основні принципи надання адміністративних послуг у країнах ЄС лягли у основу законодавчого каркасу взаємодії органів місцевої влади та населення й забезпечили вектори відносин у сфері надання таких послуг, які мають специфічні правові форми діяльності місцевої влади.

Однією з правових форм діяльності органів місцевої влади [2] є їхня співпраця щодо надання адміністративних послуг місцевому населенню. Річ у тому, що в застосуванні концепції співпраці органів місцевої влади в інших країнах враховується один із поширених принципів державної політики, а саме орієнтація органів влади на потреби місцевої громади через надання якісних послуг [8, с. 43]. Держава зі свого боку постає партнером і гарантом сприятливого середовища для реалізації співпраці органів місцевої влади: створює сталу правову базу, виділяє кошти на програми партнерства та співпраці, надає податкові пільги та технічну допомогу для створення проектів співпраці та ін. Наприклад, у Франції після ухвалення парламентом закону, за якими органи місцевої влади отримали більшу самостійність, як наслідок було прийнято положення про співпрацю органів влади та збільшилася частота випадків такої співпраці для вдосконалення процедури надання послуг місцевому населенню [15].

Для створення ефективних умов співпраці між органами місцевої влади укладаються угоди про співпрацю, де основними елементами є мета, обов'язки та відповідальність партнерів, правила діяльності органів управління, фінансові процедури, умови прийняття нових партнерів (у спосіб добровільного членства), арбітраж, нагляд, порядок змін до угоди тощо. За умовами такої угоди органи місцевої влади мають законне право приймати власні рішення, які стосуються змісту угоди про співпрацю, а також обов'язково несуть відповідальність за адміністративні, операційні та фінансові аспекти надання послуг місцевому населенню.

Також серед основних положень, що містяться в угоді про співпрацю, обов'язково зазначається механізм контролю та оцінювання. Йдеться про юридичний і фінансовий контроль за змістом угоди, що його проводять як державні органи, так і створені асоціації органів місцевої влади [4, с. 50]. Що стосується фінансового аспекту, то плата за послуги може стягуватися безпосередньо з громадян за отримання дозволів, ліцензій та інших документів, а також за рахунок внесків із бюджетів місцевих громад-учасниць, що зазначається угодами про співпрацю [9, с. 44].

У різних країнах ЄС особливості функціонування представницьких органів у сфері надання послуг населенню значною мірою обумовлюють рівень демократії в державі, створення реальних умов для забезпечення гідного життя особистості, захисту її соціальних та економічних прав, здатність політичної системи адекватно реагувати на зміни в суспільстві.

У Німеччині діє закон про адміністративну процедуру, який регулює зовнішню діяльність органів влади, спрямовану на перевірку передумов, підготовку та прийняття адміністративного акта або укладення публічно-правового договору [16]. В той же час у Фінляндії існує чітка законодавча основа щодо надання адміністративних послуг та їх оплати: конституція, нормативні документи парламенту й міністерств. Парламентський акт «Про збір оплати з користувачів державних послуг» надає урядові повноваження стягувати плату за послуги згідно із загальними принципами. Платні послуги надаються приватною організацією на комерційній основі, коли надання послуги сприяє комерційній діяльності отримувача послуги. Обов'язкові послуги є безоплатними, надаються за собівартістю [17].

У Польщі [9, с. 45] відносини в органах публічної адміністрації врегульовує Кодекс адміністративного провадження з питань, належних до компетенції відповідних державних органів; у справах розв'язання спорів про компетенцію між органами одиниць територіального самоврядування та органами урядової адміністрації; у справах видачі довідок. Закон «Про діяльність публічної користі та волонтерство» передбачає можливість передачі виконання окремих публічних завдань (разом з відповідним фінансуванням) громадським організаціям на умовах конкурсу [9, с. 49].

Аналізуючи досвід європейських країн щодо законодавчого унормування процесу надання адміністративних послуг населенню органами місцевого самоврядування, О.П. Скороход констатує, що у більшості з цих країн ефективно діють кодифіковані акти, присвячені детальній регламентації процедур діяльності органів місцевої влади в частині їх взаємовідносин з фізичними та юридичними особами. Зокрема, у Естонії існують закони про адміністративну процедуру, в Австрійській Республіці – Загальний закон про адміністративну процедуру, в Польщі – Кодекс адміністративного провадження [8, с. 43].

Характерною рисою для нових країн-членів Європейського Союзу таких, як Латвія, Польща, Чехія, Угорщина, є положення законів «Про місцеві органи влади», в яких передбачено, що органи місцевого самоврядування здатні самостійно вирішувати питання місцевого значення, зокрема питання задоволення потреб населення шляхом організації та фінансування муніципальних послуг.

Ключовою є роль рад у забезпеченні якості надання громадських послуг. Базовими тут стануть місцеві угоди громадських послуг, які ставлять за мету посилення рад з надання послуг територіальним громадам. З цією метою створені національні показники оцінювання роботи рад, які включають визначення пріоритетів і стандартів, узгодження із місцевим виконавчим органом влади; критерії оцінки виконання радами своїх функцій (ради поділені на чотири групи з якості надання послуг): високо результативні, вищі за середній, нижчі за середній, низько результативні; чіткі та короткі публічні відомості, які надають можливість громадянам оцінювати їх діяльність; відлагодженість і обґрунтованість розцінок на послуги, що сприя-

тиме їх поліпшенню; контроль з боку аудиторської комісії з метою запобігання погіршенню діяльності ради з надання послуг тощо [1 с. 158].

Відкритість у наданні адміністративних послуг, що теж є характерною рисою для інших країн із їхньою прозорістю адміністративних процедур реалізації прав громадян [1, с. 137], проявляється в наявності інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги, а також у можливості отримання консультативної допомоги від представників місцевої влади.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Необхідно зазначити, що у значній кількості країн ЄС та у Великій Британії адміністративні послуги надаються в основному органами місцевого самоврядування. У той же час ключовим механізмом стимулювання підвищення якості надання адміністративних послуг населенню виступає диверсифікована система незалежної оцінки якості таких послуг, що необхідно впровадити й в Україні. Необхідність упровадження громадського контролю над якістю надання адміністративних послуг в Україні зумовлена, у першу чергу, уявленням представників виконавчої влади щодо потреб населення, а також необхідністю контролю якості роботи суб'єктів надання адміністративних послуг платниками податків як основними споживачами таких послуг. Зміна парадигми відносин «влада – населення» у контексті євроінтеграції зумовлює постійний моніторинг якості надання адміністративних послуг як основний стимул модернізації даного важливого механізму державного управління у сучасних умовах державотворення в Україні.

Список використаних джерел:

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / [авт.-упоряд. В.П. Тимошук]. К. : Факт, 2003. 496 с.
2. Європейські принципи адмінправа: погляд у майбутнє // Правовий тиждень. URL: <http://legalweekly.com.ua/index.php?id=16061&show=news&&newsid=120626>.
3. Загородня В.М. Стандарти функціонування цивільної служби Європейського Союзу в європейському Кодексі належної адміністративної поведінки. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/51995/6/Zavorodnia_Standarty_funktsionuvannia_tsyvilnoi_sluzhby.pdf.
4. Загальні аспекти організації надання адміністративних послуг: навч.-метод. матеріали / О.І. Васильєва, Н.В. Васильєва, О.С. Ігнатенко та ін. К. : НАДУ, 2012. 56 с.
5. Конституційні акти Європейського Союзу (в редакції Лісабонського договору) / пер. Г. Друзенка та С. Друзенко, за заг. ред. Г. Друзенка. К. : К.І.С., 2010. С. 80, 97–101, 389.
6. Корженко В.В. Методологічні та евристичні інтенції сучасної концепції “Governance” [Текст] / В.В. Корженко, В.В. Нікітін. URL: www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2006-1/doc/1/01.pdf.
7. Лахижа М.І. Етичні засади в діяльності публічної адміністрації Польщі / М.І. Лахижа, О.І. Черчатий [Електронний ресурс] // Державне будівництво. 2007. № 1. Ч. 2. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2007-1-2/doc/5/05.pdf>.
8. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади // Стратегічні пріоритети. № 1. 2010. С. 41–46.
9. Токар Л. Адміністративна реформа: досвід Польщі для України: проект «Суспільство відкритих реформ» / Л. Токар, Я. Гонціяз, Д. Новаківська та ін. К. : Генеза, 2000. 52 с.
10. Шереметьєва Л.А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10slaupa.pdf>.
11. Administration and You. Principles of Administrative Law Concerning the Relations Between Administrative Authorities and Private Persons. A Handbook. Council of Europe, Directorate of Legal Affairs, Strasbourg, 1996, P. 72–80. URL: http://www.csr.ru/upload/editor_files/file0025.pdf.

12. Case law of the Court of Justice of the European Communities and Commission Decisions. URL: <http://www.tem.fi/index.phtml?en&s=2026>. Charter of Fundamental Rights of the European Union (2010/C 83/02) 30.3.2010. URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:083:0389:0403:en:PDF>.

13. Code of Good Administrative Behaviour for Staff of the European Commission in their Relations with the Public URL: http://ec.europa.eu/transparency/civil_society/code/_docs/code_en.pdf.

14. Joining Forces and Resources for Sustainable Development Cooperation among Municipalities – A Guide for Practitioners. Bratislava: United Nations Development Programme, Bratislava Regional Centre for Europe and the Commonwealth of Independent States, 2006. 81 p.

15. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, Services' Directive). URL: http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm.

16. The European Code of Good Administrative Behaviour [Electronic resource]. URL: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/code.faces>.

17. Treaty on the Functioning of the European Union // Consolidated Texts of the EU Treaties as Amended by the Treaty of Lisbon. URL: <http://www.official-documents.gov.uk/document/cm73/7310/7310.pdf>.