

УДК 343.811:342.9

## АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В УСТАНОВАХ ДЕРЖАВНОЇ КРИМІНАЛЬНО-ВИКОНАВЧОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

**В'ячеслав ПУЗИРНИЙ,**

кандидат юридичних наук, доцент

Навчально-наукового інституту права і соціальних технологій  
Чернігівського національного технологічного університету

### SUMMARY

The article studies the concepts and types of administrative services in the institutions of the State Penal Service of Ukraine. It analyzes the legal basis for providing administrative services by the penal institutions and determines the features of such services. Administrative services in establishments of execution of punishments were defined as a set of procedures that are carried out by the authorized personnel of the establishments and bodies of executing punishments with the aim to ensure realization of the separate subjective rights of the condemned persons in legal relationship which have no character of the criminal and executive. The ways to improve the legal regulation on providing the administrative services by the institutions of the State Penal Service of Ukraine are proposed.

**Key words:** administrative service, the state penal service of Ukraine, penal institutions.

### АНОТАЦІЯ

Статтю присвячено дослідженню понять і видів адміністративних послуг в установах Державної кримінально-виконавчої служби України. Проаналізовано правові основи надання адміністративних послуг установами виконання покарань і з'ясовано ознаки таких послуг. Адміністративні послуги в установах виконання покарань визначено як сукупність процедур, які здійснюються уповноваженим персоналом установ та органів виконання покарань з метою забезпечення реалізації окремих суб'єктивних прав засуджених осіб у правовідносинах, що не мають характеру кримінально-виконавчих. Запропоновано шляхи вдосконалення законодавчого регулювання надання адміністративних послуг установами Державної кримінально-виконавчої служби України.

**Ключові слова:** адміністративна послуга, Державна кримінально-виконавча служба України, установи виконання покарань.

**Постановка проблеми.** Надання громадянам якісних адміністративних послуг є одним із основних завдань сучасної української держави. Адміністративні послуги варто розглядати як один із показників рівня досконалості наявної моделі відносин органів виконавчої влади з громадянами. Саме поняття «послуга» як служіння з добрими намірами вказує на обов'язок держави вирішувати проблеми й потреби своїх громадян у прозорий, необтяжливий і зручний для них спосіб.

Сфера адміністративних послуг та особливості їх надання в Україні є малодослідженими, порівняно з провідними демократичними державами. Недостатньо розроблені й потребують осмислення та обґрунтування, зокрема, питання нормативно-правового забезпечення механізмів надання адміністративних послуг у різних сферах. Особливого значення набувають адміністративні послуги в установах виконання покарань. Наявна схема обслуговування громадян у цих установах фактично перебуває поза межами законодавчого регулювання, що створює сприятливе підґрунтя для різного роду зловживань і маніпуляцій у цій галузі. Тому питання адміністративних послуг в установах Державної кримінально-виконавчої служби України (далі – ДКВС України) значною мірою потребують фундаментальних наукових досліджень і відповідного адміністративно-правового оформлення.

**Актуальність теми.** Проблеми надання адміністративних послуг в Україні аналізували В.Б. Авер'янов, Ю.В. Боковінова, С.Д. Дубенко, І.В. Ковбас, І.Б. Колишко, К.І. Мельников, В.І. Мельниченко, М.Б. Острах,

Г.М. Писаренко, Н.Г. Плахотнюк, Б.Г. Савченко, В.П. Тимошук і багато інших учених. Водночас питання наукового дослідження й удосконалення законодавчого регулювання адміністративних послуг в установах ДКВС України в сучасній юридичній науці не розкривалося, а отже, потребує відповідного аналізу та наукової аргументації.

**Метою статті** є дослідження понять і видів адміністративних послуг в установах ДКВС України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Вивчення сучасних напрацювань у сфері забезпечення прав засуджених осіб і діяльності системи виконання покарань дає змогу виділити деякі достатньо прогресивні думки, які засвідчують перебудову розуміння процесу виконання покарань. Зокрема, правильною є позиція з приводу того, що, оскільки суспільство є замовником соціального продукту, який надають йому кримінально-виконавчі установи, а від його якості залежить суспільна безпека, його громадяни повинні бути найбільше зацікавленими в тому, щоб персонал кримінально-виконавчої системи якісно впливав на засудженого, а відповідно, і на суспільне благополуччя [1, с. 20–21].

У 2015 р. укладачі аналітичних матеріалів «Проблеми забезпечення прав засуджених у пенітенціарній системі України» зробили для себе, як вони самі зазначають, абсурдний висновок – те, що Державна пенітенціарна служба України (ДПтС України) переважно надає адміністративні послуги фізичним і юридичним особами [2, с. 30–31]. Такий висновок автори зробили після аналізу статусних адміністративних нормативно-правових актів. Зокрема,

вони зазначають, що ДПтС України як центральний орган виконавчої влади може виконувати тільки окремі функції із реалізації державної політики (тоді як на неї покладається завдання повного забезпечення та реалізації політики в цій сфері); а також, відповідно до ст. 17 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади», передбачають такі основні завдання цих органів: надання адміністративних послуг; здійснення державного нагляду (контролю); управління об'єктами державної власності; унесення пропозицій щодо забезпечення формування державної політики на розгляд міністрів, які спрямовують і координують їхню діяльність; здійснення інших завдань, визначених законами України та покладених на них Президентом України. Якщо більшість функцій центрального органу виконавчої влади становлять функції з управління об'єктами державної власності, що належать до сфери його управління, центральний орган виконавчої влади утворюється як агентство. Якщо ж більшість функцій становлять контрольно-наглядові функції із дотриманням державними органами, органами місцевого самоврядування, їхніми посадовими особами, юридичними та фізичними особами актів законодавства, то центральний орган виконавчої влади утворюється як інспекція. Найменування «служба» може надаватись лише в тому разі, коли більшість функцій становлять функції з надання адміністративних послуг [2, с. 31]. Отже, логічним є висновок, зроблений ученими раніше, що за формальними ознаками відповідає нормативному змістові публічно-сервісної діяльності центральних органів виконавчої влади. Зважаючи на це, спробуємо встановити основні характеристики, які підтвердять гіпотезу про те, що ДПтС України або її органи й установи можуть бути суб'єктами надання адміністративних послуг.

Провадження з надання адміністративних послуг – це врегульований адміністративно-правовими нормами порядок діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування із розгляду заяви фізичної або юридичної особи про видавання адміністративного акта (дозволу, ліцензії, реєстрації, сертифіката тощо), спрямованого на забезпечення її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків [3, с. 179].

Адміністративна послуга, на думку Г.М. Писаренко, – це правовідносини, що виникають під час реалізації суб'єктивних прав фізичної або юридичної особи (за їхньою заявою) у процесі публічно-владної діяльності адміністративного органу для отримання певного результату [4, с. 170]. Публічні послуги – це всі послуги, які надаються публічним сектором і за надання яких відповідальність несе публічна влада [5, с. 117]. Публічно-владна послуга такий вид послуг, що надаються органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування (органами (особами), наділеними публічно-владними повноваженнями) з метою забезпечення прав, свобод і охоронюваних законом інтересів фізичних осіб та прав і законних інтересів юридичних осіб і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [6, с. 187].

Деякі науковці вважають за доцільне використання визначення «адміністративні послуги», звертаючи увагу, що так зване «широке» розуміння поняття управлінських послуг фактично тотожне поняттю «державні послуги», що охоплює також послуги, за надання яких органи державної влади й органи місцевого самоврядування несуть опосередковану відповідальність, хоча безпосередньо їх не надають (наприклад, медична допомога). Звернено також увагу на те, що управлінська послуга має кінцеву форму

індивідуального адміністративного акта і є результатом адміністративного провадження, тому є доцільним використання терміна «адміністративні послуги» [7, с. 171].

Слушними, на нашу думку, є зауваження, висловлені з цього приводу С.Д. Дубенко, В.І. Мельниченко та Н.Г. Плахотнюк:

1) відсутність належного законодавчого закріплення, попри ту обставину, що органи державної влади, їхні посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі в межах повноважень і в спосіб, передбачені Конституцією та законами України (ч. 2 ст. 19 Конституції України);

2) офіційно затверджені переліки державних послуг не виокремлюють саме адміністративні послуги;

3) частина послуг не пов'язана з реалізацією державно-владних повноважень;

4) до послуг належать дії, що мають внутрішньоорганізаційний характер;

5) послугами визначаються дії, які не мають конкретно-замовника в особі юридичної або фізичної особи;

6) серед послуг – дії, що мають характер задоволення потреб працівників певного відомства;

7) послугами в багатьох випадках визначено дії органів влади, пов'язані зі здійсненням контрольно-наглядових повноважень;

8) має місце поділ послуги на кілька споріднених або виокремлення етапів надання послуги як самостійних послуг [8, с. 15–16].

Отже, на нашу думку, адміністративні послуги в умовах виконання покарань – це сукупність процедур, які здійснюються уповноваженим персоналом установ та органів виконання покарань з метою забезпечення реалізації окремих суб'єктивних прав засуджених осіб у правовідносинах, що не мають характеру кримінально-виконавчих.

Продовжуючи дослідження питань публічних послуг, варто визначити їхні ознаки:

1) заявний характер їх отримання;

2) реалізацію владних повноважень у ході їх надання органами (особами), наділеними публічно-владними функціями;

3) реалізацію суб'єктивних прав фізичної чи юридичної особи як мету їх отримання;

4) законодавче визначення права на отримання особою конкретної послуги та відповідних повноважень органів (осіб), наділених публічно-владними функціями з їх надання;

5) формалізацію надання публічно-владних послуг в адміністративному акті (рішенні або дії), який має конкретного адресата – споживача публічно-владної послуги (особа, котра звернулася за цією послугою);

6) задоволення через отримання публічно-владних послуг конкретних потреб фізичної чи юридичної особи (право використання їх на власний розсуд);

7) оперативність (швидкодія) [9, с. 90];

8) безоплатність [6, с. 44].

Основними ознаками адміністративних послуг, на які наголошують учені у своїх роботах, є такі:

– надаються лише за безпосередньою ініціативою (заявою) фізичних і юридичних осіб;

– необхідність і можливість отримання конкретної адміністративної послуги передбачена законом;

– нормативне урегулювання повноважень суб'єктів надання адміністративних послуг;

– для отримання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам необхідно виконати певні вимоги, визначені законом;

– адміністративна послуга має кінцеву форму індивідуального адміністративного акта [4, с. 51].

Для установ виконання покарань (далі – УВП) ознаками адміністративних послуг, на нашу думку, є такі:

1) заявний, ініціативний характер (звернення за відповідною послугою здійснюють виключно засуджені особи. Персонал звертається до відповідних центрів надання адміністративних послуг або органу, який наділений відповідною компетенцією);

2) відсутність на цей момент належної правової основи для здійснення відповідного публічного сервісу з боку УВП;

3) особлива процедура, яка повинна передбачати існування спеціального підрозділу УВП із надання послуг переважно за допомогою безпосереднього звернення до суб'єктів надання адміністративних послуг і зворотний зв'язок з боку цих суб'єктів до підрозділу УВП, які, у свою чергу, працюють безпосередньо із засудженими;

4) специфічний перелік послуг (для засуджених переважна кількість адміністративних послуг не є актуальною, а частина – заборонена на час існування особливого правового статусу (судимості));

Такий підхід відповідає сучасним уявленням про розвиток системи надання адміністративних послуг, який, відповідно до профільної Концепції, повинен здійснюватися з урахуванням таких основних принципів:

– доступність послуг для всіх фізичних і юридичних осіб;

– дотримання стандартів надання послуг;

– відповідність розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним із їх наданням;

– відкритість [10].

Належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями:

– повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається законом;

– послуги надаються адміністративними органами завдяки реалізації владних повноважень;

– послуги надаються за зверненням фізичних і юридичних осіб;

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

– надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів [10].

На продовження зазначимо, що в сучасних наукових розробках адміністративно-правової проблеми можна знайти достатню кількість класифікацій адміністративних послуг. Не вдаючись до суттєвого їхнього аналізу, зазначимо позицію Б.Г. Савченко, К.І. Мельникова, Ю.В. Боковінової, котрі зазначають, що якщо розглядати публічні послуги в колі державних послуг, то їх можна класифікувати за такими групами:

1) захист: життя, власності, інтелектуальної власності, довкілля тощо;

2) соціальний захист: дітей, літніх людей, людей з особливими проблемами, безробітних;

3) реєстрація, ліцензування: змін громадянського стану, змін стану об'єктів, суб'єктів, утворення громад, організацій, певних видів діяльності;

4) повсякденна життєдіяльність: охорона здоров'я, забезпечення комунальною, побутовою сферами, аграрні питання;

5) комунікація: пошта, телекомунікації, Інтернет, транспорт, засоби масової інформації;

6) духовне та культурне самовиявлення: відпочинок, культурно-масові заходи, фізична культура і спорт [11, с. 9].

Варто погодитись і з О.О. Кузьменко, що для якісного надання адміністративних послуг «... необхідно не тільки розробити стандарти та законодавчо регламентувати процедуру їх надання, а й забезпечити підготовку державних службовців відповідного рівня, які будуть організовувати та надавати ці послуги. При цьому керівництво повинно враховувати, наскільки б досконалими не були системи управління якістю, організація та технології надання адміністративних послуг – за всім цим стоїть людина, її професійна підготовка, фізіологічні та психічні особливості» [12, с. 15].

Повертаючись до аргументації адміністративних послуг у системі ДКВС України, розглянемо нормативно-правові основи надання цих послуг. Основним законом у цій сфері є Закон України «Про адміністративні послуги» [13]. Цей Закон запроваджено з метою створення доступних і зручних умов для реалізації й захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних і юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, запобігання проявам корупції під час надання адміністративних послуг.

Законом, серед іншого, передбачається таке:

– визначення поняття адміністративної послуги та принципів її надання, суб'єкта надання адміністративної послуги, засад його діяльності, обов'язків адміністративного органу, у тому числі щодо забезпечення права одержувачів адміністративних послуг на одержання повної й достовірної інформації про порядок і строк надання адміністративної послуги;

– установлення вичерпного переліку адміністративних послуг;

– установлення заборони делегування суб'єктам господарювання повноважень із надання адміністративних послуг. При цьому передбачається можливість делегування (якщо це передбачено законом) таких повноважень лише бюджетним установам, що перебувають у сфері управління відповідних адміністративних органів;

– установлення заборони адміністративним органам (крім бюджетних установ, яким, відповідно до закону, делеговано повноваження з надання адміністративної послуги) надавати платні господарські послуги;

– визначення критеріїв, за якими встановлюються розмір плати за послуги, порядок установлення плати за надання адміністративних послуг;

– запроваджується порядок, за яким фізична особа має право на отримання адміністративної послуги у відповідному адміністративному органі чи центрі з надання адміністративних послуг, незалежно від реєстрації місця проживання чи місця перебування такої особи, а оплата повної вартості платної адміністративної послуги здійснюється одноразово за весь комплекс робіт;

– визначається механізм взаємодії центрів надання адміністративних послуг із адміністративними органами;

– функціонування Єдиного державного порталу адміністративних послуг [13].

У Законі України «Про адміністративні послуги» зазначається, що адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав і/або обов'язків такої особи відповідно до закону. Особливістю правового

регулювання, передбаченого законом, є те, що його дія не поширюється на відносини щодо виконання покарань. Якщо виходити із буквального тлумачення цієї норми, то адміністративні послуги не надаються щодо всіх видів кримінальних покарань, хоча на це немає прямої вказівки в законі. Отже, по-перше, закон про адміністративні послуги тільки вказує на відносини у спеціальній сфері – виконання покарань, натомість особливості провадження щодо адміністративних послуг стосовно осіб, які відбувають покарання, цей закон не передбачає. Фактично, це означає, що засуджені особи не можуть користуватись публічними послугами, що за своєю сутністю є обмеженням їхніх прав. Зокрема, ст. 7 Кримінально-виконавчого кодексу України (далі – КВК України) передбачає, що держава поважає й охороняє права, свободи та законні інтереси засуджених, забезпечує необхідні умови для їхнього виправлення й ресоціалізації, соціальну та правову захищеність і їхню особисту безпеку. Також положення згаданої статті передбачає, що правовий статус засуджених визначається законами України, а також цим Кодексом, виходячи з порядку й умов виконання та відбування конкретного виду покарання. Наприклад, серед основних прав засуджених, зазначених у ст. 8 КВК України, передбачається також право на соціальне забезпечення, яке не може бути реалізоване силами самих установ виконання покарань [14].

По-друге, указівка закону на відносини у сфері виконання покарань, на нашу думку, не означає, що процеси, що відбуваються в установах, які їх виконують, мають кримінально-виконавчий характер (про що йшлося раніше в цій роботі). Тому функціонування кримінально-виконавчих установ не позбавлене елементів публічної адміністрації, що повинні забезпечити надання окремих послуг для засуджених осіб.

По-третє, для зменшення несприйняття розуміння адміністративних послуг у сфері виконання покарань у широкому розумінні надалі ми розглядаємо адміністративні послуги УВП більше з технологічного боку. Широке розуміння адміністративних послуг у цій сфері – це взагалі парадигма того, що самі процедури реалізації покарання – це адміністративні послуги, які надаються спеціальними установами (виконання покарань) для держави та на її замовлення, мають особливе значення для ефективного функціонування системи протидії злочинності й кримінальної юстиції.

**Висновки.** Ураховуючи вищевикладене, можемо констатувати, що «технологічна» концепція нашого бачення природи адміністративної діяльності в питаннях надання адміністративних послуг в установах виконання покарань полягає в такому.

Адміністративні послуги в установах виконання покарань – це сукупність процедур, які здійснюються уповноваженим персоналом установ та органів виконання покарань з метою забезпечення реалізації окремих суб'єктивних прав засуджених осіб у правовідносинах, які не мають характеру кримінально-виконавчих.

Адміністративні провадження з надання адміністративних послуг – це врегульований адміністративно-правовими й процесуальними нормами порядок здійснення діяльності персоналом установ виконання покарань, що включає процедури забезпечення реалізації окремих суб'єктивних прав засуджених осіб у правовідносинах, що не мають характеру кримінально-виконавчих.

Суб'єктами надання адміністративних послуг є персонал установ виконання покарань, на який покладено

обов'язок розгляду звернень засуджених осіб із питань, що не є кримінально-виконавчими та потребують урегулювання через видавання адміністративного акта. У випадку неможливості вирішення самостійно питань, які є предметом надання адміністративної послуги, персонал УВП взаємодіє із центрами надання адміністративних послуг та іншими суб'єктами надання владних послуг.

Перелік послуг, за якими можуть звертатись засуджені особи: державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (якщо засуджена особа є засновником юридичної особи); державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичною особою-підприємцем за її рішенням (якщо засуджена особа не змогла зробити це на більш ранніх стадіях кримінального провадження); державна реєстрація права власності на нерухоме майно, інших речових прав на нерухоме майно; видавання витягу, інформаційної довідки та виписки з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; оформлення й видавання паспорта громадянина України; оформлення й видавання паспорта громадянина України в разі обміну, замість пошкодженого, втраченого або викраденого; уклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25- й 45-річного віку; реєстрація місця перебування особи; оформлення та видавання довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи; оформлення пенсії відповідно до законодавства про пенсійне забезпечення; реєстрація актів цивільного стану, якщо однією зі сторін є засуджена особа.

Алгоритм процедури надання адміністративної послуги – етапи звернення та надання послуги. В УВП це такі етапи:

I етап. Ініціатива з боку засудженого (оформлюється відповідною заявою, яку візує начальник установи, де надається вказівка до виконання). Безпосереднє звернення до суб'єкта надання адміністративної послуги (на нашу думку, цими питаннями повинен займатись спеціальний відділ із надання адміністративних послуг УВП). Персонал цього відділу не обов'язково повинен бути атестованим, достатньо фахівців – державних службовців.

II етап. Вирішення питання по суті (звернення персоналу зазначеного відділу УВП до уповноваженого суб'єкта державно-владних послуг; розгляд останнім справи та видавання відповідного адміністративного акта; передавання до УВП).

III етап. Надання результату засудженій особі.

З метою урегулювання цих питань у системі адміністративної діяльності у сфері виконання покарань ми пропонуємо таке:

1. Пункт 8 ч. 2 ст. 2 Закону України «Про адміністративні послуги» виключити.

2. Унести до глави 17 КВК України «Умови відбування покарання в колоніях» ст. 107-1 «Адміністративні послуги у виправних колоніях та особливості їх реалізації» такого змісту:

«Адміністративні послуги в установах виконання покарань – це сукупність процедур, які здійснюються уповноваженим персоналом установ виконання покарань з метою забезпечення реалізації окремих суб'єктивних прав засуджених осіб у правовідносинах, які не мають характеру кримінально-виконавчих.

Перелік послуг, за якими можуть звертатись засуджені особи: державна реєстрація припинення юридичної особи в результаті її ліквідації (якщо засуджена особа є засновником юридичної особи); державна реєстрація припинення

підприємницької діяльності фізичною особою-підприємцем за її рішенням (якщо засуджена особа не змогла зробити це на більш ранніх стадіях кримінального провадження); державна реєстрація права власності на нерухоме майно, інших речових прав на нерухоме майно; видавання витягу, інформаційної довідки та виписки з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно; оформлення й видавання паспорта громадянина України; оформлення й видавання паспорта громадянина України в разі обміну, замість пошкодженого, утраченого або викраденого; уклеювання до паспорта громадянина України фотокартки при досягненні громадянином 25– й 45-річного віку; реєстрація місця перебування особи; оформлення та видавання довідки про реєстрацію місця проживання або місця перебування особи; оформлення пенсії відповідно до законодавства про пенсійне забезпечення; реєстрація актів цивільного стану, якщо однією зі сторін є засуджена особа».

3. Унести відповідні зміни до Розпорядження Кабінету Міністрів України «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» від 16 травня 2014 р. № 523-р.

4. Видати спільний наказ Міністерства юстиції України та Міністерства внутрішніх справ України (у частині повноважень міграційної служби), Міністерства соціальної політики України (у частині суб'єктів пенсійного забезпечення), у якому розробити чіткий алгоритм спільних заходів щодо надання відповідних послуг засудженим особам.

5. Ужити комплекс заходів щодо інформування громадськості й самих засуджених про нові можливості, які відкриваються перед спецконtingентом за допомогою формування спеціальної сторінки на сайті ДПТС України та сайтах регіональних територіальних управлінь і УВП.

#### Список використаної літератури:

1. Проблеми забезпечення прав засуджених у кримінально-виконавчій системі України / [В.А. Бадира, О.П. Букалов, А.П. Гель, М.В. Романов, І.С. Яковець] ; за заг. ред. Є.Ю. Захарова. – Х. : Права людини, 2011. – 368 с.

2. Дотримання прав людини у пенітенціарній системі України / [К.А. Автухов, А.П. Гель, М.В. Романов, В.О. Човган, І.С. Яковець] ; за заг. ред. М.В. Романова. – Х. : ПРАВА ЛЮДИНИ, 2015. – 480 с.

3. Острах М.Б. Проведення з надання адміністративних послуг в Україні : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / М.Б. Острах ; Міжнародний університет бізнесу та права. – Херсон, 2013. – 236 с.

4. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Г.М. Писаренко ; Одеська національна юридична академія. – Одеса, 2006. – 199 с.

5. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упорядник В.П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.

6. Ковбас І.В. Публічно-владні послуги як засіб забезпечення державою реалізації прав людини : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / І.В. Ковбас ; Національний університет державної податкової служби України. – Ірпінь, 2011. – 231 с.

7. Коліушко І.Б. Адміністративні послуги з боку органів виконавчої влади / І.Б. Коліушко, В.П. Тимошук // Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. – К. : Ін-Юре, 2002. – 668 с.

8. Дубенко С.Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань (на допомогу слухачам системи підвищення кваліфікації державних службовців) / С.Д. Дубенко, В.І. Мельниченко, Н.Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, 2008. – 44 с.

9. Ковбас І.Б. Дефінітивно-сутнісний аналіз публічно-владних послуг / І.В. Ковбас // Науковий вісник Чернівецького університету. – 2008. – Вип. 478 : Правознавство. – С. 88–91.

10. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>.

11. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню : [метод. реком.] / [Б.Г. Савченко, К.І. Мельникова, Ю.В. Боковікова та ін.] ; за заг. ред. Б.Г. Савченка. – К. : НАДУ, 2009. – 28 с.

12. Кузьменко О.О. Адміністративно-правове забезпечення менеджменту в державній податковій службі України : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / О.О. Кузьменко ; Національний університет державної податкової служби України. – Ірпінь, 2009. – 19 с.

13. Про адміністративні послуги : Закон України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 32. – Ст. 409.

14. Кримінально-виконавчий кодекс України від 11 липня 2003 року № 1129-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2004. – № 3–4. – Ст. 21.