



Мельник Олександр Миколайович, кандидат наук з державного управління, доцент кафедри адміністративного фінансового та господарського права Академії праці, соціальних відносин і туризму, декан юридичного факультету Академії праці, соціальних відносин і туризму.

Мельник Александр Николаевич, кандидат наук по государственному управлению, доцент кафедры административного финансового и хозяйственного права Академии труда, социальных отношений и туризма, декан юридического факультета Академии труда, социальных отношений и туризма.

Alexander Nikolaevich Melnyk,

PhD in Public Administration, docent of

the Dept. of Administrative Financial and Economic Law of the Academy of Labour, Social Relations and Tourism, dean of the Law Faculty of the Academy of Labour, Social Relations and Tourism.

СИСТЕМА ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ: ПОНЯТТЯ, ВИДИ ТА СТРУКТУРА

Анотація. Досліджено теоретичні та методологічні підходи щодо системи послуг, які надаються органами державної влади. Складено підходи до визначення її структури. Концептуально-методологічний базис статті складає поле-об'єктна картина реальності стосовно процесу надання державних послуг в Україні.

Ключові слова: система послуг, державні послуги, адміністративні послуги, управлінські послуги.

СИСТЕМА УСЛУГ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ: ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И СТРУКТУРА

Аннотация. Исследовано теоретические и методологические подходы к системе услуг, предоставляемых органами государственной власти. Классифи-

фіцировані підходи к определению ее структуры. Концептуально-методологический базис статьи составляет поле-объектная картина реальности процесса предоставления государственных услуг в Украине.

Ключевые слова: система услуг, государственные услуги, административные услуги, управленческие услуги.

THE SYSTEM OF SERVICES PROVIDED BY PUBLIC AUTHORITIES: CONCEPT, TYPES AND STRUCTURE

Abstract. Theoretical and methodological approaches to the system of services, provided by public authorities, are investigated. Classification of approaches to the determination of its structure is conducted. Field-object picture of the reality due to the process of delivery of public services in Ukraine forms conceptual-methodological basis of the article.

Keywords: system of services, public services, administrative services, management services.

Постановка проблеми. В Україні питання надання та поліпшення якості державних послуг пов'язані з фундаментальними питаннями щодо зв'язків між державою та громадянами. Система надання державних послуг є важливою складовою системи державної влади і державного управління. Державні послуги — один з основних засобів регулювання відносин між державою і громадянами, забезпечення прав, свобод і обов'язків громадян. Подібно до того, як розуміння послуг відрізняються в різних країнах залежно від їх законів та політичних традицій, так само відрізняється й розуміння надання державних послуг, підходів до надання послуг та їх якості.

Саме тому нині назріла необхідність удосконалення термінології понятійного апарату системи надання державних послуг та здійснення його системної класифікації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі наукові та практичні, організаційно-правові та державно-управлінські аспекти модернізації і розвитку системи послуг, що надаються органами державної влади, вже знайшли своє відображення у працях таких українських та зарубіжних дослідників: В. Авер'янова, В. Бакуменка, Р. Войтович, В. Вакулєнка, Є. Ромата, В. Голубь, С. Дубєнко, М. Окландера, І. Коліушка, Т. Федорів, С. Кравченка, В. Куїбіді, Ю. Куца, І. Чаплай та ін.

Мета статті. Комплексний аналіз теоретико-методологічних аспектів системи послуг, що надаються органами державної влади, і розроблення практичних рекомендацій, положень щодо її організаційно-правового вдосконалення.

Виклад основного матеріалу. В Конституції України відсутні безпосередні посилання на послуги дер-

жавної влади, що надаються її інститутами. Проте у ст. 3 визначено, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність є найвищою соціальною цінністю. Відтак права і свободи людини та громадянина визначають зміст і спрямованість діяльності держави, фактично встановлюють основи й межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання державних послуг. Держава повинна не лише управляти суспільством, а й надавати йому послуги. Громадяни у відносинах з державою є не прохачами, а споживачами послуг. Саме це потребує переосмислення ролі держави та зміни відносин між владою і громадянами, які повинні у повному обсязі користуватися державними послугами, адже вони на практиці забезпечують конституційні права та свободи людини і громадянина. Якщо й надалі інтерпретувати текст Конституції України з точки зору обов'язку держави надавати послуги громадянам, то ст. 1, яка проголошує Україну соціальною державою, можна розглядати як таку, що гарантує надання соціальних послуг; ст. 6 — як розмежування надання послуг трьома гілками влади; ст. 7 — як забезпечення гарантії надання послуг суб'єктом місцевого самоврядування; ст. 8 — як забезпечення верховенства права у наданні послуг; ст. 13 — як забезпечення права власності народу на отримання послуг від користування природними об'єктами; ст. 14 — зазвичай на отримання послуг у сфері захисту права власності і господарювання; ст. 16 — як отримання послуг з екологічної безпеки; ст. 19 — як стандарту соціальних послуг (ніхто не

може бути примушений робити те, що не передбачено законодавством); ст. 21 — як право на отримання послуг; ст. 25 — як гарантування права жінки мати конституційний захист під час надання державних послуг з охорони праці і здоров'я, встановлення пенсійних пільг; ст. 38 — як право брати участь в отриманні державних послуг; ст. 49 — як можливість отримання послуг у галузі охорони здоров'я; ст. 50 — як право на отримання послуг у сферах вільного доступу до інформації про стан довкілля, якості харчових продуктів та предметів побуту; ст. 53 — як забезпечення отримання освітніх послуг; ст. 55 — як право на отримання юридичних послуг (правовий захист); розд. VI — як гарантування отримання послуг, що надаються органами виконавчої влади; розд. XI — передбачає зміст і порядок отримання послуг органами місцевого самоврядування, а також окремі статті розд. VII, X Конституції України, які визначають зміст і порядок надання послуг, регулюють повноваження державних інституцій у сфері надання послуг згідно з принципом найвищої цінності людини [1].

Як Основний закон Конституція України гарантує споживачу право на отримання послуг. При отриманні послуги людина відчуває, що до неї ставляться з повагою, враховують та задовольняють її потреби. Для якісного надання послуг на державному рівні мусить існувати відповідна політика, спрямована на забезпечення якості послуг та її підвищення у разі потреби. Сферою реалізації державних послуг є повсякденна життєдіяльність суспільства, у межах

якої функціонують державні органи, підпорядковані їм структури та ті недержавні організації, яким делеговані певні повноваження держави у сферах громадської безпеки, охорони здоров'я, сфери охорони громадян та їхніх інтересів під час перебування за кордоном, охорони навколишнього середовища, охорони інтелектуальної власності тощо — у всьому, що забезпечує задоволення потреб людини, організацій та громади.

В Україні поняття “послуга” належить до соціально-економічних категорій і розуміється як результат безпосередньої взаємодії надавача послуг та споживача послуг, тобто результат діяльності надавача послуг для задоволення потреб їх споживача. В українському законодавстві відсутнє чітке формулювання поняття “державних послуг”, що призводить до їх неоднозначного трактування. Як тотожні поняттю “державні послуги” використовувалися терміни “громадські послуги”, “основні послуги”, “колективні послуги”, “комунальні послуги”, “колективні блага”, “громадські блага” тощо. Внаслідок різного тлумачення терміна “послуга” у нормативно-правових актах з'являються різні його трактування та визначення. Послуга може бути визначена як:

- “будь-яка закупівля, крім товарів і робіт, включаючи підготовку спеціалістів, забезпечення транспортними засобами та засобами зв'язку, освоєння технологій, наукові дослідження, медичне та побутове обслуговування, поточний ремонт, а також консультаційні послуги. До консультаційних послуг належать послуги, пов'язані з консультуван-

ням, експертизою, оцінкою, підготовкою висновків і рекомендацій” [2];

- “комплекс медичних, психологічних, інформаційних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість”;

- “будь-який об'єкт закупівлі, що не є товаром, або роботами” [3];

- “діяльність суб'єктів, яка не набуває матеріально-речової форми і задовольняє певні потреби замовників — особисті, колективні, громадські. Вони є результатом різномірної діяльності, що здійснюється виробником на замовлення будь-яких споживачів (окремих громадян, підприємств, організацій, підприємців), і, як правило, веде до зміни стану одиниць, які споживають ці послуги. Специфіка послуг як продукції полягає в тому, що послуги не накопичуються (за винятком окремих видів), не транспортуються, не існують окремо від виробників, тобто вони споживаються, в основному, в момент їх надання” [4];

- “наслідок безпосередньої взаємодії між постачальником і споживачем, внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача. Послуга може бути пов'язана з виробництвом та поставанням матеріальної продукції” [5];

- “результат трудової діяльності, що відображається у корисному ефекті, особливий споживач вартості” [6];

- “будь-які платні послуги, обов'язковість отримання яких встановлюється законодавством та, які надаються фізичним або юридичним особам органами виконавчої влади,

органами місцевого самоврядування та створеними ними установами і організаціями, що утримуються за рахунок коштів відповідних бюджетів". Подібне визначення державних послуг повторюється і в глосарії Верховної Ради України. До змісту терміна "державні послуги" не включені податки, збори (обов'язкові платежі), визначені законодавством України про систему оподаткування.

Отже, в сучасному українському законодавстві поняття "послуга" тлумачиться як закупівля (товар); результат взаємодії між постачальником і споживачем; певна діяльність чи її результат; обслуговування; різноманітні заходи, які здійснюються чи пропонуються у різних сферах надання державних та муніципальних послуг, як-то: охорона здоров'я, освіта, громадська безпека, пожежна охорона, соціальне забезпечення, працевлаштування, відпочинок, оподаткування, сфера житлово-комунальних послуг, транспортне обслуговування, сфера фінансових та юридичних послуг тощо. Особливістю послуг як соціально-економічної категорії є: безпосередній зв'язок (взаємозв'язок) між постачальником та споживачем послуг; неможливість існування послуги окремо від її виробника (постачальника), а також від споживача.

Серед багатьох існуючих видів послуг законодавство чітко класифікує державні (управлінські та адміністративні) і муніципальні послуги.

У сфері державного управління термін "державні послуги" вважається таким, що поєднує поняття "управлінська та адміністративна послуга". Під державною послугою

слід розуміти результат виконання функцій державних органів, з допомогою яких останні виконують зобов'язання держави перед громадянами (задоволення потреб громадян), інакше кажучи, забезпечують реалізацію їхніх прав і обов'язків. В. Сороко, об'єднуючи управлінську та адміністративну послуги в єдину державну послугу, визначає "управлінську послугу" як зміст функціональної діяльності державного органу стосовно вироблення і реалізації державної політики з регулювання певного сектору економіки чи соціального життя, а "адміністративною послугою" вважає дію виконавчого механізму державного органу чи його апарату щодо забезпечення інтересів та свобод фізичних та юридичних осіб у контексті законодавчо визначених порядків реалізації своїх повноважень, що конкретизовані нормативно-правовими актами, зареєстрованими в законодавчо визначеному порядку" [7].

Головним управлінням державної служби України розроблено "Методику підготовки інформації про державні послуги", яка констатує, що державні послуги надаються органами державної влади та органами місцевого самоврядування громадянам і їх об'єднанням, фізичним і юридичним особам. Методика визначає муніципальні послуги як окремий вид державних послуг, що надаються споживачеві на місцевому рівні (або органами місцевого самоврядування, або місцевими органами влади) [8].

Отже, у законодавстві України немає єдиного визначення терміна послуги, при цьому тлумачить його досить широко. Державні ж послуги

визначаються як усі послуги, що надаються державним сектором і за надання яких відповідальність несуть органи державної влади та органи місцевого самоврядування. На сьогодні офіційно визначений перелік послуг не є вичерпним.

Послуги, зазвичай, надаються на платній основі, але, в окремих випадках, можуть надаватися безкоштовно. В основному надання послуг означає діяльність, яка приносить прибуток, або іншу користь, й оплачується здебільшого з приватних джерел, хоча необов'язково особою, яка замовляє послугу.

Говорячи про послуги, які нині надаються українськими органами державної влади, маються на увазі їх види: державні, управлінські та адміністративні.

Ознаками державних послуг є:

- надання громадянам та їх об'єднанням, юридичним і фізичним особам (далі споживачам) послуг саме державними органами та відповідними державними структурами з коштів державного бюджету;
- орієнтування дій державних органів при наданні послуг на реалізацію функцій і завдань держави, визначених Конституцією України та іншими законодавчими актами щодо забезпечення прав і свобод громадян;
- надання державної послуги у формі акта уповноваженого органу, який встановлює окремі права і обов'язки зацікавлених споживачів;
- нормативне закріплення забезпечення державою санкціонованої можливості отримання конкретним стороннім, відносно до цього державного, або муніципального, органу,

споживачем відповідного результату на основі поданої ним заяви;

- індивідуальність надання послуги;
 - надання послуги безпосередньо у державному органі;
 - наявність у положеннях про орган державної влади і його структурних підрозділах спеціального пункту про обов'язки надання державних послуг, визначених чинним законодавством про державну службу і відомчою нормативно-правовою базою стосовно правового регламентування надання державних послуг;
 - наявність конкретного адресата-споживача державної послуги, тобто особи, яка звернулася за отриманням відповідної послуги;
 - універсальність вимог до всіх одержувачів послуг (відсутність дискримінації), технологічних перешкод (виняток може стосуватися окремого кола осіб відповідно до чинного законодавства);
 - кожна державна послуга має бути занесена до Реєстру державних та адміністративних послуг.
- Адміністративна послуга — це державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття, згідно з нормативно-правовими актами на звернення юридичної або фізичної особи, адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо [9].

Ознаки адміністративних послуг:

- надання адміністративної послуги за заявою (зверненням) юридичної або фізичної особи;

- надання адміністративних послуг пов'язано із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної особи;

- адміністративні послуги надаються адміністративними органами (насамперед органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування) і зазвичай через реалізацію владних повноважень. Тобто отримати конкретну адміністративну послугу можна лише у відповідному адміністративному органі;

- результатом адміністративної послуги у процедурному значенні є адміністративний акт (рішення, або дія адміністративного органу, яким задовольняється заява особи), який має конкретного адресата-споживача адміністративної послуги;

- послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації їх владних повноважень;

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

- адміністративний акт, наданий адміністративним органом, має конкретного адресата-споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за цією послугою;

- право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише чинним законом;

- адміністративна послуга надана особі, має бути включена до Реєстру державних, у тому числі адміністра-

тивних, послуг, а платна послуга — до Переліку платних послуг;

- контрольна діяльність (перевірки, ревізії, інспектування тощо) та інша дозвільно-розпорядча діяльність адміністративного органу не є адміністративними послугами.

Суб'єкти надання адміністративних послуг такі самі, як і для державних, але фінансування адміністративних послуг може здійснюватися не тільки з державного, а й з місцевих бюджетів.

Вміст і специфіка функціонування системи адміністративних послуг зумовлюють наявність значної кількості класифікацій. Узагальнюючи погляди науковців щодо класифікації адміністративних послуг, слід виокремити основні критерії їх розподілу залежно від:

- змісту адміністративної діяльності;

- рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання;

- форми їх реалізації;

- предмета (характеру) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів;

- суб'єкта, що надає адміністративні послуги.

I. Залежно від змісту адміністративної діяльності щодо надання адміністративних послуг вирізняють:

а) видачу дозволів (наприклад, на зайняття окремими видами підприємницької діяльності; на проведення мітингів, демонстрацій; на розміщення реклами; на придбання, зберігання, носіння і перевезення зброї), у тому числі акредитацію, атестацію, сертифікацію (наприклад, акреди-

тація вищих навчальних закладів, закладів охорони здоров'я; атестація підприємств, робочих місць; сертифікація товарів, робіт і послуг);

б) реєстрацію з веденням реєстрів (наприклад, реєстрація актів цивільного стану, суб'єктів підприємницької діяльності, автотранспортних засобів), у тому числі легалізацію суб'єктів (наприклад, легалізація об'єднань громадян);

в) легалізацію актів (консульська легалізація документів), нострифікацію (визнання дипломів, виданих в інших країнах) та верифікацію (встановлення вірогідності сертифікатів про походження товарів з України).

II. Залежно від рівня встановлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та правового регулювання процедури їх надання, зокрема виділяють:

а) адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Президента України, постанови Кабінету Міністрів України та центральних органів виконавчої влади);

б) адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади);

в) адміністративні послуги зі "змішаним" регулюванням (коли відбуваються водночас централізоване і локальне регулювання).

III. Залежно від форми реалізації адміністративні послуги поділяють на такі групи:

а) послуги, пов'язані з реальним здійсненням конституційних прав і свобод громадян (медичні, у сфері культури, соціального захисту, освіти та ін.);

б) власне адміністративні послуги, пов'язані з юридичним оформленням умов, необхідних для реалізації прав і свобод громадян (видача свідоцтв, ліцензій).

IV. Залежно від предмета (характеру) питань, за розв'язанням яких звертаються особи до адміністративних органів:

1) підприємницькі (або господарські);

2) соціальні;

2) земельні;

3) будівельно-комунальні;

4) житлові та інші види адміністративних послуг.

Такий підхід до поділу адміністративних послуг не вступає в жодну суперечність із загальним поняттям "адміністративні послуги", оскільки всі ці відносини належать до галузей законодавства, що "виросли" з адміністративного права і мають адміністративний характер. У процедурному аспекті також не простежується жодних істотних відмінностей між цими послугами: результатом надання адміністративним органам послуг є його рішення. Аналіз означених груп послуг засвідчує наявність у них і деяких власних формальних та змістових ознак.

V. За критерієм платності адміністративні послуги розрізняють платні й безоплатні.

Концепція адміністративної реформи України, затверджена Указом Президента України від 22 липня 1998 р., встановила безоплатний стандарт адміністративних послуг. Водночас передбачалася і можливість отримання платних адміністративних послуг на розсуд суб'єкта. При цьому сучасне бачення розвитку

адміністративних послуг спрямоване на розвиток платних адміністративних послуг. Активно запроваджується позиція, що безоплатними мають бути винятково послуги:

1) у справах державного пенсійного та соціального забезпечення;

2) у справах, які безпосередньо стосуються реалізації основних прав і свобод людини.

Крім того, передбачається, що безоплатними можуть бути послуги у випадках, коли розмір плати настільки дрібний, що плата не виправдовує витрат, пов'язаних з її стягненням.

Зауважується, що адміністративні послуги повинні бути платними, то му що:

1) це справедливо, оскільки одні особи жодного разу в житті не зверталися за певними послугами, а інші — регулярно;

2) це може запобігати корупції, адже “безкоштовна невизначеність” змушує шукати шляхи для позаконної визначеності;

3) плата за послуги може бути дієвим інструментом для мотивації службовців надавати послуги якісно, коли від цих коштів залежатиме фінансування відповідного адміністративного органу та преміювання службовців (Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена Розпорядженням КМУ від 15 лютого 2006 р.).

З цього приводу треба зауважити, що встановлення справедливої чіткої плати за адміністративні послуги може запобігти корупції, адже “безкоштовна невизначеність” часто змушує шукати шляхів до визначеності,

але не завжди законної, крім того, плата за послуги може бути дієвим інструментом для мотивації службовців у наданні послуг якісно, особливо у випадку, коли від цих коштів прямо залежатиме фінансування відповідного адміністративного органу та преміювання службовців.

Окремі адміністративні послуги мають бути безоплатними для особи (у справах державного пенсійного та соціального забезпечення), але зробити переважну більшість їх безоплатними для користувачів на сьогодні не наважуються навіть економічно розвинені держави.

Проблема платності послуг вимагає впорядкування, адже за одні послуги стягується державне мито, за інші — податкові збори чи інші форми платежів (збір за реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності).

Управлінську послугу в літературі розглядають як вміст функціональної діяльності державного органу стосовно вироблення і реалізації державної політики з регулювання певного сектору економіки чи соціального життя. Варто зазначити, що термін “управлінська послуга” в офіційних документах України практично не вживається.

Певною мірою виокремлення понять “державна”, “адміністративна”, “управлінська” послуги дають категорії “суб'єкт надання послуги” та “джерела фінансування”.

Суб'єктом надання послуг, у найбільш широкому розумінні, виступає сама держава. Найперспективнішою галуззю державного управління, щодо надання державних послуг, є виконавча влада. Основними суб'єктами державного управління у сфе-

рі надання державних послуг мають стати: вищий рівень виконавчої влади, галузеві центральні органи виконавчої влади, місцеві органи державного управління та окремі державні установи. Місцеві органи виконавчої влади мають безпосередній щоденний контакт з громадянами, тому в переліку найважливіших суб'єктів надання послуги саме цій категорії належить перше місце.

Поняття “джерел фінансування послуг” включає в себе кошти державного бюджету, місцевого бюджету та фінансів державних підприємств, установ, організацій.

Зазначені класифікації мають теоретичне і практичне значення і дають можливість проводити аналіз системи державних послуг та розробляти заходи щодо їх удосконалення.

Висновки. Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що система надання державних послуг є важливою складовою системи державної влади і державного управління. Державні послуги один з основних засобів регулювання відносин між державою і громадянами, забезпечення прав, свобод і обов'язків громадян. Тому Президент України, Кабінет Міністрів України, інші органи влади приділяють значну увагу питанням удосконалення системи державних послуг.

Удосконалення термінології, понятійного апарату системи надання державних послуг та їх системна класифікація є науковим підґрунтям для визначення:

а) принципів, за якими певні види діяльності органів виконавчої влади можуть бути віднесені до державних послуг;

б) принципів та критеріїв надання платних державних послуг;

в) делегування (закріплення) повноважень органів виконавчої влади щодо надання державних послуг;

г) заходів щодо вдосконалення законодавчої та нормативно-правової бази надання державних послуг органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Конституція* України / Верховна Рада України. — Офіц. вид. — К.: Парлам. вид-во, 2006. — 160 с.
2. *Про затвердження Положення про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти*: Постанова Кабінету Міністрів України (Положення, п. 2) від 17 жовтня 2008 р. № 921 м. Київ, (у ред. постанови Кабінету Міністрів України від 19 листопада 2008 р. № 1017). — Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1149.912.24&nobreak=1>
3. *Про організацію та проведення торгів (тендерів) у сфері державних закупівель товарів (робіт, послуг)*: Постанова Кабінету Міністрів України (Розд. 1, п. 2) від 28 червня 1997 р. № 69. — Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?code=694-97-п>
4. *Про затвердження форм державного статистичного спостереження з обліку послуг*: Наказ Державного комітету статистики України (роз'яснення щодо заповнення звіту, розд. 1) від 18 липня 2002 р. № 71. — Режим доступу: <http://zakon.nau.ua/doc/?code=v0271202-02>
5. *Державний класифікатор* України. Класифікатор відходів ДК-005-96: Наказ Держстандарту України від 29 лютого 1996 р. № 89. — Б. м., 1996.

6. *Державний* класифікатор України. Класифікація послуг зовнішньо-економічної діяльності ДК 012-97: Наказ Держстандарту України від 2 червня 1997р. № 324. — Б. м., 1997.
7. *Сороко В.* Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісн. держ. служби. — 2004. — № 3. — С. 11–19.
8. *Стандарти* державної служби. Методика підготовки інформації про державні послуги. — Офіц. сайт Головдержслужби України. — Режим доступу: <http://www.guds.gov.ua>
9. *Про ліцензування* окремих видів господарської діяльності: Закон України від 1 червня 2000 р. № 1775-III [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>