УДК 342.92:35.071 (477-25) (045)

Б. А. Кохан,
аспірант

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В М. КИЄВІ

Стаття присвячена розгляду теоретико-правових основ реформування системи адміністративних послуг, корисних новацій, проблем, що виникають під час реформування системи надання адміністративних послуг у м. Києві. Також у ній говориться про шляхи оптимізації практичної реалізації надання адміністративних послуг та розглядається сервісна ідеологія, як теоретична основа адміністративних послуг.

Ключові слова: *адміністративні послуги, реформування системи надання адміністративних послуг, сервісна роль держави, публічна адміністрація, якість надання адміністративних послуг, сервісне публічне управління***.**

Б. А. Кохан

Теоретико-правовые аспекты реформирования системы предоставления административных услуг в г. Киеве

Статья посвящена рассмотрению теоретико-правовых основ реформирования системы административных услуг, полезных новаций, проблем возникающих при реформировании системы предоставления административных услуг в г. Киеве. Также в ней говорится о путях оптимизации практической реализации предоставления административных услуг и рассматривается сервисная идеология, как теоретическая основа административных услуг.

Ключевые слова: *административные услуги, реформирование системы предоставления административных услуг, сервисная роль государства, публичная администрация, качество предоставления административных услуг, сервисное публичное управление.*

B. Kohan

Theoretical and legal aspects of the reform of the system of administrative services in Kiev

The article discusses the theoretical foundations-legal reforming the system of administrative services, useful innovations, problems arising from the reform of the system of administrative services in Kiev. Also, it states on ways to optimize the practical implementation of the provision of administrative services. And the service is considered an ideology, as a theoretical basis of administrative services.

Key words: *administrative services, reforming the system of administrative services, service role of the state, public administration, quality of administrative services, public service management.*

Постановка проблеми та її актуальність. Аналіз тематики реформування системи надання адміністративних послуг у м. Києві є надзвичайно важливим, адже саме зараз відбуваються зміни в Українській державі, які можна охарактеризувати як перехід від управлінської форми здійснення владних повноважень до сервісної. Дана тематика розглядається на прикладі м. Києва, адже саме у столиці відбувається стрімке реформування системи надання адміністративних послуг.

Аналіз досліджень і публікацій. Дослідженням даної тематики займались такі відомі вчені-адміністративісти, як: В. Б. Авер'янов, Ю. П. Битяк, В. М. Гаращук, І. П. Голосніченко, Т. О. Гуржія, І. Б. Коліушко, В. К. Колпаков, А. Т. Комзюк, О. В. Кузьменко, Т. О. Коломоєць, Є. В. Курінний, С. Г. Стеценко, В. П. Тимощук.

Мета статті – розглянути теоретико-правові аспекти реформування системи надання адміністративних послуг, показати динаміку та напрямки їх реформування в м. Києві, вказати на позитивні та негативні моменти, що виникають під час практичної реалізації реформування.

Виклад основного матеріалу. Проблематика щодо надання адміністративних послуг активно розглядається українською науковою думкою з прийняття Конституції України 28 червня 1996 року. В 90-х роках відбулись серйозні зміни економічної і політичної системи країни, що вплинуло й на обсяги адміністративного регулювання та його правові основи. За радянського періоду адміністративне право існувало в умовах деформованого розвитку галузі та суттєво відставало від розвитку зарубіжних правових систем. Українське адміністративне право, маючи за базу формування радянську систему, не відповідало вимогам часу та потребам суспільного розвитку. Основним джерелом оновлення українського адміністративного права та впровадження нових ідей його формування є досвід зарубіжних країн.

У переважній більшості зарубіжних країн сферу суспільних відносин, що регулюються нормами адміністративного права, іменують «публічною адміністрацією». До останнього часу в нашій країні термін «публічна адміністрація» не мав широкого застосування, у свою чергу застосовувався термін «державне управління», що насправді являється більш вузьким поняттям. По-перше, говорячи про державне управління, ми свідомо вилучаємо з нього діяльність органів місцевого самоврядування, які завжди виконують ті чи інші функції держави. По-друге, що головніше, термін «державне управління» не відображає глибинної сутності аналізованої категорії. Публічна ж адміністрація самою назвою передбачає свою спрямованість на реалізацію публічних, тобто народних інтересів.

В Україні, останніми роками, все частіше вживається термін «адміністративні послуги», адже категорія «управлінські послуги» наразі має більше змістовне навантаження в економічних науках.

Слід відзначити, що поняття «адміністративні послуги» бере свою основу з ідеї сервісної ролі держави. Існує окрема наука – «сервісологія», яка вивчає природу, принципи і методи індивідуального обслуговування населення, які враховують індивідуальність людини як цілісної особистості, її потреби, інтереси та ціннісні орієнтири. Концепція реалізації реформування та модернізації державно-правового устрою заснована на ідеї сервісного публічного управління, здійснюваного як державними органами і структурами, так і місцевим самоврядуванням. Така направленість оптимізації та імплементації зарубіжних інституцій владно-правової взаємодії суспільства і держави, інших органів управління базується на ефективному наданні адміністративних послуг населенню, можливості делегування функцій по наданню послуг, які характерні для держави, до приватного сектору.

Сервісна концепція держави мала широке застосування в США та ряді країн Західної Європи у 80-90-х роках минулого століття. Дана концепція розглядає призначення держави в служінні індивіду, і, якщо її сприймати буквально, майже будь-яка діяльність держави по взаємодії з індивідом являє собою адміністративну послугу. Сервісна ідея розвитку державної системи основується на класичній економічній схемі: «виробник послуг – споживач», де легітимність державних інститутів пов’язана з ефективністю впливу, моделювання і реалізації індивідуальних та групових інтересів та потреб. У зв’язку з цим, «глобальні інтереси», пов’язані з етнічним, духовним та іншими основами духовної єдності суспільства, втрачають свою «актуальність» для держаного управління, принаймні, у повсякденному управлінні. При сервісній організації управління домінуючим показником ефективності виступає «вдоволеність споживачів». Для цього обгрунтовується необхідність використання комплексного підходу до нормування цілей і задач

управлінської діяльності (системний взаємозв'язок соціологічних, психологічних, адміністративних, економічних, інформаційних, правових форм, методів, способів та прийомів). Відповідальність за життєзабезпечення і безпеку покладається на державу, яка має гарантувати задоволення потреб та інтересів як окремої особистості так і груп людей. Сервісний підхід до сутності держави пов'язаний з такими напрямками оптимізації владно-правової діяльності, як розвиток мережевих форм управлінської взаємодії, формування «електронного врядування», комунікативних технологій контролю і планування, розвитку «онлайнових» послуг, формування багатосторонніх зв'язків, що дають змогу громадянам активно брати участь в управлінні владою.

Останнім часом було здійснено багато нормативно-правових і організаційних заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг. Слід відзначити, що зміни в даній системі сприяли спрощенню доступу громадян до адміністративних послуг та зручності їх отримання.

Однією з новацій 2013 року було прийняття постанови КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 р. № 13. В даній постанові зазначається що портал адміністративних послуг ведеться з метою забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням інтернету і є офіційним джерелом інформації про їх надання [4]. На нашу думку, це є прогресивним кроком, який зробить адміністративні послуги наближеними до громадян, підвищить рівень їх інформованості про адміністративні послуги та процедуру їх надання, звісно, при якісній реалізації даного амбіційного проекту.

В даний період існування Української держави актуальним є питання реформування, вдосконалення та приведення до відповідності міжнародним стандартам усіх сфер функціонування державних структур та місцевого самоврядування. Держава дедалі передає все більше повноважень на місця, в чому і є сутність децентралізації. В наш час, коли інформаційні технології стали невід'ємною частиною буття людини, при проведенні будь-яких реформ слід брати до уваги і фактор залучення інноваційних технологій під час їх практичної реалізації. Це стосується і реформування цілісної системи надання адміністративних послуг в Україні.

Одне з інформаційних джерел, посилаючись на Factum Group Ukraine зазначає, що загальна кількість інтернет-користувачів в Україні на всій території (без урахування території Автономної Республіки Крим) зросла і складає 59 % (21,8 млн. чол.). Також зазначається, що кожен десятий українець у віці 65 років вже користується інтернетом, що кожен другий мешканець села входить в інтернет, хоча ще в 2014 році кількість користувачів в Україні становила 18,8 млн. чол. [8]. Тож, можна зазначити, що робота електронних порталів по наданню адміністративних послуг є актуальною як ніколи.

На самому офіційному інтернет-сайті Єдиного державного порталу адміністративних послуг зазначається, що він знаходиться на стадії «пілотного проекту»: даний портал є пілотною версією Єдиного державного порталу адміністративних послуг. Портал створюється на вимогу Закону України «Про адміністративні послуги» з метою спрощення способів отримання адміністративних послуг для громадян та бізнесу. Також зазначаються цілі пілотного проекту порталу:

1) впорядкування та надання вичерпної інформації про адміністративні послуги;

2) впровадження та вдосконалення методологічних механізмів надання адміністративних послуг, функціональних елементів порталу (особистий кабінет, системи ідентифікації користувачів, взаємодія з іншими органами, що надають послуги тощо) [10].

Портал також має певні функціональні елементи, що мають спростити користування ним. Наприклад, «особистий кабінет», за допомогою якого користувач зможе мати зв'язок з надавачем послуг, хоча слід відзначити, що засобом зворотного зв'язку є

електронна пошта заявника. Також користувачам порталу потрібно буде обов'язково пройти процедуру «ідентифікації», що являється процедурою розпізнавання особи, також зазначено, що на даному етапі функціонування цього порталу буде використовуватись електронний цифровий підпис як спосіб ідентифікації, хоча з часом доступними стануть різні методи ідентифікації, по мірі технічної та юридичної готовності [10].

Компанія Gemius опублікувала дані дослідження щодо онлайн-аудиторії в Україні. Результати дослідження показують, що інтернетом в Україні хоча б раз на місяць користуються 19,5 мільйона інтернет-відвідувачів. При цьому 18,4 млн заходить з персональних комп'ютерів, 5,8 млн – зі смартфонів / мобільних телефонів і 1,7 млн – з планшетів [9]. Все більше й більше користувачів здійснюють доступ до мережі за допомогою портативних пристроїв, що приводить до логічного питання – чи відповідає викликам часу Єдиний державний портал адміністративних послуг? На порталі відсутня мобільна версія, яка б значно спростила доступ до нього користувачів за допомогою портативних пристроїв, даний недолік присутній і на офіційному веб-порталі адміністративних послуг Києва. В п. 5 постанови КМУ «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 р. № 13 зазначається, що держателем порталу є Мінекономрозвитку, також на дане міністерство покладено функції адміністрування та супроводження роботи порталу, а відтак, саме дане міністерство повинно займатись ліквідацією недоліків порталу безпосередньо або з залученням інших юридичних осіб [4].

В ч. 1 ст. 20 Закону України «Про адміністративні послуги» зазначено, що закон набирає чинності з дня, наступного за днем його опублікування, крім: ч. 8 ст. 11 та п. 1 ч. 1 ст. 14, які набирають чинності з 1 січня 2013 р. (внесення відомостей до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг і є їх складовою, здійснюється безкоштовно); п.п. 4-6 ч. 3 ст. 17, які набирають чинності з 1 січня 2014 р. (йдеться про те, що портал забезпечує: можливість отримання суб'єктами звернення інформації про хід розгляду їхніх заяв; про можливість отримання суб'єктами звернення за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку результатів надання адміністративних послуг; можливість здійснення суб'єктами звернення оплати за надання адміністративної послуги дистанційно, в електронній формі) [1]. Вищезгадані пункти закону дублюються і в постанові, а отже, дані пункти вже вступили в законну силу ще в 2013-2014 р.р. Станом на червень 2016 р. Єдиний державний портал адміністративних послуг працює в режимі тестової експлуатації, що є показником рівня практичної реалізації проекту.

В свою чергу, слід розглянути функціонування «офіційного веб-порталу адміністративних послуг Києва», який є яскравим прикладом якісної реалізації інноваційних ідей та новітніх інформаційно-технічних засобів. На відміну від Єдиного державного порталу адміністративних послуг, на даному порталі навіть доступна версія для осіб з вадами зору, за допомогою зручного меню можна скористатись такими функціями, як, наприклад, перегляд стану черги в центрах надання адміністративних послуг по всіх районах м. Києва. Ще однією цікавою функцією даного порталу є розділ «опитування», в якому можна оцінити якість наданих послуг, що вказує на прогресивність підходу реалізації державної реформи місцевою владою. У даному веб-порталі вбачається не лише технологічність і відповідність викликам часу, а й ідея сервісної функції держави, яка існує для покращення рівня і умов життя громадян, звільняючи їх від проблем, що виникають при забюрократизованості систем державної влади і місцевого самоврядування. Відкритість, доступність, якість та швидкість надання, можливість контролю громадськістю за процесом надання адміністративних послуг – саме ті напрямки, які мають сприяти розвитку громадянського суспільства та запобіганню корупції в країні.

Дійсно, технічні нововведення та застосування передових інформаційних технологій є яскравими показниками того, що реформування цілісної системи надання адміністративних послуг у м. Києві відбувається в правильному напрямку. Але виникає питання – чи дійсно все так добре складається при наданні адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг (далі – ЦНАПах)? На практиці довелось зіткнутися з проблемами реалізації законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Відповідно до абзаців 8 та 9 Листа Міністерства юстиції України № 1439/8/32-16 від 29.02.2016 «Щодо деяких питань, пов'язаних з передачею повноважень у сферах державної реєстрації» [6] зазначено, що згідно з частиною третьою статті 29 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» [2] реєстраційна справа в паперовій формі зберігається у суб'єкта державної реєстрації за місцезнаходженням юридичної особи, громадського формування, фізичної особи - підприємця, зокрема щодо юридичної особи (крім громадського формування) та фізичної особи - підприємця – у виконавчих органах міської ради міст обласного та/або республіканського Автономної Республіки Крим значення, Київській, Севастопольській міських, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністраціях.

Відповідно до Законів повноцінна передача повноважень із державної реєстрації від органів державної реєстрації, утворених Міністерством юстиції, до виконавчих органів міських рад міст обласного та/або республіканського Автономної Республіки Крим значення, Київської, Севастопольської міських, районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій і, як наслідок, припинення повноважень органів державної реєстрації, утворених Міністерством юстиції, здійснюється поступово, в міру готовності, але не пізніше 30 квітня 2016 року.

Наказом Міністерства юстиції України від 10.06.2016 № 1657/5 «Про затвердження Порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» [5] було затверджено порядок надання відомостей. У п. 1 розділу ІІІ наказу зазначено наступне: «документи, що містяться в реєстраційній справі, у паперовій формі надаються за запитом про надання документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної, фізичної особи - підприємця (додаток 3), шляхом звернення до центру надання адміністративних послуг, утвореного при суб'єкті державної реєстрації, що відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» уповноважений зберігати реєстраційні справи у паперовій формі.

У разі, якщо відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» державна реєстрація проводиться Міністерством юстиції України та його територіальними органами, документи, що містяться в реєстраційній справі у паперовій формі, надаються за запитом заявника шляхом звернення до Міністерства юстиції України або його територіальних органів, що відповідно до закону уповноважені зберігати реєстраційні справи у паперовій формі» [2].

З урахуванням практики, слід зазначити, що співробітники центрів надання адміністративних послуг та державні реєстратори відмовляються приймати до розгляду запит «про надання документів, що містяться в реєстраційній справі відповідної юридичної особи, громадського формування, що не має статусу юридичної, фізичної особи-підприємця» (додаток 3 до Порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (пункт 1 розділу ІІІ)), мотивуючи це тим, що в них відсутні інструкції щодо процедури надання відповіді на даний запит, а також тим, що дана дія не внесена до переліку адміністративних послуг, передбаченого Закону

України «Про адміністративні послуги», що є грубим невиконанням повноважень, передбачених ст. 5 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» [2]. Відтак, цілком доречно можна зазначити, що реалізація амбіційних проектів і нововведень гальмується через низький рівень свідомості й освіченості працівників державних структур, які не виконують свої посадові обов'язки у тій мірі, як того вимагає Закону України «Про державну службу» [3]. Дана ситуація вказує на залежність реформування системи надання адміністративних послуг від діяльності центральних органів виконавчої влади, що вказує на вплив старого управлінського підходу в здійсненні влади в країні, що діє й досі в більшості сфер функціонування держави.

Слід також відзначити і позитивні моменти теперішнього реформування системи надання адміністративних послуг у м. Києві:

1) стрімкий розвиток системи центрів надання адміністративних послуг;

2) використання новітніх інформаційних технологій для функціонування міського порталу;

3) доступність інформації про перелік послуг для населення;

4) доступний для користувачів інтерфейс міського веб-порталу адміністративних послуг;

5) зрозуміла та деталізована процедура отримання адміністративних послуг.

Все це вказує на те, що відбуваються позитивні зрушення, і система надання адміністративних послуг у м. Києві швидко реформується, стає доступнішою та більш відкритою, що є показником переходу від управлінської ідеології функціонування державної системи та системи органів місцевого самоврядування до сервісної, яка працює для суспільства. Отже, подібні інноваційні реформи в майбутньому мають змінити стару забюрократизовану і корумповану систему на більш відкриту і доступну для населення.

Висновки. Підводячи підсумки, можна зазначити, що одним із головних напрямків сьогоднішнього реформування системи надання адміністративних послуг в м. Києві має стати їх доступність для населення, а також якість обслуговування у ЦНАПах, яка не завжди відповідає декларованим стандартам. Розуміння та застосування сервісної ідеї в основі розвитку системи є важливим чинником для подальшої розбудови системи надання адміністративних послуг. Адміністративні послуги, як і будь-які послуги в приватній сфері, повинні відповідати викликам сучасності та бути якісними (надаватися в терміни і в обсязі, заявленому для конкретної послуги). І якщо поштовхом до покращення та еволюціонування послуг у приватній сфері є їх конкурентоздатність на ринку, то у випадку адміністративних послуг, які є результатом здійснення владних повноважень, відсутній фактор ринкової конкуренції, яка стимулює розвиток. Відтак якість надання адміністративних послуг напряму залежить від рішень осіб, що мають владні повноваження, а також від громадського контролю. В цьому аспекті слід відмітити, що у розвитку та реформуванні системи надання адміністративних послуг, як і інших систем, що функціонують у сфері владних повноважень держави та місцевого самоврядування, важливим фактором є участь громадян. Саме фізичні та юридичні особи, які отримують адміністративні послуги, можуть оцінити їх якість, та за наявності суспільної свідомості взяти участь у покращенні системи їх надання (щонайменше – залишаючи відповідні відгуки на веб-порталах адміністративних послуг).

Звісно, стрімке реформування завжди проходить з великою кількістю прогалин у практичній реалізації, більша частина з яких буде виправлена з часом, але за активної участі суспільства та його взаємодії з органами місцевого самоврядування реформування системи надання адміністративних послуг буде відбуватись ефективніше.

Література

1. *Про адміністративні* послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI (редакція від 01.01.2016) [Електронний ресурс]:

Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/page

2. *Про державну* реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань: Закон України від 15.05.2003 № 755-IV (редакція від 01.01.2016) [Електронний ресурс]: Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/755-15

3. *Про державну* службу: Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII [Електронний ресурс]: Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon3. rada.gov.ua/laws/show/889-19

4. *Про затвердження* Порядку ведення Єдиного державного порталу адміністративних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 03.01.2013 № 13 (редакція від 27.08.2013) [Електронний ресурс]: Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/ 13-2013-п

5. *Про затвердження* Порядку надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань: наказ Міністерства юстиції України від 10.06.2016 № 1657/5 [Електронний ресурс]: Законодавство України. – Режим доступу: http://zakon3. rada.gov.ua/laws/show/z0839-16

6. *Щодо деяких* питань, пов'язаних з передачею повноважень у сферах державної реєстрації: лист Міністерства юстиції України від 29.02.2016 № 1439/8/32-16 [Електронний ресурс] / Сайт Головного управління юстиції у Херсонській області. – Режим доступу: http://just.ks.ua/news/shhodo-deyakih-pitan-pov-yazanih-z-peredacheyu-povnovazhen-u-sferah-derzhavnoyi-reyestratsiyi/

7. *Стан* та проблеми реформування системи адміністративних послуг в Україні: аналітична записка / Національний інститут стратегічних досліджень [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.niss.gov.ua/ articles/1373/

8. *Кількість* регулярних інтернет-користувачів в Україні зросла до 21,8 млн [Електронний ресурс]: Gazeta.ua. – Режим доступу: http://gazeta.ua/ articles/life/_kilkist-regulyarnih-internetkoristuvachiv-v-ukrayini-zrosla-do-218-mln/633061

9. *5,8 млн українців* виходять в інтернет з мобільних телефонів та смартфонів [Електронний ресурс]: Watcher: Рейтинг українських користувачів Facebook. – Режим доступу: http://watcher.com.ua/2016/05/20/5-8-mln-ukrayintsiv-vyhodyat-v-internet-z-mobilnyh-telefoniv-ta-smartfoniv/

10. *Про портал* електронних послуг / Єдиний державний портал адміністративних послуг; Міністерство економічного розвитку і торгівлі України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://poslugy.gov.ua/ page/ about

11. *Права* громадян у сфері виконавчої влади: адміністративно-правове забезпечення реалізації та захисту / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – К.: НВП «Видавництво «Наукова думка» НАН України. – С. 245-246.

12. *Алексеев С. С.* Общая теория права / С. С. Алексеев. – Т. 1. – М.: Юрид. лит, 1981. – С. 35-36.

References

1. *Pro administraivni* poslugy: Zakon Ukraini vid 06.09.2012 № 5203-VI (redactsiya vid 01.01.2016) [Elektronnij resurs]: Zakonodavstvo Ukraini. – Rezhim dostupu: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17/page

2. *Pro derzavnu* reyestraciyu yuridichnih osib, fizichnyh osib-pidpriemtsiv ta gromadskih formuvan: Zakon Ukraini vid 15.05.2003 № 755-IV (redactsiya vid 01.01.2016) [Elektronnij resurs]: Zakonodavstvo Ukraini. – Rezhim dostupu: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/755-15

3. *Pro derzavnu* sluzbu: Zakon Ukraini vid 10.12.2015 № 889-VIII [Elektronnij resurs]: Zakonodavstvo Ukraini. – Rezhim dostupu: http://zakon3.rada.gov.ua/ laws/ show/889-19

4. *Pro zatverdzennya* Poryadku vedennya Yedinogo derzavnogo portalu administrativnih poslug: postanova Kabinetu Ministriv Ukraini vid 03.01.2013 № 13 (redactsiya vid 27.08.2013) [Elektronnij resurs]: Zakonodavstvo Ukraini. – Rezhim dostupu: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/13-2013-п

5. *Pro zatverdzennya* Poryadku nadannya vidomostey z Yedinogo derzavnogo reyestru yuridichnih osib, fizichnyh osib-pidpriemtsiv ta gromadskih formuvan: nakaz Ministerstva yusticii Ukraini vid 10.06.2016 № 1657/5 [Elektronnij resurs]: Zakonodavstvo Ukraini. – Rezhim dostupu: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/ show/ z0839-16

6. *Shyodo* deyakih pitan, povyazanih z peredacheyu povnovazhen u sferah derzavnoyi reyestracii: list Ministerstva yusticii Ukraini № 1439/8/32-16 vid 29.02.2016 [Elektronnij resurs]: Sait Golovnogo upravlinnya yusticii u Kherskiy oblasti. – Rezhim dostupu: http://just.ks.ua/news/shhodo-deyakih-pitan-pov-yazanih-z-peredacheyu-povnovazhen-u-sferah-derzhavnoyi-reyestratsiyi/

7. *Stan* ta problemi reformuvannya sistemi administrativnih poslug v Ukraini / Analitichna zapiska / Natcionalniy institut strategichnih doslidzen [Elektronnij resurs]: Zakonodavstvo Ukraini. – Rezhim dostupu: http://www.niss. gov. ua/ articles/1373/

8. *Kilkist* regulyarnih internet-koristuvachiv v Ukraini zrosla do 21,8 mln [Elektronnij resurs]: Gazeta.ua. – Rezhim dostupu: http://gazeta.ua/ articles/life/_kilkist-regulyarnih-internetkoristuvachiv-v-ukrayini-zrosla-do-218-mln/633061

9. *5,8 mln ukraintsiv* vhodit v internet z mobilnih telephoniv ta smartphoniv / [Elektronnij resurs]: Watcher: Reyting ukrainskih koristuvachiv Facebook. – Rezhim dostupu: http://watcher. com.ua/2016/05/20/5-8-mln-ukrayintsiv-vyhodyat-v-internet-z-mobilnyh-telefoniv-ta-smartfoniv/

10. *Pro portal* elektronnih poslug / Yediniy derzavniy portal administrativnih poslug; Ministerstvo economichnogo rozvitku i torgivli Ukraini [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupu: https://poslugy.gov.ua/page/about

11. *Prava* gromadyan u sferi vikonavchoi vlady: administrativno-pravove zabezpechennya realizatsii ta zahistu / za zag. red. V. B. Averyanova. – K.: NVP «Vidavnitstvo «Naukova dumka» NAN Ukraini. – S. 245-246.

12. *Alekseev S. S.* Obshaya teoriya prava / S. S. Alekseev. – T. 1. – M.: Yurid. lit., 1981. – S. 35-36.