

КОНЦЕПЦІЯ РИНКУ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Медведева Ю.Є. (м. Запоріжжя)

Анотації

В статті розкривається зміст концепції ринку муніципальних послуг, механізм функціонування даного ринку, об'єкт взаємовідносин та поняття контрагентів ринку. Також аналізується взаємозв'язок концепції з вирішенням проблем взаємодії органів місцевого самоврядування та територіальної громади.

The article is about maintenance of conception of market of municipal services, mechanism of functioning of this market, object of mutual relations and concept of market contractors. Intercommunication of conception is also analyzed with the decision of problems of co-operation of organs of local self-government and territorial society.

Ключові слова

ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, МУНІЦИПАЛИ, РИНОК МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ, РИНКОВІ ВІДНОСИНИ

Вступ

На сьогоднішній день система місцевого самоврядування в Україні побудована на концепції муніципального дуалізму, як моделі партнерства між державою та місцевим самоврядуванням. Тому, можна говорити, що формування інституту місцевого самоврядування в нашій державі відбувається відповідно до континентальної моделі європейського типу. Дана система заснована на поєднанні місцевого самоврядування та місцевого управління: на низовому рівні (в межах адміністративно-територіального поділу) створюються лише органи місцевого самоврядування, а на регіональному та субрегіональному функціонують призначені місцеві державні адміністрації загальної компетенції та представницькі органи територіальних громад регіонального рівня [3, с. 20-21]. Як видно, зазначена модель, що відображає світовий досвід та національні традиції українського народу [3] врегульовує відносини лише між державою та місцевим самоврядуванням.

Мета статті: розкрити суть концепції ринку муніципального управління, як основоположної бази розуміння місцевого самоврядування та як напрямок вирішення проблеми взаємодії місцевого самоврядування з територіальною громадою.

Залишається питання побудови взаємовідносин між населенням (територіальною громадою) та органами місцевого самоврядування. По даному питанню на сьогоднішній день почали проводитися дослідження у двох напрямках: виокремлення адміністративних

послуг органів влади від інших функцій та запровадження концепції електронного уряду.

Обговорення проблеми

Так, Д. С. Денисюк наголошує на необхідності вироблення нової управлінської ідеології, спрямованої на оновлення адміністративної культури, формування орієнтації управлінського персоналу на служіння людині. Тому організація управління повинна базуватися на формуванні механізму надання населенню адміністративних послуг [6]. Вперше поняття управлінських послуг у вітчизняному законодавстві згадується в концепції адміністративної реформи, суть якої у спрощенні процедур і зниженні рівня оплати за адміністративні послуги [11]. В «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» дається визначення адміністративної послуги, як результату здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо). При чому уповноваженим суб'єктом визнається орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування, державне підприємство, установа, організація, що на виконання закону надає адміністративну послугу [7]. Разом з тим, В. Авер'янов пропонує відрізнити «державні» послуги від «управлінських», бо поняття перших ширше. Також було б доречним розрізнити поняття «державних» та «муніципальних» послуг [10]. Це знайшло своє відображення в концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Що стосується концепції електронного уряду, представленої Мельником А.Ф., то в її основі покладено створення єдиного Інтернет – порталу муніципального утворення з метою спрощення взаємодії муніципальних органів та населення. В Україні така практика була розпочата Указом Президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій», і на сьогоднішній день втілюється через створення інтрнет – порталів органів місцевого самоврядування та органів державної влади. Окремо варто зазначити концепцію якості муніципальних послуг. Так, Р. Хайдаров зазначає, що завдяки орієнтації муніципальних органів на надання більш якісних послуг, частіше досліджуватимуться потреби, інтереси та ставлення громадян до здійснюваної політики, тим самим сприяючи тісному контактові населення та влади. Всі вищезазначені концепції спрямовані на більш тісну співпрацю органів місцевого самоврядування та населення за різними напрямками. Можна сказати, що в їх основі покладені практичні заходи з урегулювання муніципальних відносин. Але відсутня загальна ідея, що поєднувала б ці підходи та визначала б стратегію розвитку цих відносин. Так,

основою об'єднання зазначених ідей може стати нова концепція місцевого самоврядування – концепція ринку муніципального управління. Вона дає нове розуміння муніципальної влади, як групи осіб (команди професіоналів) належної кваліфікації з практичним досвідом, що є членами самої територіальної громади, пропонують свої послуги у сфері управління муніципальними справами, вирішенні питань та проблем місцевого значення, взаємодіючи з органами державної влади, підкоряючись законам держави та несучи повну відповідальність та підконтрольність територіальній громаді, що їх обирає.

Існуюча в Україні система місцевого самоврядування не охоплює всього кола взаємозв'язків між населенням та владою, в наслідок чого виникають дві ключові проблеми. Перша – недосконалість механізму взаємодії органів місцевого самоуправління та органів державної виконавчої влади на місцях, що зменшує ефективність управління місцевими справами. Друга – відсутність налагодженого дієвого зворотнього зв'язку органів місцевого самоуправління з відповідною територіальною громадою, що ставить під питання доцільність існування інституту місцевої влади як такої. Для вирішення окреслених проблем необхідно чітко визначити потреби суспільства та розробити механізм їх задоволення. Оскільки чітко розставлені пріоритети в управлінні регіональними справами дозволять налагодити механізм виконання муніципальним управлінням своїх функцій у безпосередньому контакті із громадянами, а також гарантуватимуть їхні права. Так, одним із альтернативних варіантів вирішення поставлених питань може стати концепція ринку муніципального управління. Концепція ринку муніципального управління пов'язана зі світовим розвитком соціально-етичних ринкових відносин у всіх аспектах суспільного життя. Вона полягає у побудові ринкових відносин між територіальною громадою та її представницькими органами як між контрагентами ринку. Суть концепції та механізм діяльності, що нею передбачаються, реалізуються за наступними напрямками: визначення умов існування ринкових відносин; визначення попиту та пропозиції, що визначатиме контрагентів ринку; забезпечення ринкової рівноваги; аналіз типу ринку та його інфраструктура; забезпечення зворотнього зв'язку як прямої відповідальності муніципального управління. Виділяють чотири групи умов функціонування ринку, яким відповідають завдання інституту місцевого самоуправління.

До першої групи умов функціонування ринку відносять економічні умови, такі як: вільний вибір форми власності на засоби виробництва. У муніципальному аспекті це право обраної команди муніципалів на вільне застосування існуючого інструментарію управління: правового, економічного, маркетингового, управлінського, інформаційного, фінансового, логістичного, проектного, стратегічного,

Концепція ринку муніципальних послуг

кадрового, антикризового, - що відповідає здобуткам і розробкам відповідних наук; вільне ціноутворення. Встановлення плати територіальної громади за послуги муніципальної влади, що відповідає кваліфікації муніципалів, обсягу покладених на них обов'язків, відповідальності та такої, що населення згодне сплачувати за запропоновані послуги; забезпечення та захист конкуренції. Передбачає наявність різних груп фахівців в області муніципального управління, які пропонують свої послуги та в змозі їх надати. З поміж різних кандидатів населення обирає тих, хто відповідає висунутим критеріям, тим самим формуючи апарат управління; вільний обіг товару. В даному випадку мова йде про вільний обіг послуг, тобто обрана команда представників громадськості без обмежень та у повному обсязі надає заявлені послуги, тим самим здійснюючи управління місцевими справами громади; оподаткування, фінансування, кредитування, валютна політика, стимулювання підприємницької діяльності у муніципальному розріз проявляються через виконання муніципальними утвореннями фіскальної функції, управління місцевим бюджетом та взаємозв'язками з загальнодержавним бюджетом. Зазначені вимоги носять економічний характер, оскільки відповідають повноваженням виконавчих органів сільських селищних і міських рад у соціально-економічній сфері та в галузі бюджету фінансів і цін відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування».

До другої групи вимог відносять правові, що включають систему заходів, пов'язаних з розробкою правового законодавства, прийняття економічних положень з переходу на ринкові методи господарювання. На ринку муніципальних послуг ці умови реалізуються на двох етапах. Перший – це конкуренція команд муніципалів за одержання права управління справами, що здійснюється у відповідності та на основі норм виборчого права для органів місцевого самоврядування, що встановлені державою. Другий - це безпосередня діяльність обраних органів управління виключно у межах повноважень, наданих їм громадою, державою та у межах правового поля України. На обох цих етапах діяльність муніципальних органів має бути жорстко регламентована законодавством. До третьої групи умов належать соціально-психологічні та соціально-культурні, які передбачають: 1. Свободу політичної діяльності. Мається на увазі, що органи управління не є представниками політичних партій, їх структура не повинна віддзеркалювати політичну структуру влади на рівні держави. При цьому зберігається право кожного окремого представника даних органів на свободу політичної думки. Дана умова дозволить керуючим органам вільно проводити управління, виходячи лише з інтересів громади, а не дублювати державну політику на місцях (тобто не дублювати діяльність регіональних органів виконавчої влади, які діють за даним принципом). 2. Систему задоволення духовних потреб

особи (громади).3. Забезпечення свободи творчого, морального, культурного, кваліфікаційного та розвитку потенціалу особи (громади). Двоє вищезазначених умов представляють собою частину місії створення та діяльності муніципального управління. Вони знаходять своє вираження в обов'язках, покладених на муніципалітети за напрямками: соціально-економічного і культурного розвитку, планування та обліку; освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту, соціального захисту населення; забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян, відзначення державними нагородами України; систему соціальної відповідальності перед колективом, суспільством. Вона передбачає відкриту систему контролю громадськості за діяльністю муніципалітету та активну участь громади у розробленні стратегічних планів розвитку і оперативну допомогу при їх реалізації. Це має місце у звітних засіданнях управляючих органів та відкритих конференціях, семінарах, слуханнях за активної участі у них місцевого населення. Завдяки відповідності муніципальних відносин ринковим умовам, інститут місцевого самоврядування можна розглядати, як суб'єкт ринкових відносин. Ключовими поняттями ринку є попит та пропозиція з приводу певного товару, що відображають діяльність ринкових контрагентів – споживачів та виробників. У муніципальному аспекті об'єктом відносин виступає комплекс послуг з управління справами громади. Для того, щоб цей комплекс дієвим, необхідно впровадити такі етапи менеджменту послуг, як: визначення місії існування муніципальних органів управління – створення сприятливих умов для забезпечення високого рівня життя членів громади; визначення завдань, за допомогою яких реалізується місія, а відповідно і напрямків діяльності; забезпечені прав громадян на волевиявлення, тобто прийняття відповідно до законодавства рішень щодо організації проведення референдумів та виборів органів державної влади, місцевого самоврядування; прийнятті рішень про об'єднання в асоціації або вступ до асоціацій, інших форм добровільних об'єднань органів місцевого самоврядування та про вихід з них; затвердженні програм соціально-економічного та культурного розвитку відповідних адміністративно-територіальних одиниць, цільових програм з інших питань місцевого самоврядування; затвердженні місцевого бюджету, внесення змін до нього; затвердженні звіту про виконання відповідного бюджету; встановленні місцевих податків і зборів та розмірів їх ставок у межах, визначених законом, а також надання пільг у їх сплаті; утворенні цільових фондів, затвердженні положень про ці фонди; срийнятті рішень щодо випуску місцевих позик; прийнятті рішень щодо отримання позик з інших місцевих бюджетів та джерел, а також щодо передачі коштів з відповідного місцевого бюджету; управлінні комунальною власністю; вирішенні відповідно до закону питань регулювання земельних відносин; управлінні земельними та

природними ресурсами, затвердженні відповідно ставок земельного податку, розмірів плати за користування природними ресурсами, що є у власності відповідних територіальних громад; створенні міліції, яка утримується за рахунок коштів відповідного місцевого бюджету; затвердженні і звільненні керівників та дільничних інспекторів цієї міліції; прийнятті рішень з питань адміністративно-територіального устрою в межах і порядку, визначених законами; затвердженні в установленому порядку місцевих містобудівних програм, генеральних планів забудови відповідних населених пунктів, іншої містобудівної документації; створенні комунальної аварійно-рятувальної служби.

Розроблення методів і шляхів реалізації поставлених завдань. Важливо аби органи місцевого управління мали достатній обсяг компетенції та були забезпечені необхідними ресурсами: правовими – нормативно закріплене право муніципального управління на проведення діяльності; політичними – відображення інтересів усіх громадян та визнання ними даного правління; фінансовими, які виступають, і як прямий інструмент вирішення завдань, так і як часткове створення на їх базі необхідних матеріальних ресурсів. Це передбачає право муніципальних органів мобілізувати кошти громадян, які останні згодні платити за централізоване задоволення своїх потреб, та їх цільовий перерозподіл, що включає: часткове повернення коштів громадянам на визначених умовах, інвестування у проекти розвитку, витрачання на вирішення оперативних завдань та встановлення відсотка чи фіксованої ставки, як плати за послуги муніципалів. Втілення намічених планів. Муніципальні органи, використовуючи наявні ресурси та інструментарій. Здійснюють вплив на об'єкти управління з метою забезпечення економічних, соціальних, політичних та культурних потреб територіальної громади. Звітування. При чому дана умова передбачає не лише оцінку спожитих послуг та визначення доцільності подальшого використання послуг даної команди муніципалів, а повсякчасне консультування з громадою, виявлення ступення їх задоволення у процесі роботи муніципалітету та вживання необхідних заходів відповідно до реакції споживачів. Так, у моделі ринкових муніципальних відносин визначаються дві групи контрагентів. Перша - споживачі. Це територіальна громада з потребами у централізованому управлінні місцевими справами, що бажає та здатна мати таке управління. Друга – муніципальна команда, що у відповідності до існуючого попиту на управління місцевими справами, пропонує свої послуги у цій сфері.

В даній моделі послуги виступають основним товаром діяльності муніципальних утворень з притаманними їм особливостями: специфічний товар, який має споживчу вартість, надання послуг передуює пред'явленій попит, надання і споживання послуг збігається у просторі і часі, особистісне сприйняття корисного ефекту від споживання послуги. При цьому виділяють п'ять характеристик послуг

[5,820-822]: невідчутність. Муніципальні послуги носять управлінський характер, а тому відчути безпосередній контакт з цим продуктом не можливо, неможливо продемонструвати їх заздальгїть та неможливо їх оцінити до моменту споживання. Ефект (результат) проявляється через зміну у матеріальних цінностях, на які в кінцевому етапі спрямований управлінський вплив; невід'ємність. У процесі надання муніципальних послуг територіальні громади і муніципали діють одночасно, тобто споживачі, бажаючи отримати послугу вступають у взаємовідносини з муніципальними органами- продуцентами цих послуг. Таким чином, муніципальне управління діє не як відособлений керуючий суб'єкт, а як координатор, партнер у справах громади; неможливість збереження. Муніципальне управління здійснюється у певний час поточними справами, до того ж нероздільно зі споживачем. А тому результат не може носити довгостроковий характер, бо ефект сприймається в конкретний момент часу та простору; непостійність якості (суб'єктивність). Якість надання муніципальних послуг залежить від особистісної здатності споживачів – територіальної громади - сприймати результат, а також від того, хто їх надає, як, коли і де; відсутність права власності. На відмін у від товару послуги не є чиею-небудь власністю. Територіальна громада має доступ до послуг муніципалів лише певний проміжок часу, на який їх обрано, до тих пір, доки здійснює оплату цих послуг, та не може їх перепродати, здати в аренду чи використати інші комерційні операції. Це має позитивне значення, оскільки територіальна громада має широкі можливості зі зміни провайдерів муніципальних послуг, тим самим стимулюючи останніх до докладання зусиль із більш якісного задоволення потреб споживачів. Інший аспект полягає у тому, що муніципальне управління носить владний характер, а відсутність власника в данному випадку, означає відсутність зосередженості влади в одних руках.

Механізм ринку, як певної системи, має відправну точку, що визначає весь процес діяльності. Для ринкових відносин це встановлення рівноваги пропозиції та попиту на окремий товар. В муніципальній системі попит визначається віднесенням питань загальногромадського значення до централізованого (регіонального) управління ними, пропозиція – здатністю певних суб'єктів до реалізації потреби в управлінні. Процес встановлення рівноваги на ринку муніципального управління реалізується через: Визначення комплексу питань, що підлягають централізованому (регіональному) управлінню. Світова практика місцевого самоврядування визначає наступний їх перелік: забезпечення безпеки територіальної громади (забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян); управління комунальним, транспортом, житловим обслуговуванням населення; утримання вулиць; забезпечення надання освітніх послуг, послуг з охорони здоров'я,

Концепція ринку муніципальних послуг

послуг закладів культури та відпочинку, послуг у сфері будівництва; соціальна допомога та захист населення; регулювання земельних відносин та охорони навколишнього природного середовища; організація побутового та торгівельного обслуговування; формування напрямків та управління зовнішньоекономічною діяльністю; захист від тиску загальнодержавної влади; забезпечення участі громадян у прийнятті рішень органами виконавчої влади. Пред'явлення територіальною громадою попиту на забезпечення та реалізацію зазначених справ. Формування команд фахівців, здатних задовольнити потреби територіальних громад, та встановлення плати за послуги, що надаються. Вибір територіальною громадою на певний термін тієї команди муніципалів, послуги яких є найбільш прийнятними.

Важливим питанням у процесі взаємодії територіальної громади та органів муніципального управління є організація процесу звітності та підконтрольності останніх. Саме в цьому питанні побудова місцевого самоврядування на ринкових відносинах найбільшою мірою реалізує поставлені проблеми. Цей процес детермінований трьома складовими: ринковою, громадянською та політико-правовою. Перші дві пов'язані з організацією зворотнього зв'язку, а третя – із загальнокоординуючим впливом. Ринкова складова передбачає використання маркетингових інструментів прямого та зворотнього зв'язків. На початку процесу активно застосовується механізм виявлення попиту та його особливостей, а в подальшій практиці – в процесі задоволення потреб та оцінки результатів – заходи підтримання попиту на належному рівні. Елементами комплексу просування для органів муніципального управління є: пропаганда. Цей інструмент може реалізовуватися через публікацію спеціальних статей у ЗМІ, інтерв'ю, використання он-лайн зв'язку з органами муніципального управління. стимулювання. Проведення конкурсів на кращий проект розвитку території муніципального утворення, організація звітньо-консультативних конференцій, семінарів. реклама. Активне використання інформаційного простору муніципального утворення задля інформування громадськості про роботу управління.

– PR – публік релейшнз – діяльність органів місцевого самоврядування з одержання підтримки пропонованої соціальної та економічної політики серед населення, сприяння суспільній активності, консультування з мешканцями та звітування перед громадськістю. Громадська складова обумовлена побудовою громадянського суспільства, як сфери взаємодії індивідів, та організація суспільних відносин, яка передбачає демократичні принципи підготовки, прийняття рішень та контролю за їх виконанням. Тому в практиці муніципального управління важливим стає консультування органів управління з громадянами та приймати рішення на основі суспільної думки. Політико-правова складова. Органи муніципального управління не можуть діяти безпідставно – не

знаходячись у правовому полі держави, де вони функціонують. Так, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» визначено, що муніципальне управління представляє собою юридичну особу, тим самим підтверджуючи приналежність до господарських, тобто ринкових відносин, тим самим визначаючи його статус, як субєкта господарювання. Також в Законі зазначено форми та способи здійснення територіальною громадою контролю за діяльністю органів місцевого самоврядування: громадські слухання; місцеві ініціативи; загальні збори громадян за місцем проживання; особистий прийом громадян представниками органів місцевого самоврядування; проведення референдумів, виборів. Відповідно до ринкової концепції муніципального управління, ситему контролю доцільно здійснювати з використанням наступного комплексу заходів:

1. Оприлюднення інформації про діяльність муніципальних органів у ЗМІ.

2. Впровадження системи «Електронний уряд», що включає: створення та підтримку єдиного інтернет-порталу муніципального утворення, який інтегрує весь комплекс, що ним надається, організація пунктів колективного доступу громадян до інтернету (може бути реалізовано на базі бібліотек, поштових відділень), здійснення «цифрової демократії», як от чат-форумів, мініреферендумів, електронних опитувань, голосувань, електронного листування та консультування з представниками муніципального управління, створення та функціонування «гарячої лінії». Проведення щопіврічних звітньо-консультативних зборів. Проведення місцевих референдумів, загальних зборів за місцем проживання, місцевих ініціатив. Проведення щорічних громадських слухань. Особистий прийом громадян та представників бізнесу працівниками органів місцевого самоврядування. Проведення прес-конференцій, теле- і радіоінтерв'ю, засідань «круглих столів».

Побудова взаємодії муніципалітетів та громад має базуватися саме на ринкових відносинах, оскільки на сьогоднішній день це є найдієвішим способом вільного вибору громадян необхідних для них послуг у сфері централізованого управління, активного впливу на хід отримання послуг та доступності у виборі продуцента цих послуг. Так, концепція ринку муніципального управління може стати базою для формування нової чи удосконалення існуючої моделі муніципального управління.

Висновки

Вирішення проблем взаємодії місцевого самоврядування з громадою, підвищення механізму відповідальності та підконтрольності потребує переосмислення суті місцевого самоврядування. Таким чином виникає проблема пошуку нової концепції, якою могла би стати концепція ринку муніципального управління. Її суть полягає у розгляді інституту місцевого самоврядування в контексті ринкових відносин.

Концепція ринку муніципальних послуг

Мова йде про розуміння завдань муніципального управління як продукту ринку, а саме надання послуг. Оскільки передумовою виникнення місцевого самоврядування є необхідність певної групи людей в управління спільними справами, цю потребу можна розглядати, як попит на управлінські послуги. Відповідно пропозицією зазначених послуг виступатиме діяльність муніципалів – спеціалістів належної кваліфікації в області управління. Встановлення рівноваги на ринку відбувається при погодженні пропонованої діяльності муніципалів з інтересами громади та встановленні взаємоприйнятної плати за послуги з управління місцевими справами. Така основа побудови муніципального управління дозволить більш якісно та у більшому обсязі задовольнити потреби громадян, а також надасть широкий управлінський інструментарій керуючим органам та більші можливості контролю і координації дій територіальній громаді.

Таким чином, подальшого вивчення потребують такі проблеми, як:

1. Побудова системи місцевого самоврядування на базі концепції ринку муніципальних послуг.
2. Внесення змін до діючої моделі у відповідності до розвитку українського суспільства та коректив з урахуванням світового досвіду.
3. Інтеграція моделі ринку муніципальних послуг у систему місцевої влади.
4. Розробка механізмів реалізації нової моделі місцевого самоврядування.
5. Створення законодавчої основи моделі ринку муніципальних послуг.

Перспективи подальших досліджень

- формування концепції муніципальних послуг в умовах глобалізації, ринку, кризи.

Джерела

1. Конституція України від 28 червня 1996 року зі змінами. – Відомості Верховної Ради, 2005 - № 2. – ст. 44.
2. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 року зі змінами. – Відомості Верховної Ради, 1997.- № 24. - ст.170.
3. Воронкова В.Г. Муніципальний менеджмент. – Київ: Видавничий дім „Професіонал”, 2004. – 256 с.
4. Мельник А. Ф. та ін. Муніципальний менеджмент: Навч. посібник / Мельник А. Ф., Монастирський Г. Л., Дудкіна О. П.; Ред. Мельник А. Ф. - К.: Знання, 2006. – 420 с.
5. Армстронг Гари, Вонг Вероника, Котлер Филип, Сондерс Джон Основы маркетинга, 4-е европейское издание.: Пер. с англ. – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2008. – 1200 с.

6. Д.С.Денисюк Визначення поняття адміністративної послуги в діяльності органів внутрішніх справ // Актуальні проблеми державного управління.- 2008. - № 2(34) / 2008.- С. 1-5.

7. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 7. – Ст. 168 – 170.

8. Матеріали круглого столу Адміністративна реформа – скільки повинні коштувати населенню та підприємцям послуги від держави 12 лютого 2003 р. / Спец. видання до Укр. конф. з питань регіонального та місцевого економічного розвитку, Харків, 11 – 13 червня 2003 р. – К., 84 с.

9. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Авт.-уклад. В.П. Тимощук; Центр політико-правових реформ. – К.: Факт, 2003. – 496 с.

10. Авер'янов В. Б. До питання про поняття так званих “управлінських послуг” // Право України. – 2002. – № 6. – Ст. 125 – 127.

11. Указ Президента України “Про заходи щодо впровадження адміністративної реформи в Україні” від 22 липня 1998 р. № 810/98 // Офіц. вісн. України. – 1998. – № 21. – Ст. 32.

12. Указ президента України «Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій» від 20 жовтня 2005 року N 497/2005.- Урядовий кур'єр, 2005 - № 207.

Стаття надійшла 20.01.10 р.