

УДК 342.924
DOI <https://doi.org/10.32837/chern.v0i1.179>

І. В. Міщук
кандидат юридичних наук,
професор кафедри конституційного права і галузевих дисциплін
Національного університету водного господарства та природокористування
orcid.org/0000-0002-1491-161X

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ МІНІСТЕРСТВОМ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

У статті автором проаналізовані проблемні питання надання адміністративних послуг Міністерством внутрішніх справ України (далі – МВС України), серед яких: законодавчі недоліки, низька якість надання адміністративних послуг МВС, недосконалий механізм здійснення громадського контролю за публічною діяльністю МВС щодо надання адміністративних послуг, низький рівень матеріально-технічного забезпечення, недосконалисть адміністративних процедур надання платних послуг або їх нечіткість.

На основі аналізу наукової літератури та власних спостережень сформовано основні напрями удосконалення правового регулювання та організації надання адміністративних послуг МВС. По-перше, удосконалення понятійно-категоріального апарату, зокрема вироблення єдиного наукового та законодавчого підходів до розуміння сутності таких понять, як «адміністративні послуги», «адміністративні процедури», «правоохоронна діяльність», «правоохоронні органи». По-друге, підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом створення державних стандартів якості надання послуг МВС України, проведення державного моніторингу процесу надання послуг та оцінювання якості послуг, що надаються. По-третє, покращення рівня матеріально-технічного забезпечення, зокрема, забезпечення працівників МВС сучасним технічним обладнанням, що сприятиме покращенню їх діяльності, та активне удосконалення відповідних інформаційних ресурсів. По-четверте, законодавче закріплення адміністративних процедур надання платних послуг шляхом прийняття відповідного закону. По-п'яте, удосконалення процесу надання електронних послуг. По-шосте, залучення громадськості в процесі оцінки якості послуг, що надаються. По-сьоме, удосконалення кадрового забезпечення правоохоронних органів, що надають адміністративні послуги.

Ключові слова: адміністративні послуги, електронні послуги, Міністерство внутрішніх справ України, правоохоронні органи, інформаційні ресурси.

Mishchuk I. V. PROBLEMATIC ISSUES OF PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES BY THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS OF UKRAINE

In the article the author analyzes the problematic issues of providing administrative services by the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, which include: legislative shortcomings, low quality of administrative services provided by the Ministry of Internal Affairs, imperfect mechanism for exercising public control over the public activities of the Ministry of Internal Affairs regarding the provision of administrative services, low level of logistics, imperfection administrative procedures for the provision of paid services or their nebulosity.

Based on the analysis of scientific literature and own observations, were formed the main directions of improving the legal regulation and organization of administrative services of the Ministry of Internal Affairs. Firstly, improvement of the conceptual and categorical apparatus, in particular, the development of a unified scientific and legislative approach to understanding the essence of such concepts as “administrative services”, “administrative procedures”, “law enforcement activities”, “law enforcement agencies”. Secondly, improving the quality of administrative services by creating state standards for the quality of services provided by the Ministry of Internal Affairs of Ukraine, conducting state monitoring of the process of providing services and assessing the quality of services which were provided. Thirdly, improving the level of logistics, in particular, providing employees of the Ministry of Internal Affairs with modern technical equipment, which will help to improve their activities and actively improve the relevant information resources. Fourthly, legislative consolidation of administrative procedures for the provision of paid services through the adoption of the relevant law. Fifthly, improving the process of providing electronic services. In the sixth, public involvement in the process of assessing the quality of services provided. In the seventh, improving the staffing of law enforcement agencies that provide administrative services.

Key words: administrative services, electronic services, Ministry of Internal Affairs of Ukraine, law enforcement agencies, information resources.

Вступ. Трансформаційні перетворення правоохоронних органів з карально-репресивних на публічно-сервісні сприяють переорієнтації їх діяльності на забезпечення прав і свобод людини і громадянина. Одним із таких проявів є надання Міністерством внутрішніх справ України (далі – МВС) адміністративних послуг. Водночас діяльність досліджуваного органу щодо надання

адміністративних послуг є далеко не ідеальною, а тому потребує наукового осмислення і пошуку шляхів удосконалення.

Адміністративна діяльність правоохоронних органів, зокрема щодо надання адміністративних послуг, активно вивчалася вченими, серед яких Д.Ю. Записний, Д.В. Кирилов, Г.Д. Полякова, А.П. Рибінська, О.Г. Циганов, А.С. Щерба-

кова та інші. Однак у зв'язку з реформуванням досліджуваних органів та активним впровадженням адміністративної реформи питання надання ними адміністративних послуг поновлює свою актуальність.

Постановка завдання. Метою статті є аналіз теоретичних та прикладних проблемних питань у діяльності МВС щодо надання адміністративних послуг та пошук шляхів їх удосконалення.

Результати дослідження. На цей час адміністративні послуги надають не лише органи публічної адміністрації цивільного спрямування, а й правоохоронні органи. Загалом під адміністративними послугами Міністерства внутрішніх справ України необхідно розглядати результат публічно-владної діяльності, що здійснюється сервісними центрами МВС, в межах регламентованих законодавством, відповідно до покладених на них завдань з метою реалізації прав і свобод людини, публічних інтересів суспільства і держави.

У діяльності МВС України щодо надання адміністративних послуг є ряд проблемних питань, які знаходяться в площині законодавчого, матеріально-технічного та інформаційного забезпечення. До таких проблемних питань, на наш погляд, належать: законодавчі недоліки, низька якість надання адміністративних послуг МВС, недосконалий механізм здійснення громадського контролю за публічною діяльністю МВС щодо надання адміністративних послуг, низький рівень матеріально-технічного забезпечення, недосконалість адміністративних процедур надання платних послуг або їх нечіткість. Як бачимо, перераховані проблеми є не лише теоретичними, а й прикладними. Розглянемо їх детальніше.

Першою проблемою можна назвати законодавчі недоліки Закону України «Про адміністративні послуги», який є ключовим законом, зокрема, коли йдеться про адміністративні послуги, що надаються МВС України.

До таких недоліків О.Г. Циганков відносить: недосконалість визначення поняття «адміністративна послуга»; неповноту визначення кола реальних суб'єктів надання адміністративних послуг; недосконалість визначення критерію плати за послугу; невизначеність критеріїв якості та стандартів надання адміністративних послуг й, відповідно, системи контролю за забезпеченням якості надання цих послуг; непоширеність дії цього Закону на відносини щодо об'єктів, обмежених у цивільному обігу, зокрема на відносини у сфері обігу зброї [15, с. 176].

Хочемо додати, що суттєвими законодавчими недоліками є відсутність усталеної базової термінології, яка повинна бути закріплена в нормативно-правових актах або суперечності в визначенні одних і тих самих понять. Так, законодавчого закріплення потребують поняття «адміністратив-

них процедур», «правоохоронної системи», «правоохоронної діяльності» та багато інших.

Другою проблемою ми вважаємо низьку якість надання адміністративних послуг МВС. Загалом питання якості є надзвичайно багатограним і включає такі аспекти, як: умови перебування, у тому числі створення безперешкодного середовища та вільний доступ до приміщення адміністративної будівлі (громадської приймальні) у години прийому; організація процесу надання адміністративних послуг, у тому числі затвердження стандартів та регламентів їх надання, запровадження технологій прийому громадян «за єдиною заявою», функціонування дозвільного центру та контроль за додержанням процедури надання адміністративних послуг; відкритість, у тому числі організація роботи зі зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації, функціонування громадської приймальні, висвітлення інформації про діяльність та вивчення громадської думки; прозорість, управління персоналом та запобігання проявам корупції, у тому числі публічна звітність про діяльність, проведення навчань і підвищення кваліфікації працівників, реалізація заходів щодо запобігання та протидії корупції; впровадження елементів електронного врядування, у тому числі функціонування офіційного вебсайту та його відповідність нормативним вимогам, використання інформаційних технологій для консультування і роботи зі зверненнями громадян [2, с. 30.].

Саме якість надання адміністративних послуг виступає індикатором ефективності діяльності МВС щодо надання адміністративних послуг, засвідчує рівень реалізації адміністративної реформи та орієнтованості правоохоронних органів на забезпечення прав і свобод людини і громадянина.

Загалом проблематика, що підлягає вирішенню відносно якості надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС, перебуває у площині таких напрямів: недостатність інформації та консультування громадян з питань надання послуг у центрах; ненадання супутніх послуг (ламінування, ксерокопіювання, банківські послуги тощо); вимога додаткових, не передбачених законодавством документів для надання адміністративної послуги; неможливість отримати послугу за один візит тощо [11, с. 64].

Наступним проблемним питанням є недосконалий механізм здійснення громадського контролю за публічною діяльністю МВС щодо надання адміністративних послуг. Такий напрям зумовлюється існуванням сучасної світової тенденції, відповідно до якої представники громадськості все активніше залучаються до відповідних заходів. Громадський контроль – це різновид соціальної діяльності, оскільки вона здійснюється людьми та для людей. Предмет діяльності щодо реалізації

громадського контролю безпосередньо пов'язаний (зумовлений) з функціями, що покладені на відповідний структурний елемент будь-якої системи, оскільки за загальним значенням функції – це об'єктивно необхідні напрями діяльності, що виражають сутність та призначення відповідної структури [8, с. 9]. В.Л. Федоренко і Я.О. Кагляк зазначають, що громадський контроль становить собою інструмент громадської оцінки ступеня виконання органами влади та іншими підконтрольними об'єктами їхніх соціальних завдань. Тобто, продовжують автори, характерні відмінності громадського контролю від будь-якого іншого виду контролю лежать у суб'єктно-об'єктній сфері і полягають у тому, що, по-перше, громадський контроль здійснюється саме громадськістю (організованою та неорганізованою) і, по-друге, у процесі здійснення громадського контролю контролюється виконання саме соціальних завдань, безпосередньо пов'язаних із захистом і реалізацією прав і свобод громадян, задоволенням та узгодженням соціальних потреб та інтересів населення [14, с. 77].

Отже, важливість громадського контролю за діяльністю МВС щодо надання адміністративних послуг важлива з огляду на те, що, по-перше, в межах громадського контролю реалізуються принципи відкритості, прозорості та гласності діяльності відповідних центрів, по-друге, це сприяє підвищенню рівня довіри до відповідних центрів та більшій поінформованості громадян про їх діяльність.

Ще однією проблемою є низький рівень матеріально-технічного забезпечення. У науково-правових колах, пише Г.С. Корнієнко, під матеріально-технічним забезпеченням розуміють сукупність суспільних відносин, урегульованих нормативними актами або договорами із забезпечення матеріально-технічними ресурсами, необхідними для своєчасного та безперебійного проведення циклу робіт з виробництва, переробки й реалізації продукції, а також для виконання економічних, соціальних та інших завдань з метою задоволення певних потреб [5, с. 56]. Відповідно до точки зору В.В. Конопльова під матеріально-технічним забезпеченням необхідно розуміти сукупність суспільних відносин, урегульованих нормами різних галузей права (цивільного, адміністративного, господарського, фінансового тощо) із забезпечення їх матеріально-технічними ресурсами, необхідними для своєчасного й безперебійного виконання відповідними суб'єктами поставлених перед ними завдань [4, с. 276–278].

Узагальнюючи все наведене вище, слід підсумувати, що матеріально-технічне забезпечення діяльності МВС у сфері надання відповідних послуг передбачає надання цьому відомству всіх необхідних матеріальних, фінансових ресурсів

для того, щоб це відомство могло якісно та ефективно виконувати обов'язки, які стоять перед ним відповідно до норм чинного законодавства.

Результати опитування працівників МВС України показали, що сьогодні існує певна недостатність у забезпеченні комп'ютерною технікою, меблями, канцелярськими товарами, папером.

Наступна проблема полягає в недосконалоості адміністративних процедур надання платних послуг. Як зазначає М. Тимощук, в Україні, на жаль, загальна адміністративна процедура досі не діє. Спроби ухвалити відповідний закон тривають уже понад 20 років – і наразі вони безуспішні. Головною причиною такого сумного розвитку подій є нерозуміння з боку українських політиків, службовців та більшості науковців сутності загальної адміністративної процедури, механізму її функціонування та значимості для держави і суспільства [13].

Питання удосконалення правового регулювання та організації надання адміністративних послуг загалом розглядалося у науці адміністративно-правової дисертаційних дослідженнях та наукових працях. Так, у своєму дисертаційному дослідженні Д.В. Кирилов на тему «Публічно-сервісна діяльність як основний напрям Державної податкової політики: адміністративно-правовий аспект» найбільш перспективними тенденціями вдосконалення публічно-сервісної діяльності Державної податкової служби України в умовах європейської інтеграції називає: 1) удосконалення кадрового забезпечення органів ДМС; 2) покращення інформаційного забезпечення податкових органів; 3) поліпшення матеріально-технічного забезпечення Державної податкової служби; 4) удосконалення заходів щодо протидії корупції в органах ДПС [3].

А.П. Рибінська сформулювала основні чинники удосконалення діяльності системи МВС України щодо надання сервісних послуг, якими, на думку автора, є: впровадження та модернізація послуг та онлайн-сервісів у діяльність ТСИЦ МВС України, а також співробітництва із міжнародними організаціями (EUAM Ukraine, USAID), муніципального та приватного партнерства; проєкт «Таємний клієнт» СИЦ МВС України як такий, що конвертує пропозиції громадськості стосовно практик покращення обслуговування клієнтів ТСИЦ МВС України; сервіс «Повідом про корупцію» на єдиному вебпорталі органів МВС України та вебсторінці ГСИЦ МВС України [10, с. 46].

О.Г. Циганов запропонував до пріоритетних напрямів розвитку системи надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності України віднести: ухвалення законів: про адміністративну процедуру, про перелік адміністративних послуг та плату (адміністративний збір) за їх надання, про електронні адміністративні послуги;

оптимізацію переліків адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності та затвердження відповідних реєстрів; запровадження стандартів та адміністративних регламентів надання адміністративних послуг; удосконалення регламентації процедури надання адміністративних послуг шляхом максимального спрощення правил і порядку їх надання; широке використання принципів субсидіарності та децентралізації у сфері публічно-сервісної діяльності правоохоронних органів з метою забезпечення максимального наближення адміністративних послуг до споживачів та підвищення ефективності їх надання; запровадження в публічно-сервісній діяльності правоохоронних органів України системи управління якістю, створеної відповідно до міжнародних стандартів серії ISO 9000; удосконалення моніторингу надання адміністративних послуг та оцінювання їх якості, який повинен здійснюватися як органами публічної влади, так і громадськими організаціями; запровадження дієвих механізмів оскарження рішень, дій чи бездіяльності правоохоронних органів у ході надання ними адміністративних послуг; упровадження у публічно-сервісну діяльність правоохоронних органів сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та забезпечення функціонування ефективної системи надання електронних адміністративних послуг; удосконалення матеріально-технічного та фінансового забезпечення публічно-сервісної діяльності правоохоронних органів й підвищення якості професійної підготовки обслуговуючого персоналу тощо [15, с. 67].

На основі аналізу наукової літератури та власних спостережень можемо сформулювати основні напрями удосконалення правового регулювання та організації надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності України.

1. Удосконалення понятійно-категоріального апарату. Неузгодженість наукового та законодавчого підходів до розуміння сутності таких понять, як «адміністративні послуги», «адміністративні процедури», «правоохоронна діяльність», «правоохоронні органи», побічно впливає як на діяльність щодо надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності, так і на ставлення суспільства до її діяльності.

Фактична невизначеність означених термінів призвела до маніпулювання ними у діяльності правоохоронних органів, наданням ними в тому числі серед умовно поліцейських і медичних, поліграфічних, побутових, охоронних та інших – і особливо «платних, які за своїм характером та з огляду на публічний інтерес повинні надаватися на безоплатній основі» – послуг, які через порушення принципу правової визначеності та суперечливість, як зазначало Головне науково-експертне управління Верховної Ради України, не можуть

бути кваліфіковані як поліцейські [12, с. 235]. Удосконалення категоріально-понятійного апарату сприятиме удосконаленню законодавства щодо надання адміністративних послуг МВС України.

2. Підвищення якості надання адміністративних послуг. Створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися. Оцінка якості надання послуг – це, фактично, перевірка діяльності суб'єкта надання послуг щодо відповідності результату наданої послуги офіційно встановленим вимогам. Вона потребує комплексного підходу до вирішення поставлених завдань. Зокрема, упорядкування системи надання адміністративних послуг потребує системного підходу, удосконалення процедури їх надання – процесного підходу, відбору, підготовки, підвищення компетентності персоналу [16, с. 12].

З метою забезпечення якості надання адміністративних послуг необхідно створити державні стандарти якості надання послуг МВС України та проводити державний моніторинг процесу надання послуг та оцінювання якості послуг, що надаються.

3. Покращення рівня матеріально-технічного забезпечення. Враховуючи специфіку адміністративної діяльності МВС щодо надання адміністративних послуг, з метою вдосконалення матеріально-технічного забезпечення пропонуємо: забезпечити працівників МВС сучасним технічним обладнанням, що сприятиме покращенню їх діяльності, активно удосконалювати відповідні інформаційні сервіси.

4. Законодавче закріплення адміністративних процедур надання платних послуг. Так, деякі позитивні кроки в цьому напрямку вже зроблено. На розгляді Верховної Ради України перебуває проєкт Закону України № 3475 від 14.05.2020 «Про адміністративні процедури», підготовлений членами Кабінету Міністрів України. Метою законопроєкту є забезпечення ефективного та якісного рівня законодавчої регламентації процедур зовнішньо-управлінської діяльності органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інших суб'єктів, які законом уповноважені здійснювати владні управлінські функції, та захисту прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у відносинах із державою.

В законопроєкті врегульовано принципи здійснення адміністративної процедури, суб'єктний склад, порядок подання та реєстрації заяви, форми заяви та вимог до її змісту, умови залишення заяви без руху / надсилання заяви за належністю, визначення умов, за яких заяви не підлягають розгляду, обов'язків адміністративного органу, положень щодо витребування документів, заслуховування учасників, поряд-

ку залучення до участі в адміністративному провадженні адресата та заінтересованих осіб, положень щодо доступу до матеріалів справи, порядку розгляду та вирішення справи, порядку проведення слухання тощо; питання щодо прийняття рішення у справі, форми адміністративного акта, змісту адміністративного акта, набрання чинності адміністративним актом, порядку доведення до відома адміністративного акта, умов нікчемності адміністративного акта тощо [9].

5. Удосконалення процесу надання електронних послуг. МВС України повинно йти в ногу з розвитком інформаційних та цифрових технологій, відповідним чином адаптуючи свою діяльність. Певні кроки в цьому напрямку уже зроблено. Так, ряд адміністративних послуг надається онлайн через офіційні сторінки МВС. До відповідних послуг належать: перевірка телефону в базі даних МВС України; надання інформаційної довідки з Єдиного державного реєстру осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення (надається НАЗК у координації з МВС України); запис до електронної черги на отримання паспортних документів; перевірка транслітерації; перевірка в базах даних ДМС України недійсних, викрадених або втрачених паспортів; оформлення закордонних паспортів; оформлення посвідки на тимчасове проживання іноземця; консультація з тимчасового проживання іноземця; отримання дозволу на імміграцію; оформлення посвідки на постійне проживання; консультація з питань дозволу на імміграцію та постійного проживання.

Однак за даними Урядового порталу в рейтингу електронної участі ООН, що формується в рамках дослідження UN E-government Survey, у 2020 році Україна посідає 46 місце зі 193 країн світу – учасниць рейтингу [6], що, попри позитивну динаміку, свідчить про посереднє становище нашої держави.

6. Залучення громадськості в процесі оцінки якості послуг, що надаються, та прозорості їх надання. Якщо стосовно надання адміністративних послуг у ЦНАП постійно проводяться соціальні опитування та моніторинги, то знайти таку інформацію про адміністративні послуги, що надаються МВС України, неможливо.

Однак у сучасних умовах без активної участі громадян реформування системи надання адміністративних послуг неможливе. Перед органами місцевого самоврядування стоїть проблема кардинальної зміни чинних практик надання адміністративних послуг, що стосуються не просто якості послуг, зручності умов, прозорості і доступності, а й нового стилю відносин між громадянином і органом самоврядування, у якому домінують сучасні технології комунікації, і в центрі комунікацій – інтереси населення.

Залучення громадськості до здійснення контролю за наданням адміністративних послуг має ряд позитивних результатів, серед яких: підвищення захищеності населення; поліпшення якості надання адміністративних послуг обслуговування суб'єктів звернення; підвищення ефективності діяльності контролюваного суб'єкта; зниження рівня корупції; підвищення рівня довіри громадян до влади; якісне поліпшення стосунків органів влади і населення; позитивне сприйняття громадськістю та сприяння в реалізації ініціатив та реформ, що проводяться у державі [1].

Отже, важливим завданням є також залучення громадськості до здійснення контролю та моніторингу діяльності правоохоронних органів, що надають адміністративні послуги.

7. Удосконалення кадрового забезпечення правоохоронних органів, що надають адміністративні послуги. З метою формування у посадових осіб центрів надання адміністративних послуг, органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги, ставлення до громадян як до клієнтів, їх мотивування до кращого обслуговування споживачів адміністративних послуг необхідно проводити навчання працівників центрів надання адміністративних послуг, співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги, з питань культури обслуговування громадян; запровадити системи заохочень (винагород, надбавок) за ефективну роботу для працівників центрів надання адміністративних послуг, співробітників органів виконавчої влади, які надають адміністративні послуги [7, с. 163].

Висновки. Процес удосконалення надання адміністративних послуг, що надаються МВС України, потребує як внесення законодавчих змін, прийняття нових законів, так і покращення матеріально-технічного забезпечення та залучення громадськості до моніторингу за процесами надання адміністративних послуг.

Література

1. Жарая С.Б. «Прозорий офіс» як практика надання адміністративних послуг сучасного європейського рівня. *Ефективність державного управління*. 2009. № 2. URL: www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Zharaja.pdf.
2. Записний Д.Ю. Нові підходи до підвищення якості адміністративних послуг в умовах модернізації державного управління України. *Аспекти публічного управління*. 2016. № 4-5. С. 29–36.
3. Кирилов Д.В. Публічно-сервісна діяльність як основний напрям Державної податкової політики: адміністративно-правовий аспект. дисерт. канд. юрид. наук 12.00.07. Київ, 2020. 393 с.
4. Конопльов В.В. Організаційно-правовий механізм підготовки та прийняття управлінських рішень в адміністративній діяльності органів внутрішніх справ : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.07. Харків, 2006. 424 с.

5. Корнієнко Г.С. Правове регулювання матеріально-технічного забезпечення сільськогосподарських товаровиробників в умовах реформування АПК : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.06. Київ, 2003. 190 с.

6. Мінцифри: Україна піднялася на 29 позицій у рейтингу індексу електронної участі ООН. *Офіційний сайт Кабінету Міністрів України*. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/mincifri-ukrayina-pidnyalasya-na-29-pozicij-u-rejtingu-indeksu-elektronnoyi-uchasti-oon>.

7. Полякова Г.Д. Основні проблеми та шляхи підвищення якості надання адміністративних послуг в Україні. *Сталий розвиток територій: проблеми та шляхи вирішення* : матеріали X Міжнар. наук.-практ. конф., Дніпро, 25 жовт. 2019 р. / за заг. ред. О.Ю. Бобровської. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. С. 162–164, с. 163].

8. Правоведение / под ред. проф. М. Б. Смоленского. Серия «Высшее образование». 4-е изд., перераб. и доп. Ростов-на-Дону : «Феникс», 2005. 416 с.

9. Про адміністративні процедури: проект закону № 3475 від 14.05.2020. *Офіційний сайт Верховної Ради України*. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68834.

10. Рибінська А.П. Адміністративно-правове забезпечення діяльності з надання сервісних послуг МВС України. 12.00.07. Київ, 2019. 199 с.

11. Рибінська А.П. Становлення сервісної функції як виду адміністративних послуг в системі МВС України. *Право.UA*. 2019. № 2. С. 62–69.

12. Тацій В. Визначення поняття та системи правоохоронних органів у концепції змін до Конституції України (концептуальні підходи). *Право України*. 2012. № 11–12. С. 233–240.

13. Тимощук М. Адміністративна процедура в Україні: українці потребують нових правил спілкування з чиновниками. URL: <https://rpr.org.ua/news/administrativna-protsedura-v-ukrajini-ukrajintsi-potrebuyut-novyh-pravyl-spilkuвання-z-chynovnykamy-viktor-tymoschuk/>.

14. Федоренко В. Л. Інститути громадянського суспільства та інститут громадських організацій в Україні: теоретико-методологічні та нормопроектні аспекти. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2009. № 4 (№ 4-5). С. 75–88

15. Циганов О.Г. Адміністративні послуги у сфері правоохоронної діяльності України : дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07. Київ, 2018. 587 с.

16. Щербакова А.С. Вдосконалення надання адміністративних послуг органами Державної міграційної служби України : автореф. на здобуття наук. ступеня канд. держ. управл. 281. Миколаїв, 2019. 14 с.