

Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право
УДК 342.97:352(477)

Личенко Ірина Олександрівна

*доктор юридичних наук, професор,
завідувач кафедри цивільного права та процесу,
Навчально-науковий інститут права, психології та інноваційної освіти
Національного університету «Львівська політехніка»*

Лыченко Ирина Александровна

*доктор юридических наук, профессор,
заведующий кафедрой гражданского права и процесса,
Учебно-научный институт права, психологии и инновационного образования
Национального университета «Львовская политехника»*

Lychenko Iryna

*D.Sc. (Law), Professor,
Educational-Scientific Institute of Law, Psychology and Innovative Education
National University «Lviv Polytechnic»
ORCID: 0000-0002-4838-3579*

РЕАЛІЗАЦІЯ КОНЦЕПЦІЇ ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ В УКРАЇНІ

РЕАЛИЗАЦИЯ КОНЦЕПЦИИ ПУБЛИЧНО-СЕРВИСНОГО ГОСУДАРСТВА В УКРАИНЕ

IMPLEMENTATION OF THE CONCEPT OF PUBLIC SERVICE STATES IN UKRAINE

Анотація. У статті здійснено аналіз концептуальних засад реалізації публічно-сервісної діяльності держави. Представлено аналіз походження ідей «сервісної держави» та електронного урядування в Україні та зарубіжних державах, окрема увага зосереджена на наявних

нормативно-правових актах, які закладають ідеї «служіння» держави її громадянам та пропагують надання публічних послуг в розвинутих європейських країнах та Україні. Наголошено на потребі зміни державоцентризму і патерналізму, що були характерними для доктрини радянського адміністративного права. Натомість в сучасних умовах формується нова ідея людиноцентризму, що повинна стати основою взаємодії держави та її громадян, вимагає суттєвих змін у їх взаємовідносинах, наслідком її впровадження має стати побудова публічно-сервісної держави. Людиноцентризм та ідея публічно-сервісної держави повинна стати основою не лише демократизації українського суспільства, але й закласти нове розуміння якості людини у взаєминах з владою. Наголошено, що електронне урядування повинно набути рис пріоритетної моделі, що опосередковує взаємовідносини держави та громадян. Інформаційні технології та інформатизація управлінських відносин є засадничою умовою формування публічно-сервісної держави, усунення корупційних ризиків у сфері публічного управління, доступу громадян до online баз. Визнано, що державою вже зроблено багато на шляху впровадження електронного врядування, у чинних нормативно-правових актах деталізовано зміст та різновиди адміністративних послуг, вимоги щодо їхньої якості, правовий статус Центрив надання адміністративних послуг, процедури інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг задля надання таких послуг в електронній формі за принципом «єдиного вікна», тощо. Здійснено багато практичних заходів щодо підвищення якості публічно-правових послуг. Однак процес формування публічно-сервісної держави в Україні не завершено. Й надалі повинні реалізовуватися заходи щодо розширення механізмів покращення доступу громадян до адміністративних послуг, громадського контролю за здійсненням публічного управління в державі,

розширення можливості використання сучасних інформаційних технологій для спрощення їх надання.

Ключові слова: публічно-сервісна держава, публічне управління, органи публічного управління, електронне урядування, людиноцентризм, публічна влада, публічно-правові послуги.

Анотація. В статті здійснено аналіз концептуальних основ реалізації публічно-сервісної діяльності держави. Представлено аналіз походження ідей «сервісної держави» і електронного управління в Україні і зарубіжних країнах, особливу увагу приділено на наявних нормативно-правових актах, закладаючих ідеї «служіння» держави її громадянам і пропагандуючих надання публічних послуг в розвинутих європейських країнах і Україні. Відзначено необхідність зміни державоцентризму і патерналізму, характерних для доктрини радянського адміністративного права, на їх місце приходять нові ідеї людиноцентризму, які повинні стати основою взаємодії держави і її громадян, вимагають суттєвих змін у їх взаємовідносинах, наслідком чого повинно стати побудова публічно-сервісної держави. Людиноцентризм і ідея публічно-сервісної держави повинні стати основою не тільки демократизації українського суспільства, але і закласти нове розуміння якості людини у взаємовідносинах з владою. Відзначено, що особливо важливо в публічному управлінні в сучасних умовах є пошук інноваційних підходів до вирішення наявних проблем і застосування найновіших інформаційних технологій для цього. Відзначено, що електронне управління повинно придбати риси пріоритетної моделі, опосередковуючої взаємовідносини держави і громадян. Інформаційні технології і інформатизація управлінських

отношений является основополагающим условием формирования публично-сервисной государства, устранения коррупционных рисков в сфере публичного управления, доступа граждан к online базам. Признано, что государством уже сделано много на пути внедрения электронного управления, в действующих нормативно-правовых актах детализировано содержание и разновидности административных услуг, требования к их качеству, правовой статус Центров предоставления административных услуг, процедуры интеграции информационных систем государственных органов и органов местного самоуправления к Единому государственному portalу административных услуг для предоставления таких услуг в электронной форме по принципу «единого окна». Осуществлено много практических мероприятий по повышению качества публично-правовых услуг. Однако процесс формирования публично-сервисной государства в Украине не завершен. И в дальнейшем должны реализовываться меры по расширению механизмов улучшения доступа граждан к административным услугам, контролю за осуществлением публичного управления в государстве, расширению возможности использования современных информационных технологий для упрощения их предоставления.

Ключевые слова: *публично-сервисная государство, публичное управление, органы публичного управления, электронное управление, человекоцентризм, публичная власть, публично-правовые услуги.*

Summary. *The article analyzes the conceptual foundations of the implementation of public service activities of the state. The analysis of the origin of the ideas of the «service state» and e-government in Ukraine and foreign countries is presented, special attention is paid to the existing regulations that lay the ideas of "serving" the state to its citizens and promote public services in developed European countries and Ukraine. The need to change state-centrism and paternalism, which were characteristic of the doctrine of Soviet*

administrative law, was emphasized. Instead, in modern conditions, a new idea of human-centeredness is being formed, which should become a new basic condition for the interaction of the state and its citizens, requires significant changes in their relations, which should result in building a public service state. Anthropocentrism and the idea of a public service state should become the basis not only for the democratization of Ukrainian society, but also to lay a new understanding of human quality in relations with the authorities. It is emphasized that e-government should acquire the features of a priority model that mediates the relationship between the state and citizens. Information technologies and informatization of managerial relations are a basic condition for the formation of a public service state, elimination of corruption risks in the field of public administration, access of citizens to online databases. It is recognized that the state has already done a lot to implement e-government, the current regulations detail the content and types of administrative services, requirements for their quality, the legal status of administrative service centers, procedures for integrating information systems of state and local governments to Unified state portal of administrative services for the provision of such services in electronic form on the principle of «single window», etc. Many practical measures have been taken to improve the quality of public services. However, the process of forming a public service state in Ukraine has not been completed. Measures to expand mechanisms to improve citizens' access to administrative services, control over the implementation of public administration in the state, and expand the use of modern information technologies to facilitate their provision should continue to be implemented.

Key words: *public service state, public administration, public administration bodies, e-government, human-centeredness, public authority, public-legal services.*

Постановка проблеми. В сучасній науковій літературі дедалі частіше визнається пріоритет перегляду усталеної моделі взаємозв'язку держави та громадян, модернізації публічно-правових інституцій та механізмів їхнього функціонування, подальшого впровадження людиноцентризму через спрощення адміністративно-правових послуг та покращення їх якості і доступності для населення, забезпечення громадського контролю за функціонуванням державних інституцій, подальшого розширення публічно-сервісної діяльності державних інституцій, поширення принципу «єдиного вікна» на публічно-правові послуги, що надаються органами публічного управління. Держава як форма організації суспільства зазнає суттєвих змін. Продовжуючи виконувати функцію керівництва загальносоціальними справами, здійснюючи захист прав та свобод громадян, держава перетворюється на партнера, менеджера, соціального арбітра. Саме такі ролі держави стають можливими за умови впровадження публічно-сервісної концепції її функціонування, оскільки дають змогу сформувати в суспільстві атмосферу довіри та підтримки, уникнути потреби застосування державно-правового примусу. Людиноцентризм та ідея публічно-сервісної держави є запорукою демократизації українського суспільства, формування нового розуміння якості людини у взаєминах з владою. На шляху реалізації концептуальних засад публічно-сервісної діяльності держави в Україні вже здійснено низку заходів, розроблено окремі нормативно-правові акти, однак цей процес не завершений та потребує продовження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Концептуальні засади реалізації публічно-сервісної діяльності держави в Україні знайшли своє обґрунтування в працях низки вітчизняних вчених, серед яких В. Авер'янов [1], Р. Вінецька [2], В. Дерезь [1], М. Дзевелюк [3] П. Клімушин [4], А. Лис [5], Д. Спасібов [4], О. Туркова [6], А. Школик [1], В. Щербань [7], та інші. Зарубіжний досвід у цій сфері досліджували О. Джафарова [8], А. Піляй [9]. Проте ці праці не вирішують наукового завдання щодо формування та

впровадження цілісної концепції публічно-сервісної держави в Україні. Процес формування публічно-сервісної держави ще не завершено, на часі проведення теоретичного аналізу шляхів зміни взаємовідносин держави та громадян, покращення доступу громадян до адміністративних послуг, громадського контролю за здійсненням публічного управління в державі, визначення досягнень та ідентифікація перспектив проведення потрібних реформ.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є теоретичне обґрунтування пріоритетів реалізації в Україні концепції публічно-сервісної держави, аналіз походження ідей «сервісної держави» та електронного урядування в Україні, ролі ідеї людиноцентризму у цьому процесі, формулювання шляхів покращення взаємовідносин держави та громадян у процесі впровадження досліджуваної концепції.

Виклад основного матеріалу. Концептуальні засади реалізації публічно-сервісної діяльності держави як одного з найважливіших її призначень вперше були озвучені в 1942 р. [10], а остаточно знайшла своє обґрунтування у другій половині ХХ та пов'язані з працями низки зарубіжних вчених [11; 12]. Ці ідеї вже протягом багатьох років вкорінюються у практику багатьох демократичних держав. У 1980-1990 роках концепція «сервісної держави» широко пропагувалася у США та знайшла закріплення у нормативно-правових актах, які деталізували порядок взаємодії суб'єктів приватного та публічного права. Сьогодні Концепція сервісної держави особливо викорінилася в державах Європейського Союзу та проявляється на різних рівнях публічного управління. У продовження практичної реалізації таких ідей в країнах Європейського Союзу почали впроваджуватися програми «E-citizen, e-business, e-government» («Електронний громадянин, електронний бізнес, електронний уряд») та інші, які мали на меті через інформатизацію суспільства наблизити органи публічної влади до громадян, та підвищити

якість надання адміністративних послуг, зробити їх надання прозорішим та ефективнішим. До наявних нормативно-правових актів, які закладають ідеї «служіння» держави її громадянам та пропагують надання публічних послуг в розвинутих європейських країнах, слід віднести наступні: «Хартія громадянина» («Біла книга») 1991 року (Велика Британія), «Хартія про надання державних послуг» 1992 р. (Франція), «Хартія споживачів послуг державних служб» 1993 р. (Бельгія), «Хартія якості державних послуг» 1993 р. (Португалія) [5].

Такого роду нормативно-правові акти заклали ідею «служіння» держави її громадянам, що проявляється в широкій діяльності публічно-правових інституцій щодо надання адміністративно-правових послуг.

При цьому слід наголосити на потребі зміни усталеного для радянської адміністративно-правової науки розуміння взаємозв'язку держави та людини, що виключає можливість надання державою певних послуг. Положення ч. 1 ст. 8 Конституції України визначають, що людина, її права та свободи, честь, гідність, недоторканність та безпека визнаються в Україні найвищими соціальними цінностями. Тому, дійсно, сьогодні держава повинна перетворитися на активного надавача адміністративно-правових послуг, що гарантує безпечні, комфортні умови для своїх громадян, захист гарантованих законом прав. На зміну державоцентризму і патерналізму, що були характерними для доктрини радянського адміністративного права, приходять нова ідея людиноцентризму, що повинна стати новою засадничою умовою взаємодії держави та її громадян, вимагає суттєвих змін у їх взаємовідносинах.

Саме ідея людиноцентризму повинна лягти в основу побудови публічно-сервісної держави, стати основою не лише демократизації українського суспільства, але й закласти нове розуміння якості людини у взаєминах з владою, підвищити роль людини як частини соціуму, підвищити якість життя громадян шляхом покращення процедури надання

соціальних послуг, доступу до освіти, охорони здоров'я, спрощення процедур набуття права власності, підвищити рівень захисту пріоритетних прав людини.

Основоположні ідеї людиноцентризму та публічно-сервісної діяльності були закладені В. Авер'яновим та визначалися ним як потенційна спроможність державних і недержавних інституцій створювати умови для реалізації та захисту прав, свобод та законних інтересів громадян у взаємовідносинах з такими інституціями. При цьому автор наголошував, що публічно-правовий напрямок тісно пов'язаний з процесом розгляду і вирішення індивідуальних звернень задля здійснення їх правомочностей, здійснення дозвільно-ліцензійної, реєстраційної діяльності, прийняття індивідуальних юридично значимих рішень задля виконання приватними особами їхніх обов'язків, тощо [1, с. 243-244].

Ця ідея широко підтримується низкою науковців, що в підтвердження наведеного вказують на можливість надання послуг не тільки на ринкових засадах, коли за їх надання платить сам споживач, але також на бюджетній основі [13], наголошують на приватно-правовій складовій природи адміністративних послуг, які виражаються у можливості визначення її споживчої якості [2, с. 49; 14].

До прикладу, забезпечення державних замовлень, організація тендерів має яскраво виражений споживчий характер за рахунок визначеної строковості реалізації, платності та цільового характеру.

Відсутність однорідності у реалізації правових засад публічно-сервісної держави дозволяє науковцям говорити про відмінні за своїм змістом концепції надання адміністративних послуг державою. Серед таких концепції «консьєржу» (технічний супровід та надання послуг інформаційного характеру, наприклад впровадження центрів обслуговування викликів (кол-центрів), використання онлайн-чатів для отримання інформації щодо адміністративної послуги), «посередник»

(формування центрів надання адміністративних послуг, що забезпечує збирання та обробку документів, однак не заміняє своїми діями орган публічного управління) та «one-stop-shop» (функціонування єдиного центру надання адміністративних послуг з широким колом публічних послуг, доступ до яких може бути реалізований через контакт з цим центром) [9].

Найвищим проявом захищеності прав громадян у сфері надання публічно-правових послуг є впровадження електронної демократії, що становить форму відносин довіри між державою і кожним громадянином, запровадження електронного голосування, судочинства, створення спеціальної інституції, що забезпечує захист прав громадян у публічно-правовій сфері та розглядає скарги громадян на наявні порушення щодо надання адміністративних послуг.

Прикладом такої інституції є «омбудсмен у сфері публічних послуг», посаду якого створено у Великій Британії. Саме існування такої посади є запорукою якості, своєчасності надання адміністративних послуг та протидії можливим порушенням щодо цього [5]. При цьому надання послуг у публічно-сервісній державі супроводжується посиленням простоти та доступності їх надання, адаптивністю до нових потреб населення, нових запитів суспільства, заохоченням ініціативи та залученням населення до здійснення контролю за якістю таких послуг. Особливо важливим за таких умов є пошук інноваційних рішень до вирішення наявних проблем та застосування новітніх інформаційних технологій для цього.

Як зазначають вітчизняні автори, на часі впровадження так званих «інтелектуалізованого обслуговування», за якого адміністративні послуги надаються виходячи з сучасних потреб нового ліберального суспільства, що вирізняється якісною трансформацією системи цінностей, вимогам його інтелектуально-ментального стану [5].

В основі процесу налагодження нового формату відносин між органами публічного управління та громадянами закладено принципи

сервісної моделі модернізації публічного управління, до яких дослідники відносять принципи клієнтських відносин, конкурентності публічних послуг, незалежного оцінювання якості таких послуг, та оптимізації технології їх надання, тощо [6; 4].

На часі удосконалення організації процедури надання адміністративних послуг, використання сформованого у країнах Європейського Союзу технологій реалізації «е-уряду», спрощення процедур надання таких послуг, покращення їх якості, а одночасно і задоволення потреб споживачів, внесення потрібних змін у законодавство [8].

Електронне урядування повинно набути рис пріоритетної моделі, що опосередковує взаємовідносини держави та громадян. Інформаційні технології та інформатизація управлінських відносин є засадничою умовою формування публічно-сервісної держави, усунення корупційних ризиків у сфері публічного управління, доступу громадян до online бази юридичних осіб, тендерів, державних закупівель, біржової діяльності, тощо.

Саме вони повинні забезпечувати об'єктивність та неупередженість у прийнятті індивідуальних управлінських рішень, допомогти швидко збирати та опрацьовувати інформацію. В режимі онлайн кожен громадянин повинен мати змогу отримати потрібні дозвільні документи, довідки, оскаржити дії суб'єкта публічного управління, тощо. Це забезпечує суттєву економію часу та зменшує витрати на утримання чисельного апарату державних службовців. В Україні вкрай потрібна єдина уніфікована платформа для реалізації адміністративних послуг. У електронному режимі повинні систематизуватися та опрацьовуватися паспортні дані особи, інформація про наявні дозволи, пільги, трудову діяльність, спеціальний адміністративно-правовий статус, стан здоров'я, банківська інформація. Держава повинна прикладати максимум зусиль для захисту такої інформації. Однак потенційні ризики щодо її розголошення не можуть ставати на заваді розвитку електронного врядування, зважаючи на суттєві

переваги та перспективи використання електронних ресурсів у сфері надання адміністративних послуг.

При цьому державою вже зроблено багато на шляху впровадження електронного урядування. Координаційна діяльність щодо цього реалізується Державним агентством з питань електронного урядування. До нормативно-правових актів, які врегульовують цю сферу належать Закон України «Про адміністративні послуги» від 06 вересня 2012 № 5203-VI, Закон України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 06 вересня 2005 № 2806-IV розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» від 30 січня 2019 р. № 37-р, Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3, Порядок ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 3 січня 2013 р. № 13 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 11 липня 2013 р. № 556), Порядок інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг, затверджений Наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України 08 вересня 2016 № 1501/248 та інші.

У цих нормативно-правових актах деталізовано зміст та різновиди адміністративних послуг, вимоги щодо їхньої якості, порядок їхнього надання, правовий статус Центрів надання адміністративних послуг, особливості формування реєстру адміністративних послуг та функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг, визначено процедури інтеграції інформаційних систем державних органів

та органів місцевого самоврядування до цього порталу задля надання таких послуг в електронній формі за принципом «єдиного вікна», тощо.

На Урядовому порталі, що функціонує за принципом «єдиного вікна» наявна можливість отримання 118 онлайн-послуг, зокрема допомоги при народженні дитини, послуги з реєстрації бізнесу, послуги в земельній та будівельній сферах. Електронні послуги для водіїв та перевізників можна отримати через електронні кабінети перевізників та водіїв. Доповненням стала система електронної взаємодії органів виконавчої влади, до якої підключено 193 органи влади, що передбачає обмін понад 5 400 електронних документів щоденно. Цікавим є приклад забезпечення інформацією на порталі openbudget.gov.ua щодо змісту понад 9 683 місцевих бюджетів, що дає змогу посилити контроль за використанням бюджетних коштів на рівні регіону [15].

Проте процес формування публічно-сервісної держави ще не завершено. Як зазначено у розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки» від 30 січня 2019 р. № 37-р й надалі на часі модернізація наявних та створення нових веб-порталів (офіційних веб-сайтів суб'єктів владних повноважень), через які надаються електронні послуги (сервіси), відповідно до єдиних вимог для розроблення, ведення та інтеграції (взаємодії) офіційних веб-сайтів суб'єктів владних повноважень; сприяння популяризації електронних послуг із залученням засобів масової інформації, громадських організацій шляхом підготовки відповідних відеороликів, інформаційних матеріалів; розвитку каналів доступу до електронних послуг, зокрема, через посередників (центри надання адміністративних послуг, бібліотеки, банки, провайдерів телекомунікацій тощо), з якими суб'єкти звернення контактують на постійній основі, створення спеціальних автоматизованих пунктів доступу

до електронних послуг чи мобільних додатків, а також розвитку нових електронних сервісів, у тому числі на комерційній основі [16].

Висновки. Реалізація концепції публічно-сервісної держави ще не завершено. Реальні кроки на шляху розширення доступу громадян до публічно-правових послуг вже здійснено, як і заходи щодо розширення можливості використання сучасних інформаційних технологій для спрощення їх надання. На часі розширення доступу громадян до інших демократичних інструментів та засобів електронної демократії, як електронний суд, електронне голосування, тощо. Слід й надалі розширювати доступ громадян до публічно-правової інформації, надавати можливість у більшій кількості сфер отримувати через засоби інформаційних технологій якісні публічно-правові послуги. Важливо, щоби на засадах людиноцентризму змінювалася уся парадигма взаємовідносин держави та людини, розширювалися механізми контролю громадськості за діяльністю органів публічного управління.

Література

1. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право / Авер'янов В. Б., Дерещ В. А., Школик А. М. та ін.; за заг. ред. Авер'янова В. Б. Київ: Юстініан, 2007. 288 с.
2. Вінецька Р. М. Правове регулювання надання адміністративних послуг у сфері освітньої діяльності: дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ, 2019. 247 с.
3. Дзевелюк М. В. Сервісна держава як функціональна модель сучасної держави // Актуальні проблеми держави і права. 2017. Вип. 78. С. 60-67.
4. Клімушин П. С., Спасібов Д. В. Концепція сервісно орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління // Теорія та практика державного управління. 2017. Вип. 2. С. 21-28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpdu_2017_2_5 (дата звернення 15.07.2020).

5. Лис А. Б. Світовий досвід надання послуг населенню державними і самоврядними органами влади // *Аспекти публічного управління*. 2015. № 9. С. 43-50. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_9_8 (дата звернення 15.07.2020).
6. Туркова О. К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти // *Право і суспільство*. 2015. № 5/2, ч. 3. С. 189–194.
7. Щербань В. Оптимізація адміністративно-правового регулювання публічно-сервісної діяльності органів виконавчої влади в Україні // *Право та юстиція*. 2018. № 1. С. 70-78.
8. Джафарова О. В. Зарубіжний досвід здійснення органами публічної адміністрації дозвільної діяльності та перспективи його впровадження в Україні // *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія : Право. 2015. Вип. 35(2.2). С. 113-116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_35%282.2%29__29 (дата звернення 15.07.2020).
9. Піляй А.М. Стан розвитку публічно-сервісної держави в країнах ЄС у розрізі адміністративної реформи в Україні та угоди про асоціацію між Україною та ЄС // *Право. Людина. Довкілля*. Vol. 10, No 4, 2019 С. 143-151. URL: <http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Pravo/article/download/law2019.04.017/11653> (дата звернення 15.07.2020).
10. Brown, JC Victims or Villains? The Beveridge Report and the postwar reforms. URL: <http://www.psi.org.uk/publications/archivepdfs/Victims/VV2.pdf> (дата звернення 15.07.2020).
11. *The New Public Management in Action* / E. Ferlie, L. Ashburner, L. Fitzgerald, A. Pettigrew. Oxford : Oxford University Press, 1996. 298 p.
12. Pollitt C. *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Christopher Pollitt and Geert Bouckaert. Oxford : Oxford University Press, 2000. 392 p.

13. Уряд для громад. Ініціативи щодо поліпшення якості послуг. Український переклад. Л.: Львів. філіал УАДУ, 2000. 293 с.
14. Цивільне право: підручник: у 2 т. / В. І. Борисова (кер.авт. кол.) та ін.; / за ред. В. І. Борисової та ін. Харків: Право, 2011. Т. 2. 2011. 816 с.
15. Е-урядування – ключ до реформ в Україні. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini> (дата звернення 15.07.2020).
16. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні на 2019-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 р. № 37-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/37-2019-%D1%80> (дата звернення 15.07.2020).

References

1. Derzhavne upravlinnya: yevropeys'ki standarty, dosvid ta administratyvne pravo / Aver"yanov V. B., Derets' V. A., Shkolyk A. M. ta in.; za zah. red. Aver"yanova V. B. Kyiv: Yustinian, 2007. 288 s.
2. Vinets'ka R. M. Pravove rehulyuvannya nadannya administratyvnykh posluh u sferi osvith'noyi diyal'nosti: dys. na zdobuttya nauk. stupenya kand. yuryd. nauk : 12.00.07. Kyiv, 2019. 247 s.
3. Dzevelyuk M. V. Servisna derzhava yak funktsional'na model' suchasnoyi derzhavy // Aktual'ni problemy derzhavy i prava. 2017. Vyp. 78. S. 60-67.
4. Klimushyn P. S., Spasibov D. V. Kontsepsiya servisno oriyentovanoyi derzhavy v konteksti modernizatsiyi publichnoho upravlinnya // Teoriya ta praktyka derzhavnoho upravlinnya. 2017. Vyp. 2. S. 21-28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2017_2_5 (data zvernennya 15.07.2020).
5. Lys A. B. Svitovyy dosvid nadannya posluh naseleennyu derzhavnymy i samovryadnymy orhanamy vlady // Aspekty publichnoho upravlinnya. 2015. # 9.

- S. 43-50. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aplup_2015_9_8 (data zvernennya 15.07.2020).
6. Turkova O. K. Servisna spryamovanist' nadannya administratyvnykh posluh v Ukrayini: protsedurni aspekty // Pravo i suspil'stvo. 2015. № 5/2, ch. 3. S. 189–194.
 7. Shcherban' V. Optyimizatsiya administratyvno-pravovoho rehulyuvannya publichno-servisnoyi diyal'nosti orhaniv vykonavchoyi vlady v Ukrayini // Pravo ta yustyttsiya. 2018. # 1. S. 70-78.
 8. Dzhafarova O. V. Zarubizhnyy dosvid zdiysnennya orhanamy publichnoyi administratsiyi dozvil'noyi diyal'nosti ta perspektyvy yoho vprovadzhennya v Ukrayini // Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu. Seriya : Pravo. 2015. Vyp. 35(2.2). S. 113-116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_35%282.2%29__29 (data zvernennya 15.07.2020).
 9. Pilyay A.M. Stan rozvytku publichno-servisnoyi derzhavy v krayinakh YeS u rozrizi administratyvnoyi reformy v Ukrayini ta uhody pro asotsiatsiyu mizh Ukrayinoyu ta YeS // Pravo. Lyudyna. Dovkillya. Vol. 10, No 4, 2019 S. 143-151. URL: <http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Pravo/artitsle/download/law2019.04.017/11653> (data zvernennya 15.07.2020).
 10. Brown, JC Victims or Villains? The Beveridge Report and the postwar reforms. URL: <http://www.psi.org.uk/publications/archivepdfs/Victims/VV2.pdf> (data zvernennya 15.07.2020).
 11. The New Public Management in Action / E. Ferlie, L.Ashburner, L. Fitzgerald, A. Pettigrew. Oxford : Oxford University Press, 1996. 298 p.
 12. Pollitt C. Public Management Reform: A Comparative Analysis. Christopher Pollitt and Geert Bouckaert. Oxford : Oxford University Press, 2000. 392 p.
 13. Uryad dlya hromad. Initsiatyvy shchodo polipshennya yakosti posluh. Ukrayins'kyy pereklad. L.: L'viv. filial UADU, 2000. 293 s.

14. Tsyvil'ne pravo: pidruchnyk: u 2 t. / V. I. Borysova (ker.avt. kol.) ta in.; / za red. V. I. Borysovoyi ta in. Kharkiv: Pravo, 2011. T. 2. 2011. 816 s.
15. E-uryaduvannya – klyuch do reform v Ukrayini. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/e-uryaduvannya-klyuch-do-reform-v-ukrayini> (data zvernennya 15.07.2020).
16. Pro zatverdzhennya planu zakhodiv shchodo realizatsiyi Kontseptsiyi rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukrayini na 2019-2020 roky: Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 30 sichnya 2019 r. № 37-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/tsard/37-2019-%D1%80> (data zvernennya 15.07.2020).