

УДК 340.11

DOI <https://doi.org/10.32850/LB2414-4207.2020.13.02>

ПРАВО НА ЗАХИСТ ПУБЛІЧНОГО ІНТЕРЕСУ ЯК ОБ'ЄКТ ПРАВОВІДНОСИН

Золотухіна Лілія Олександрівна,
доктор юридичних наук, доцент,
завідувач кафедри цивільно-правових
дисциплін
(Дніпровський державний університет
внутрішніх справ України,
м. Дніпро, Україна)

Легеза Юлія Олександрівна,
доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри цивільного,
господарського та екологічного права
(Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»,
м. Дніпро, Україна)

У статті здійснюється аналіз проблем здійснення захисту публічного інтересу в адміністративному порядку. Зроблено висновок про доцільність оптимізації системи нормативно-правового регулювання здійснення захисту публічного інтересу в адміністративному порядку. Наголошено, що здійснення захисту публічного інтересу в адміністративному порядку вимагає вдосконалення адміністративно-процедурного законодавства. Обґрунтовано, що ефективність адміністративно-правового механізму забезпечення публічного інтересу досягається на нормативно-правовому, організаційно-управлінському та правозахисному рівнях. Розглянуто особливості реалізації захисту окремих видів публічного інтересу в адміністративному порядку (захисту публічного інтересу у сфері використання та охорони земельних ресурсів; реалізації державної політики у сфері міграції; інтересу у світлі забезпечення конкурентоспроможної економіки України шляхом досягнення тощо). Підкреслено, що захист публічних інтересів має бути визнано центральним завданням органів державної виконавчої влади, характеристикою її правової природи, оскільки саме за допомогою реалізації захисту публічного інтересу в адміністративному порядку здійснюється внутрішньо відомчий контроль і нагляд за діяльністю органів державної влади й органів місцевого самоврядування, відбувається захист прав, свобод і законних інтересів осіб і відновлюються порушені публічні інтереси. Обґрунтовано доцільність визначення публічного інтересу як сукупності кількісних і якісних показників формування об'єктивних потреб учасників правовідносин, задоволення яких визначає зміст управлінської діяльності адміністративних органів.

Ключові слова: адміністративний порядок, адміністративні правовідносини, ознаки, поняття, публічне управління, публічний інтерес.

**THE RIGHT TO PROTECT THE PUBLIC INTEREST
AS AN OBJECT OF LEGAL RELATIONS**

Zolotukhina Liliya Oleksandrivna,
Doctor of Law, Associate Professor,
Head of the Department
of Civil Law Disciplines
(Dnipropetrovsk State University
of Internal Affairs of Ukraine,
Dnipro, Ukraine)

Legeza Yuliya Oleksandrivna,
Doctor of Law, Professor,
Professor at the Department of Civil,
Commercial and Environmental Law
(National Technical University "Dnipro
Polytechnic", Dnipro, Ukraine)

The authors analyze the problems of administrative protection of public interest. The authors conclude that it is advisable to optimize the system of regulatory and legal regulation of public interest protection in the administrative order. It is emphasized that the implementation of administrative protection of public interest requires improvement of administrative and procedural legislation. It is substantiated that the effectiveness of the administrative and legal mechanism of ensuring public interest is achieved at the regulatory, organizational, managerial and human rights levels. The peculiarities of the administrative protection of certain types of public interest (protection of public interest in the use and protection of land resources; implementation of state migration policy; interest in the light of securing a competitive economy of Ukraine through achievement, etc.) are considered. It is emphasized that the protection of public interests should be recognized as a central task of state executive bodies, a characteristic of its legal nature, since it is through the implementation of public interest protection in administrative order that internal governmental control and supervision over the activity of state authorities and local self-government bodies is carried out. the rights, freedoms and legitimate interests of persons, and the violated public interests are restored. The expediency of defining public interest as a set of quantitative and qualitative indicators of the formation of objective needs of participants of legal relationships, the satisfaction of which determines the content of administrative activity of administrative bodies, is substantiated.

Key words: administrative order, administrative legal relations, signs, concepts, public administration, public interest.

Постановка проблеми. Визначення в Конституції України 1996 року найвищою соціальною цінністю людини, її життя і здоров'я, честь і гідність стало вирішальним поштовхом до активізації процесів розбудови публічно-сервісної держави. Досягнення результату побудови функціонування держави на засадах «служіння людини» є неможливим без перегляду концептуальних засад адміністративного права як галузі права, норми якої спрямовані на врегулювання управлінських відносин у країні. Саме адміністративне право здатне своїми засобами нормативно-правового регулювання побудувати ефективну модель взаємодії держави та людини, визначити ефективні механізми виконання функцій і завдань системи публічного управління. Отже, беззаперечним є той факт, що адміністративно-правові відно-

сини мають публічно-правовий характер. Реалізація адміністративно-правових відносин нерозривно пов'язана з категорією публічного інтересу, при цьому сутність останнього залишається невизначеною.

Через особливості соціально-історичного розвитку українська адміністративно-правова наука довгі роки не була причетною до дослідження поняття й сутності публічного інтересу, зосереджуючись на суто державних інтересах. Забезпечення реалізації публічного інтересу є неможливим без створення дієвої системи його захисту загалом та в адміністративному порядку зокрема.

Стан наукової розробки проблеми. Дослідження категорії адміністративно-правового механізму забезпечення захисту публічного інтересу є надзвичайно актуальним як у наукових колах, так і серед практиків. Варто виділити наукові розробки таких учених, як В.Б. Авер'янов, Ю.П. Битяк, В.І. Васильєва, О.В. Гончарук, Б.М. Дронів, С.П. Погребняк, Р.В. Сивий, В.М. Селіванов, В.В. Галунько, Р.А. Калпозний, М.П. Кунцевич, Ю.О. Легеза, С.В. Савченко, О.М. Вінник, Є.В. Курінний, В.К. Колпаков, Т.О. Коломоєць, А.Я. Курбатов, С.Т. Гончарук та ін. Однак у дослідженнях представників адміністративної науки однозначності підходів до встановлення сутності категорії адміністративно-правового механізму забезпечення захисту публічного інтересу не простежується.

Усе вищезазначене зумовило мету дослідження, яка полягає в здійсненні характеристики сутності захисту публічного інтересу, визначенні окремих проблем його реалізації та пошуку напрямів їх вирішення.

Виклад основного матеріалу. Вихідним постулатом дослідження є те, що захист публічного інтересу має відбуватися в ході здійснення адміністративно-процедурної діяльності органів публічного управління. Специфіка застосування засобів захисту публічного інтересу в адміністративному порядку визначається сферою його реалізації. Як приклад розглянемо таку сферу захисту, запропоновану для аналізу, що стосується публічного інтересу в збереженні земельних ресурсів як елементу довкілля та засобу агроекономічної діяльності. Згідно із Законом України «Про державний контроль за використанням та охороною земель», у справі контролю як елементу захисту земель від нераціонального використання задіяні декілька центральних органів виконавчої влади, наділені контрольними повноваженнями: Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру (далі – Держгеокадастр) як орган, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері нагляду в агропромисловому комплексі, і Державна екологічна інспекція України (далі – Держекоінспекція) як орган, що здійснює контроль за дотриманням вимог законодавства України про охорону земель [2].

Так, інформацію щодо продуктивності діяльності Держгеокадастру в галузі захисту публічного інтересу щодо збереження земельних ресурсів можна отримати на офіційному сайті цього органу. Згідно з нею, з початку 2017 року станом на 1 червня територіальні органи Держгеокадастру в рамках повноважень зі здійснення державного контролю за використанням та охороною земель провели 1 931 перевірку дотримання вимог земельного законодавства. За їх результатами встановлено 1 090 порушень, тобто 56% з усіх проведених перевірок [3]. На жаль, більш наближених до сьогодення даних на сайті не наведено. Малоінформативним у світлі тематики, що нас цікавить, виглядає й сайт Держекоінспекції: контрольні перевірки на ньому позначаються через мету перевірки «дотримання вимог природоохоронного законодавства», без деталізації, щодо якого саме природного ресурсу цей контроль відбувається.

Про існування певної невідповідності положенням Закону України «Про державний контроль за використанням та охороною земель» свідчить факт публікації на

офіційному веб-сайті Держгеокадастру звіту «Державні інспектори Миколаївщини здійснили понад 300 перевірок дотримання вимог земельного законодавства» [4]. Тобто повноваження, покладені законом на один орган публічної влади, фактично здійснює інший, діючи при цьому відповідно до положень підзаконного акта – Постанови Кабінету Міністрів України від 22 липня 2016 р. № 482 [5]. Такі нормативні колізії, на нашу думку, характеризуються серйозним корупціогенним потенціалом, розмиваючи компетенційні межі діяльності різних органів публічного управління у сфері контролю, зменшуючи прозорість адміністративно-наглядової діяльності й підсилюючи дискреційний аспект прийняття адміністративних рішень. Наявна ситуація потребує чіткого визначення компетенції зазначених органів у досліджуваній сфері та нормативно-правового його закріплення на рівні закону.

Інший момент, що потребує наукової уваги, – це зміст контрольної діяльності. Порівняння переліків питань щодо проведення заходів державного нагляду в досліджуваній сфері, визначених Наказом Міністерства аграрної політики (стосовно проведення перевірок управліннями Держгеокадастру) [6] і Наказом Міністерства екології та природних ресурсів (стосовно органів Держекоінспекції) [7], дає змогу визначити їх тотожність за такими напрямками, як перевірка використання земель за цільовим призначенням, забезпечення підвищення родючості ґрунтів, захисту земель від ерозії, виснаження, засолення й інших процесів руйнування ґрунту, застосування екологобезпечних технологій обробітку й техніки тощо.

На думку дослідників, з усіх зазначених напрямів контрольної діяльності у сфері захисту земель від нераціонального використання логічним було б залишити за Держекоінспекцією один – нагляд за використанням добрив, меліорантів і пестицидів як потенційно небезпечних хімічних речовин, порушення норм використання яких може завдати шкоди не тільки ґрунтам, а й іншим природним ресурсам. Саме цей аспект діяльності суб'єктів господарювання, пов'язаного з експлуатацією земель, стосується загальних аспектів екологічної безпеки, тобто відповідає компетенції Міністерства екології та природних ресурсів України й Держекоінспекції України як підпорядкованого йому центрального органу державної влади. Інші ж напрями контролю, пов'язані з господарським використанням земель сільськогосподарського призначення, мають бути сферою наглядової діяльності Держгеокадастру [8, с. 154].

Варто також звернути увагу, що більшість із визначених Законом України «Про державний контроль за використанням та охороною земель» форм контролю (окрім нагляду за прийняттям в експлуатацію об'єктів, які споруджуються з метою підвищення родючості ґрунтів і забезпечення охорони земель) спрямовані на виявлення вже скоєних правопорушень, при цьому втрачає сенс запобігання порушенням як функція контрольної діяльності. Звідси випливає, що система контрольних заходів у сфері захисту публічного інтересу в галузі збереження природних якостей земельних ресурсів потребує перегляду й доповнення такою формою контролю, що посилює превентивний ефект наглядової діяльності.

Ці висновки щодо управлінських та організаційних недоліків у практичному аспекті реалізації захисту публічного інтересу в галузі збереження земельних ресурсів корелюють з висновками, які зробила Ю.О. Легеза під час аналізу сфери екологобезпечного використання природних ресурсів загалом (тобто сфери захисту публічного інтересу в безпечному довкіллі). Дослідниця визначає наявність таких проблемних зон, як проблеми неузгодженості й дублювання окремих положень значної кількості нормативно-правових актів у сфері охорони довкілля; дублювання контрольних повноважень між органом міжгалузевої компетенції, утвореним безпосередньо з метою здійснення державного екологічного контролю (нагляду), тобто Держекоін-

спекцією України, її органами спеціальної компетенції, які здійснюють управління у сфері використання окремих природних ресурсів і природних об'єктів; недостатня врегульованість способів їх взаємодії; нагальна необхідність вирішення питання реорганізації як державного, так і недержавного контролю [9, с. 262].

Як відомо, оскарження в адміністративному праві може набувати двох форм – порядку адміністративного оскарження та порядку адміністративного судочинства. Предметом розгляду в дослідженні буде саме оскарження в адміністративному порядку, що має риси процедурного адміністративного інституту.

Узагалі чинний порядок розгляду адміністративних скарг установлюється ст. 16 Закону України «Про звернення громадян», при цьому під скаргою розуміється право людини звернутися в порядку підлеглості до вищого органу чи посадової особи з проханням розглянути на предмет правомірності дії чи рішення суб'єктів публічної адміністрації. Крім того, установлюється можливий термін для подання адміністративної скарги, у тому числі й щодо надання адміністративних послуг у сфері використання природних ресурсів, в один місяць із моменту, коли людина дізналася про рішення [10].

Стосовно адміністративно-процедурної форми оскарження – розгляду скарги в адміністративному порядку – науковці одностайно зазначають наявність низки переваг стосовно судової форми, що полягають у меншій формалізованості, більшій економічності, оперативності, а також можливості не просто вирішити спір між суб'єктом скарги та суб'єктом, дій чи рішення якого оскаржуються, а й ухвалити конкретне позитивне рішення у справі [11, с. 292; 12, с. 247].

Предметом оскарження зазвичай є порушення органами публічної влади індивідуальних приватних інтересів; однак, якщо брати до уваги те, що публічний інтерес становить сукупність приватних інтересів у конкретній галузі, вважаємо роль цього адміністративно-процедурного інституту в справі захисту публічного інтересу досить значущою. Тому пропонуємо звернутися до практичних прикладів результативності оскарження в адміністративному порядку стосовно окремих публічних інтересів.

Окрема група таких процедур адміністративного оскарження являє собою відповідь на попереднє проведення контрольних процедур органом публічної влади. При цьому якщо контрольна-процедурна діяльність, як правило, спрямована на захист державних інтересів як різновиду публічних, то процедурне провадження оскарження в адміністративному порядку покликано захищати інтерес суспільний – окремої спільноти, групи громадян тощо.

Прикладом цього може послугувати оскарження результатів діяльності фіскальних органів. У ході реалізації контрольної діяльності органи ДФС здійснюють захист публічного інтересу у фінансовому забезпеченні діяльності держави, у її економічній безпеці. Результатом цієї діяльності є індивідуальний адміністративний акт у вигляді податкового повідомлення-рішення (далі – ППР) – письмового повідомлення контролюючого органу (рішення) про обов'язок платника податків сплатити суму грошового зобов'язання, визначену контролюючим органом у випадках, передбачених цим Податковим кодексом України й іншими законодавчими актами, контроль за виконанням яких покладено на контролюючі органи, або внести відповідні зміни до податкової звітності [13]. У свою чергу, можливість оскаржити це рішення являє собою нормативно закріплену модель процедурного захисту економічних інтересів платників податків, тобто суспільного інтересу досить масової частини соціуму.

Процедурні аспекти оскарження платниками податків рішень органів ДФС визначаються Податковим кодексом України та Наказом Міністерства фінансів України від 21 жовтня 2015 р. № 916 [14]. Зазначимо, що, за статистичними даними, подібні

оскарження сьогодні є досить розповсюдженою практикою; загалом ДФС України протягом 2017–2018 рр. була лідером за кількістю адміністративних скарг серед усіх органів державної влади. Так, лише за перше півріччя 2018 р. платниками податків подано 7 128 скарг на 10 652 ППР; при цьому 8 702 ППР за результатами розгляду скарг залишено без змін, 1 112 (тобто 10,4%) скасовано повністю, 204 скарги скасовано частково [15]. Подібна невелика кількість рішень на користь платників податків дає змогу зазначити, що, незважаючи на теоретичні переваги досудового оскарження рішень ДФС і його вдосконалений механізм, усе ж таки в нинішніх реаліях адміністративно-судовий захист публічного інтересу платників податків виглядає більш ефективним.

Інший приклад являє собою ситуація в галузі паспортизації. Надання ефективних і якісних публічних послуг у галузі паспортизації громадян становить беззаперечний публічний інтерес, адже отримання необхідних для реалізації громадянських прав і свобод документів – паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон – має бути доступним для всіх, економічним в аспекті грошових і часових витрат і зручною послугою.

Для оцінювання значущості оскарження в адміністративному порядку як засобу захисту зазначеного публічного інтересу пропонуємо звернутися до даних офіційного сайту Державної міграційної служби України (далі – ДМС). На офіційному Інтернет-представництві цього центрального органу виконавчої влади міститься інформація, необхідна суб'єктам оскарження, щодо основних процедурних аспектів звернення: наведено види звернення, роз'яснено порядок поштового, електронного й особистого звернення, указано строки розгляду звернень.

Репрезентовано на сайті також низку звітів про роботу зі зверненнями громадян (з 2013 по 2018 рр.). На жаль, звіти являють собою короткі статистичні огляди, у яких викладено дані, що стосуються виключно кількісного аспекту досліджуваного питання: скільки звернень з якого питання отримано підрозділами ДМС. Ані конкретизації видів звернень (скільки скарг, скільки пропозицій тощо), ані якісного аналізу стосовно вирішення справ за зверненнями на сайті не міститься.

Тому зазначене джерело інформації про участь ДМС у процедурі оскарження може бути корисним лише в аспекті створення загального уявлення про те, які саме сторони діяльності цього органу публічної влади найчастіше є темою звернень громадян (серед іншого й скарг). Так, наприклад, у 2018 році найчастіше громадяни зверталися з питань дотримання термінів оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон (63% письмових звернень громадян, що надійшли до апарату ДМС); при цьому найбільшою мірою це питання турбувало мешканців м. Києва (4865), Дніпропетровської (1479), Львівської (1121), Київської (989), Харківської (817), Донецької (754) та Одеської (654) областей. Набагато рідше громадяни зверталися за вирішенням питань у сфері громадянства України та відповідної паспортизації: 5% письмових звернень стосувалися питання громадянства України, 15% – питання оформлення паспорта громадянина України у формі картки [17].

Зазначене нашттовхує на думку, що, по-перше, задоволення зазначеного публічного інтересу в сучасних умовах не можна визнати таким, що здійснюється на належному рівні; по-друге, у сфері адміністративно-процедурного забезпечення публічного управління сферою громадянства, імміграції та еміграції потенціал оскарження в адміністративному порядку як інструменту захисту публічного інтересу використовується недостатньо ефективно. Для подолання цієї негативної тенденції потрібні як трансформації в галузі нормативного забезпечення, так і підвищення рівня правової культури та правосвідомості всіх суб'єктів адміністративно-правових відносин у дослі-

джуваній сфері. Результатом активізації використання адміністративно-процедурної форми оскарження в досліджуваній сфері має стати зменшення кількості адміністративних позовів проти апарату й управлінь ДМС і забезпечення реалізації принципу оперативності прийняття адміністративних рішень у галузі реалізації адміністративних процедур у публічному адмініструванні сфери громадянства та міграції.

Говорячи про модернізацію сфери нормативно-правового забезпечення, ми передусім маємо на увазі ухвалення Закону України «Про адміністративну процедуру», Проект якого нині перебуває на розгляді комітету Верховної Ради, що визначено головним із підготовки й попереднього розгляду цього Законопроекту [18]. Створення ґрунтовної нормативної бази для здійснення процедурно-адміністративної діяльності у вигляді цього Закону позитивно вплине на обидва розглянуті процедурні аспекти адміністративно-правового захисту публічних інтересів.

Отже, підводячи певні підсумки здійсненому дослідженню, необхідно зробити висновок, що ефективність захисту публічного інтересу залежить від якості його нормативно-правового регулювання. Нині нормотворча діяльність, що триває, спрямована на прийняття й розроблення Закону України «Про адміністративну процедуру», дає можливість визначити найбільш ефективну систему захисту публічного інтересу в адміністративному порядку. З урахуванням вище проведеного дослідження вбачається за доцільне внести зміни до статті 2 Проекту Закону України «Про адміністративну процедуру» [18] у такій редакції:

«Публічний інтерес – сукупність кількісних і якісних показників формування об'єктивних потреб учасників правовідносин, задоволення яких визначає зміст управлінської діяльності адміністративних органів».

Список використаних джерел:

1. Андрійко О.Ф. До питання еволюції адміністративного права та предмета адміністративно-правового регулювання. *Сучасна адміністративно-правова доктрина захисту прав людини* : тези доп. та наук. повідомл. учасн. наук.-практ. конф. (м. Харків, 17-18 квіт. 2015 року). Харків : Право, 2015.
2. Про державний контроль за використанням та охороною земель : Закон України від 19.06.2003 № 963-IV (у ред. від 28.12.2015) / Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/963-15>.
3. Контроль за використанням землі: проміжні підсумки реалізації нових повноважень Держгеокадастру / Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <https://land.gov.ua/info/kontrol-za-vykorystanniam-zemli-promizhni-pidsumky-realizatsii-novykh-povnovazhen-derzhheokadastru/>.
4. Державні інспектори Миколаївщини здійснили понад 300 перевірок дотримання вимог земельного законодавства / Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру. URL: <http://land.gov.ua/derzhavni-inspektory-mykolaivshchyny-zdiisnyly-ponad-300-perevirok-dotrymannia-vymoh-zemelnoho-zakonodavstva/>.
5. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України : Постанова Кабінету Міністрів України від 22.07.2016 № 482 / Верховна Рада України. Законодавство України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/482-2016-%D0%BF?test=NOaMfL2dtr582Kf6ZiUID4S7HI4qks80msh8Ie6>.
6. Про затвердження Уніфікованої форми акта, що складається за результатом проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері використання та охорони земель : Проект Наказу Міністерства аграрної політики та продовольства України від 02.03.2018 / Державна служба України з питань геодезії, картографії та

кадастру. URL: <http://land.gov.ua/info/proekt-nakazu-ministerstva-ahraranoi-politykuta-prodovolstva-ukrainy-pro-zatverdzhennia-unifikovanoi-formy-akta-shcho-skladaietsia-za-rezultatamy-provedennia-planovoho-pozaplanovoho-zakhodu-derzhav/>.

7. Про затвердження Уніфікованої форми акта, що складається за результатом проведення планового (позапланового) заходу державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері охорони навколишнього природного середовища, раціонального використання, відтворення і охорони природних ресурсів : Наказ Міністерства екології та природних ресурсів України від 09.08.2017 № 303-IV. *Ліга Закон : головний правовий портал України*. URL: http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/RE31157.html.

8. Харківський С.А. Адміністративно-правовий захист земельних ресурсів України від нераціонального використання : дис. ... канд.. юрид. наук : 12.00.07. Дніпро, 2018. 258 с.

9. Легеза Ю.О. Адміністративно-правові засади публічного управління у сфері використання природних ресурсів : дис. ... докт. юрид. наук : 12.00.07. Запоріжжя, 2018. 512 с.

10. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР (у ред. від 11.10.2018). *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. Ст. 256.

11. Лученко Д.В. Скарга як процесуальна форма правозахисту в адміністративно-правових відносинах. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. Серія «Економічна теорія і право». 2014. № 1. С. 285–294.

12. Принцип верховенства права: проблеми теорії та практики : у 2 кн. / за заг. ред. Ю.С. Шемпученка. Київ : Конус-Ю, 2008. Книга 2 : Принцип верховенства права у діяльності держави та в адміністративному праві / відп. ред. В.Б. Авер'янов. 314 с.

13. Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI (у ред. від 01.07.2019). *Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.

14. Про затвердження порядку оформлення і подання скарг платниками податків та їх розгляду контролюючими органами : Наказ МФУ від 21.10.2015 № 916 (у ред. від 08.09.2017). *Законодавство України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1617-15>.

15. Перші кроки на етапі адміністративного оскарження (досудового та в суді). *Стратегія захисту в податкових спорах / KPMG Insight Academy* URL: https://lhs.net.ua/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2018/06/2_Vybir-stratehii-zakhystu-obhovorennia-z-klientom-osoblyvostei-spravu.pdf.

16. Державна міграційна служба України : офіц. сайт. URL: <https://dmsu.gov.ua/diyalnist/zvernennya-gromadyan.html>.

17. Довідка про звернення громадян, які надійшли до апарату ДМС України у 2018 році / Державна міграційна служба України. URL: https://dmsu.gov.ua/assets/files/statistic/zvernennia/zg_zvit_2018.pdf.

18. Про адміністративну процедуру : картка Проекту Закону України від 28.12.2018 № 9456. *Законодавство України*. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=65307.