

UDC (УДК) 342.351.74: 922
JEL Classification: K 10; K 23

Луців Іванна Іванівна,

здобувач освітнього ступеня доктора філософії у галузі права
кафедри адміністративно-правових дисциплін
Львівського державного університету внутрішніх справ
(Львів, Україна)

e-mail: lucivivanka9@gmail.com

ORCID ID: 0000-0003-3628-8272

ЯКІСТЬ І ДОСТУПНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ЯК ЕЛЕМЕНТ ПРАВОВОЇ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Анотація. Розглянуто якість і доступність публічних послуг як елемент правової характеристики. На підставі комплексного системного аналізу чинного національного законодавства у контексті адаптації нормативно-правових актів щодо надання публічних послуг до вимог Європейського Союзу проаналізовано поняття «якість публічних послуг» і «доступність публічних послуг». Визначено вплив низки критеріїв визначення якості та доступності на надання публічних послуг. Зазначено, що якість публічних послуг – це міра відповідності наданої послуги сукупності обов'язкових вимог, закріплених в інформаційній та технологічній картах за допомогою встановлення системи критеріїв оцінки, що дозволяють вимірювати, враховувати та контролювати процес надання публічної послуги.

Ключові поняття: адміністративна послуга, доступність, якість, критерії, інформаційна карта, технологічна карта.

Lutsiv Ivanna,

Postgraduate Student

of the Department of Administrative and Legal Disciplines,
Lviv State University of Internal Affairs
(Lviv, Ukraine)

e-mail: lucivivanka9@gmail.com

ORCID ID: 0000-0003-3628-8272

QUALITY AND AVAILABILITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES AS AN ELEMENT OF LEGAL CHARACTERISTICS

Abstract. The article deals with the quality and availability of public services as an element of legal characteristics. Based on a comprehensive system analysis of the current national legislation in the context of adaptation of the normative and legal acts on the provision of public services to the requirements of the European Union, the concepts of "quality of public services" and "availability of public services" are analyzed. The influence of a number of criteria for determining the quality and availability on the provision of public services is determined. It is noted that the quality of public services is a measure of compliance with the set of mandatory requirements established in the information and technology maps by means of a system of evaluation criteria to measure, take into account and control the process of providing public services. The quality of public service includes a set of characteristics of the process: the conditions of service provision that meet the needs of the recipient for the process of service provision. The quality and availability of services can be determined by methods of expert and sociological assessment. The difficulty of defining quality criteria is due to the fact that the quality of services in legal acts is established either by formal criteria, or legal constructions, which are based on negative binding. At present, there are a number of methods for monitoring the quality of public services. It is stated that public (administrative) service is a service of proper quality, if it meets the established requirements in the information and technology maps. The availability of public services is a state-guaranteed and state-provided opportunity for all applicants to apply for public services.

Key concepts: administrative service, availability, quality, criteria, information map, technology map.

Вступ

У зв'язку з реалізацією Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, розвиток соціально-економічних відносин об'єктивно породжує необхідність пошуку нових форм взаємодії держави та суспільства [1]. Ефективність державного апарату значною мірою залежить від упровадження відповідних новим реаліям технологій управління. Публічна послуга є там, де в задоволенні інтересу приватного є інтерес суспільний. Поєднуючи особисті, громадські та державні інтереси, ця категорія спирається на діалектичну єдність особи, суспільства та держави. Розуміння публічних послуг охоплює всі види діяльності в інтересах суспільства під егідою державної влади. Надання публічних послуг повинно розглядатися як функція сучасної соціальної держави. Публічну послугу можна аналізувати як правовідносини між державою або іншими структурами як аутсорсинг і громадянами або юридичними особами. Її специфічними ознаками є: сукупність дій або діяльність, спрямована на задоволення потреб особи, що становлять суспільний інтерес; наявність певного результату, що не має матеріального вираження, але що становить споживчу цінність. Публічна послуга – це виражена в нормах права, гарантована державою цілеспрямована діяльність із дотримання прав і законних інтересів, виконання обов'язків фізичної або юридичної особи, які її ініціюють.

Сучасний ринок публічних послуг характеризується тенденцією до зростання та стрімкою диверсифікацією, відтак потрібно поліпшити якість і доступність означених послуг. У Законі України «Про адміністративні послуги» цей термін згадується один раз, де йдеться про показники якості та доступності публічних послуг [2].

Питання щодо реалізації публічних послуг розглядали такі вітчизняні вчені: В. Б. Авер'янов, О. М. Бандурка, В. М. Бевзенко, А. І. Берлач, О. Г. Братко, М. М. Бурбика, І. П. Голосніченко, Н. В. Камінська, Т. О. Коломоєць, В. К. Колпаков, А. Т. Комзюк, Я. В. Лазур, Ю. А. Лапутіна, К. Б. Левченко, В. А. Ліпкан, В. Я. Малиновський, Р. С. Мельник, О. І. Миколенко, П. В. Онопенко, Т. О. Проценко, В. Л. Синчук, Л. П. Сушко, І. М. Шопіна, Ю. С. Шемшученко та ін. Учені зробили значний внесок у розвиток теоретичних засад правового регулювання публічних послуг. Але через зростання обсягів надання публічних послуг і потребу в їх адаптації до вимог Європейського Союзу актуальні дослідження щодо якості та доступності публічних послуг.

Метою статті є вивчення якості та доступності публічних послуг як елемента правової характеристики.

1. Загальні підходи до визначення якості публічних послуг

Важливим напрямом процесу реформування державного управління є формування та розвиток цілісної системи надання публічних послуг.

Пошук нових організаційно-правових форм надання публічних послуг і механізмів взаємодії зацікавлених сторін є основною проблемою для підвищення ефективності використання державних ресурсів, якості та доступності публічних послуг, професіоналізму учасників процесу. В управлінні якістю публічної послуги окреслено завдання щодо: визначення істотних характеристик послуг; установлення в законодавчому порядку властивостей; забезпечення надання якісних публічних послуг і припинення надання послуг неналежної якості.

Метою юридичного підходу до визначення поняття якості є розроблення дієвого правового механізму, здатного забезпечити надання публічних послуг належної якості. Тому науково обґрунтованим і практично доцільним є формулювання адміністративно-правового поняття «якість публічної послуги».

В. П. Тимошук, А. В. Кірмач 2005 року у статті «Оцінка якості адміністративних послуг» уперше порушили питання, що досліджується [3].

В. О. Занфіров, розглядаючи у 2009 році критерії якості управлінських послуг публічної сфери, звернув увагу на необхідність нормативного визначення поняття «якість управлінських (адміністративних або публічних) послуг» [4]. О. О. Попова 2013 року запропонувала критерії оцінювання якості надання публічних послуг [5].

Пункт 10 Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади передбачав створення переліку послуг, що надаються органами виконавчої влади, та процесів з їх надання, що, відповідно, передбачало визначення критеріїв оцінки якості [6].

Поки що загальноприйнятого визначення стандарту якості публічної послуги немає. Необхідно закріпити дефініцію поняття «якість публічних послуг» на рівні нормативно-правового акта, оскільки показники якості, що встановлюються, не завжди адекватно відображають реальні обставини надання публічних послуг. Проблема визначення поняття «якість публічних послуг» має не тільки теоретичне значення, а й безпосередньо впливає на практичну діяльність органів публічної влади.

Проблема пов'язана з вирішенням низки питань публічного управління, як-от вимір якісної продуктивності функціонування апарату, ефективності витрачання бюджетних коштів, забезпечення належного рівня реалізації прав і свобод громадян і вдосконалення правового регулювання цієї сфери. Вирішення цієї проблеми стає важливим чинником у створенні механізму управління якістю публічних послуг.

Якість публічних послуг – явище складне, має специфічні виміри, елементи, вплив на які вимагає використання різних інформаційно-технічних, правових, економічних способів і методів.

В юридичній літературі запропоновано різні визначення цього терміна. У дослідженні застосування терміна «якість публічних послуг» проглядається широке тлумачення та обсяжність поняття. У юридичній літературі є кілька підходів до його розкриття: ступінь відповідності послуг вимогам інформаційним і технологічним картам; сукупність якісних і кількісних властивостей послуги, здатних задовольняти потреби громадян; відповідність послуги очікуванням споживачів; відповідність послуг, що надаються, їхній вартості [7–9].

Автор практичного посібника «Діяльність ЦНАП (центр надання публічних послуг) та оцінка якості надання адміністративних послуг» І. М. Бригілевич розглянув якість послуг через ефективність публічного управління [10, с. 7–8].

Зокрема, оцінка відбувається за такими критеріями: час надання публічних послуг; час очікування в черзі під час отримання публічних послуг; ввічливість і компетентність працівника, який взаємодіє із заявником у наданні публічних послуг; комфортність умов у приміщенні, в якому надані адміністративні послуги; доступність інформації про порядок надання публічних послуг.

Поняття «якість» характеризує публічну послугу з точки зору множинності властивостей та співвідношенні між ними. Ці властивості в сукупності утворюють ієрархічну систему. Вони розрізняються за ступенем важливості та можуть визначатися кількісними і якісними параметрами.

Для того, щоби зробити висновки про якість публічної послуги, необхідно враховувати закріплені в інформаційних і технологічних картах показники якості, тобто встановлені кількісні та якісні параметри, результат взаємодії громадянина і органу, який надає публічну послугу. Вони повинні відображати всі значущі

для заявників у процесі отримання послуги властивості (наприклад, тривалість очікування в черзі, рівень інформування громадян про послугу та порядок надання).

Необхідна теоретична розробка системи показників якості публічних послуг. Інформаційні та технологічні карти розробляються органами виконавчої влади, які надають державну послугу. Тому про єдиний підхід до розроблення основних показників якості публічних послуг не йдеться.

2. Критерії якості надання публічних послуг як елемент правової характеристики

Відповідно до принципу універсальності публічних послуг, повинні бути встановлені основні, загальні критерії визначення якості публічних послуг, які застосовуються щодо всіх послуг, незалежно від сфери надання та уповноваженого органу. До них можна віднести: тривалість очікування в чергах; рівень інформування громадян про порядок надання послуги та результат; комфортність перебування в місцях очікування; професіоналізм персоналу та етика взаємодії із заявниками; своєчасність і оперативність надання публічної послуги в повному розмірі; юридично грамотне оформлення комплектів документів і різних довідок; задоволеність громадян отриманою послугою.

А. В. Мілевський у дослідженні «Характеристика принципів адміністративних послуг, що надаються підрозділами Міністерства юстиції України» відносить до загальних принципів доступність, до спеціальних – якість публічних послуг [11, с. 174]. Перша група принципів, на його думку, є обов'язковою для всіх видів послуг, характеризує основні проблемні аспекти надання послуг. Друга група, як вважає дослідник, є додатковою, покликана відображати специфічні складності у наданні публічної послуги певного виду.

Забезпечення належної якості публічних послуг є однією з вузлових проблем, для урегулювання якої проводиться реформа державного управління в Україні. Підтвердженням цього можуть слугувати положення Плану заходів з виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом, де передбачено підвищення ефективності у наданні послуг [12].

Така увага до означеного інституту не випадкова. Від якості надаваних публічних послуг певною мірою залежить рівень життя населення. Якість публічних послуг пов'язують із відповідністю інформаційним і технологічним картам, при цьому враховується здатність задовольняти потреби громадян, які

є динамічними та змінюються відповідно до інформаційно-технічних умов життя.

У поняття «якість публічних послуг» входять дві частини: якість змісту кінцевого результату (своєчасне та повне надання послуги, наприклад, отримання комплексу документів) і якість процесу отримання послуги (доступність і комфортність).

На думку вчених, якісна публічна (адміністративна) послуга повинна сприяти отриманню заявником максимального позитивного ефекту. Це пов'язано з тим, що в більшості випадків публічна послуга є попередньою умовою отримання інших благ. Тому в такій ситуації громадянин бажає не тільки мінімізувати витрати, але щоб отримані документи не треба було змінювати або доповнювати, щоб вони не могли бути оскаржені в суді.

Під час звернення до уповноваженого органу першочергова мета заявника – це отримання повного і юридично оформленого комплексу документів. Для послуг, що мають інформаційно-консультаційний характер, важливий процес комунікаційної взаємодії сторін. На нашу думку, правильним є включення в поняття «якість публічної послуги» двох складових: якості кінцевого результату та якості надання публічної послуги загалом, як комплексу послідовних дій.

У проведенні оцінки якості публічних послуг використовувати такий критерій, як результати соціологічних опитувань громадян, необхідно обережно, бо висновки про отриману послугу заявник робить, головню зважаючи на такі аспекти: попередній досвід, що охоплює отримання аналогічних послуг, досвід інших послуг; повідомлення з інших джерел, ніж органи надання послуг, – від членів сім'ї, друзів, колег, із засобів масової інформації; інформацію, пов'язану з послугами, що надходить від керівників або працівників установ, які надають послуги, або міститься в рекламних матеріалах. Світогляд і сприйняття суспільства, неявно пов'язані з послугами: ставлення до уряду або приватного сектора, який надає послуги, зовнішній вигляд будівлі або персоналу. Незважаючи на це, система потреб заявників слугує головним показником належної якості послуг, що надаються.

Ці ознаки відображені у визначенні якості, закріпленому в Міждержавному стандарті системи менеджменту якості ISO 9000: 2015 року [13]. Зазначений документ визначає якість як ступінь відповідності сукупності властивих характеристик встановленим обов'язковим потребам або очікуванням. Але, своєю чер-

гою, дане визначення, закріплене в стандарті ISO 9000: 2015 року, не надає правової характеристики якості послуги.

На практиці необхідно визначення зі всієї кількості властивостей, якими може характеризуватися публічна послуга, тільки тих, які найбільш об'єктивно та точно відображають якість послуги та задоволеність заявників після взаємодії з органом публічної влади. Тому доцільно формувати поняття «якість публічних послуг» із відображенням критеріїв, що дають змогу вирізнити значущі властивості.

Можна запропонувати таке визначення якості публічних послуг: міра відповідності наданої послуги сукупності обов'язкових вимог, закріплених в інформаційній та технологічній картах за допомогою встановлення системи критеріїв оцінки, що дозволяють вимірювати, враховувати та контролювати процес надання публічної послуги.

Робити висновок про якість публічної послуги можна з урахуванням закріплення в інформаційній та технологічній картах показників її якості. Необхідно встановити, що конкретна адміністративна послуга за рівнем якості відповідає встановленим вимогам і є якісною послугою. Вирішення питання про належну якість публічної послуги передбачає закріплення характеристик, сукупність яких визначає якість послуги.

Якщо публічна (адміністративна) послуга відповідає вимогам інформаційної та технологічної карт, то вона належної якості, якщо ні – неякісна. Якість публічних послуг можна розглядати в широкому та вузькому сенсах. У першому випадку під якістю слід розуміти всю сукупність дій, здійснюваних надавачом послуги і отримувачем послуги: від реєстрації заяви на надання послуги до безпосереднього отримання результату публічної послуги. Це поняття характеризує весь процес надання публічної послуги. У вузькому тлумаченні якість публічної послуги полягає у відповідності кінцевого результату встановленим в інформаційній та технологічній картах вимогам.

Рівень якості, як критерій реалізації прав і свобод громадян у наданні публічних послуг, закріплюється в інформаційній та технологічній картах надання публічних послуг.

3. Критерії доступності публічних послуг

Закріплення в законодавстві можливості для юридичних і фізичних осіб, без труднощів отримати доступ до необхідної публічної послуги є важливою ознакою. За допомогою звернення по публічну послугу громадяни реалізують права та свободи, гарантовані Конституцією України.

Тому важливо виокремлення у межах правової характеристики категорії «якість публічних послуг» такої властивості як доступність публічних послуг. Цей критерій дає змогу оцінити ступінь демократичності наданих державою послуг, гарантованість доступу до отримання незалежно від національності, раси, віросповідання, статі та матеріального достатку, рівень розвитку правової держави, реалізацію принципу верховенства права.

Рівень доступності публічних послуг, що фактично надаються безпосередньо, впливає на ступінь задоволеності потреб громадян, тому доступність є елементом якості публічної послуги.

О. М. Берназюк зазначає, що основними якостями публічної послуги є оперативність, якість, доступність і зручність її надання, що залежить від декількох чинників: з одного боку, від повноти та достовірності вхідної інформації, необхідної для прийняття рішення про надання послуги, з іншого – від навантаження надавача послуг, установленого законодавством допустимого граничного терміну надання послуги (відповідно до ч. 2 ст. 10 Закону України «Про адміністративні послуги» – не більше 30 календарних днів) [14, с. 196–197].

В юридичній літературі вирізняють кілька видів доступності: фізичну – фізичну можливість для різних категорій громадян, зокрема для людей похилого віку, інвалідів, отримати послугу, якою визначається наявність ліфтів, пандусів тощо. Часову – обумовлену зручністю для споживача розкладу роботи органу, який надає послугу; територіальну – транспортну доступність; інформаційну – достатність і доступність інформації про послугу, способи та умови отримання; фінансову – обсяг фінансових витрат, пов'язаних із отриманням послуги.

Ця класифікація є умовною, адже доступність публічних послуг – сукупність перелічених характеристик. Для поліпшення доступності та зручності процесу надання публічних послуг створені центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Під час звернення по публічну послугу для заявника важливо територіальне розташування публічного органу або установи, транспортна розв'язка, адекватний графік роботи. Ці характеристики мають організаційний характер, спрямовані на підвищення доступності та зручності публічних послуг.

Якщо говорити про доступність як частину правової характеристики публічних послуг, то вона визначається якістю нормативно-правових актів, що регламентують хід надання. Це стосується простоти та зрозумілості мови

викладу інформаційних і технологічних карт надання публічних послуг, доступності ознайомлення з їхнім змістом для громадян, де важливу роль виконують засоби масової комунікації, особливо Інтернет.

Для забезпечення доступності публічної послуги в інформаційних і технологічних картах повинні бути закріплені: конкретний державний орган, відповідальний за надання публічної послуги із зазначенням повної адреси, графіка прийому громадян; повний перелік підстав для відмови в наданні публічної послуги; список необхідних документів для отримання публічної послуги; сума в разі платної основи надання публічної послуги із зазначенням посилення на нормативно-правовий акт, який передбачає стягування; опис послідовності дій за надання публічної послуги із зазначенням термінів здійснення; конкретний результат взаємодії заявника з державним органом; детальна інформація про графік роботи органу. Це відображено у інформаційній та технологічній картах. Але в умовах застосування аутсорсингу ці питання інформаційно не закріплені у відповідних документах.

Це неможливо без істотних фінансових вкладень. У цьому полягає ще одна проблема. Необхідно законодавчо регламентувати порядок фінансування з трьох рівнів бюджетів: державного, регіонального, місцевого, адже центри надання публічних послуг надають послуги всіх рівнів.

Важливою умовою забезпечення надання якісних і доступних публічних послуг є наявність дієвого та короткого за термінами механізму досудового відновлення порушених прав у наданні послуг. Головною характеристикою досудового вирішення спорів із приводу надання публічних послуг повинна бути оперативність цього процесу і ефективність, що виключало б подальше звернення громадян до судових органів. Закон «Про адміністративні послуги» не передбачає досудового порядку розгляду скарг на якість публічної послуги. Терміни, встановлені у законі «Про звернення громадян», не вирішують оперативно проблем, що виникають.

Вирішення цього питання, як зазначає Міністр юстиції України Д. Л. Малюська, можливе, хоча в Україні практика вирішення конфліктів і спорів шляхом медіації поступово розвивається, однак досі законодавством України процедура медіації не врегульована. Водночас підготовка відповідного проекту закону ґрунтується також на необхідності ратифікації та імплементації Сінгапурської конвенції про медіацію [15].

Установлення в нормативному порядку поняття «якість публічних послуг» необхідно з потреб практики. Воно повинно містити сукупність притаманних суб'єктивних і об'єктивних характеристик, що дозволяють виявити слабкі аспекти процесу надання публічних послуг для подальшого впливу на них. Можна зробити висновок, що публічна (адміністративна) послуга належної якості, якщо вона відповідає встановленим вимогам в інформаційній і технологічній картах. Доступність публічних послуг – це гарантована та забезпечена державою можливість для всіх заявників звертатися по отримання публічних послуг.

Висновки

Підвищення якості публічних послуг характеризує головну мету реформування державного управління. Якість і доступність публічної

послуги – це частина її правової характеристики. За допомогою публічних послуг реалізуються гарантовані в законодавстві права громадян і забезпечується виконання обов'язків, що ґрунтуються на потребах суспільства та держави. Завдання з підвищення якості та доступності публічних послуг поетапно вирішуються органами державної влади. Недосконалість і прогалини законодавства у сфері публічних послуг на цьому етапі розвитку держави є причиною неоднорідної та розрізненої практичної діяльності органів публічної влади щодо затвердження критеріїв якості та доступності публічних послуг. Під якістю як частиною правової характеристики публічної послуги розуміють сукупність характеристик послуги, що визначає здатність задовольняти потреби одержувача щодо змісту (результату) послуги.

Список використаних джерел

1. Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Закон України від 16.09.2014 р. № 1678-VII. *Відомості Верховної Ради України*. 2014. № 40. Ст. 2021.
2. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.
3. Тимошук В. П., Кірмач А. В. Оцінка якості адміністративних послуг. Київ : Факт, 2005. 88 с.
4. Занфіров В. А. Критерії якості управлінських послуг публічної сфери. *Держава та регіони. Серія: державне управління*. 2009. № 4. С. 35–40.
5. Попова О. О. Щодо критеріїв оцінювання якості надання адміністративних послуг (на прикладі адміністративних послуг, що надаються органами внутрішніх справ у сфері обігу зброї). *Форум права*. 2013. № 3. С. 490–495.
6. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 р. № 614. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2006-%D0%BF#Text>
7. Єсімов С. С. Нормативно-правове забезпечення інформаційних адміністративних послуг, що надаються МВС України. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія юридична*. 2017. № 2. С. 163–174.
8. Єсімов С. С. Розвиток системи надання електронних адміністративних послуг: нормативно-правовий аспект. *Вісник Національного університету «Львівська Політехніка». Юридичні науки*. 2017. № 861. С. 263–271.
9. Ковалів М., Малець М. Теоретичні аспекти надання пріоритетних послуг у контексті розвитку системи електронних послуг в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія юридична*. 2018. № 906. С. 77–87.
10. Бригілевич І. Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання публічних послуг: практ. посіб. Київ : ПРОМІС, 2017. 40 с.
11. Мілевський А. Характеристика принципів адміністративних послуг, що надаються підрозділами міністерства юстиції України. *Підприємство, господарство і право*. 2019. № 6. С. 173–177.
12. Про внесення змін до плану заходів з виконання Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.11.2019 р. № 1005. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1005-2019-%D0%BF#n8>
13. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Видання офіційне. Київ : ДП УкрНДНЦ, 2016. 49 с.
14. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємство, господарство і право*. 2019. № 5. С. 196–199.

15. Малуська Д. Схвалений Урядом законопроект про медіацію дозволить розвантажити судову систему. *Урядовий портал*. 22.04.2020 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/denis-malyuska-shvalenij-uryadom-zakonoproekt-pro-mediacyu-dozvolit-rozvantazhiti-sudovu-sistemu>

References

1. Pro ratyfikatsiiu Uhody pro asotsiatsiiu mizh Ukrainoiu, z odniiei storony, ta Yevropeiskym Soiuzom, Yevropeiskym spivtovarystvom z atomnoi enerhii i yikhnimy derzhavamy-chlenamy, z inshoi storony: Zakon Ukrainy vid 16.09.2014 r. № 1678-VII VII [On ratification of the Association Agreement between Ukraine, on the one hand, and the European Union, the European Atomic Energy Community and their Member States, on the other hand: Law of Ukraine No. 1678-VII of September 16, 2014]. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy (Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine)*, 40, Art. 2021 [in Ukr.].
2. Pro administratyvni posluhy: Zakon Ukrainy vid 06.09.2012 r. № 5203-VI [On administrative services: Law of Ukraine No. 5203-VI of September 6, 2012]. *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy (Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine)*, 32, Art. 409 [in Ukr.].
3. Tymoshchuk, V. P., & Kirmach, A. V. (2005). Otsinka yakosti administratyvnykh posluh [Evaluation of the quality of administrative services]. Kyiv: Fakt [in Ukr.].
4. Zanfirov, V. A. (2009). Kryterii yakosti upravlynskykh posluh publichnoi sfery [Criteria for the quality of management services in the public sphere]. *Derzhava ta rehiony. Serii: derzhavne upravlinnia (State and regions. Series: public administration)*, 4, 35–40 [in Ukr.].
5. Popova, O. O. (2013). Shchodo kryteriiv otsiniuvannia yakosti nadannia administratyvnykh posluh (na prykladni administratyvnykh posluh, shcho nadaiutsia orhanamy vnutrishnikh sprav u sferi obihu zbroi) [As for criteria of quality assessment of the administrative services (on the example of administrative services provided by law enforcement agencies in the weapons sphere)]. *Forum prava (Forum of Law)*, 3, 490–495 [in Ukr.].
6. Pro zatverdzhennia Prohramy zaprovadzhennia systemy upravlinnia yakistiu v orhanakh vykonavchoi vlady: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 11.05.2006 r. № 614 [On approval of the Program for introduction of the quality management system in executive bodies: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 614 of May 11, 2006]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/614-2006-%D0%BF#Text> [in Ukr.].
7. Yesimov, S. S. (2017). Normatyvno-pravove zabezpechennia informatsiinykh administratyvnykh posluh, shcho nadaiutsia MVS Ukrainy [Normative and legal ensuring of information administrative services provided by the Ministry of Internal Affairs of Ukraine]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav. Serii yurydychna (Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs. Law Series)*, 2, 163–174 [in Ukr.].
8. Yesimov, S. S. (2017). Rozvytok systemy nadannia elektronnykh administratyvnykh posluh: normatyvno-pravovyi aspekt [Development of the system of electronic administrative services: regulatory and legal aspect]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska Politehnika». Yurydychni nauky (Bulletin of Lviv Polytechnic National University. Juridical Sciences)*, 861, 263–271 [in Ukr.].
9. Kovaliv, M., & Malets, M. (2018). Teoretychni aspekty nadannia priorytetnykh posluh u konteksti rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini [Theoretical aspects of providing priority services in the context of the development of electronic services in Ukraine]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politehnika». Serii yurydychna (Bulletin of Lviv Polytechnic National University. Juridical Sciences)*, 906, 77–87 [in Ukr.].
10. Bryhilevych, I. (2017). Diialnist TsNAP ta otsinka yakosti nadannia publichnykh posluh [TsNAP activities and quality assessment of public services]. Kyiv: PROMIS [in Ukr.].
11. Milevskiy, A. (2019). Kharakterystyka pryntsyviv administratyvnykh posluh, shcho nadaiutsia pidrozdilamy ministerstva yustytzii Ukrainy [Characteristics of the principles of administrative services provided by units of the Ministry of Justice of Ukraine]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo (Entrepreneurship, economy and law)*, 6, 173–177 [in Ukr.].
12. Pro vnesennia zmin do planu zakhodiv z vykonannia Uhody pro asotsiatsiiu mizh Ukrainoiu, z odniiei storony, ta Yevropeiskym Soiuzom, Yevropeiskym spivtovarystvom z atomnoi enerhii i yikhnimy derzhavamy-chlenamy, z inshoi storony: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 20.11.2019 r. № 1005 [On amendments to the action plan for the implementation of the Association Agreement between Ukraine, on the one hand, and the European Union, the European Atomic Energy Community and their Member States, on the other hand: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 1005 of November 20, 2019]. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1005-2019-%D0%BF#n8> [in Ukr.].
13. DSTU ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv. Vydannia ofitsiine [DSTU ISO 9000: 2015 (ISO 9000: 2015, IDT) Quality management systems. Basic provisions and glossary of terms. The publication is official]. Kyiv: DP UkrNDNTs [in Ukr.].

14. Bernaziuk, O. (2019). Administratyvni elektronni posluhy: poniattia ta umovy vprovadzhennia v Ukraini [Administrative electronic services: concepts and conditions of implementation in Ukraine]. *Pidpriemnytstvo, gospodarstvo i pravo (Entrepreneurship, economy and law)*, 5, 196–199 [in Ukr.].
15. Maliuska, D. (2020). Shkvalenyi Uriadom zakonoproekt pro mediatsiiu dozvolyt rozvantazhyty sudovu systemu [The draft law on mediation approved by the Government will relieve the judiciary]. *Uriadovyi portal (Government portal)*. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/news/denis-malyuska-shvalenij-uryadom-zakonoproekt-pro-mediacyu-dozvolit-rozvantazhiti-sudovu-sistemu> [in Ukr.].

*Стаття: надійшла до редакції 10.07.2020
прийнята до друку 28.08.2020*

*The article: is received 10.07.2020
is accepted 28.08.2020*