

УДК 352:351.88

DOI <https://doi.org/10.32850/LB2414-4207.2023.28.30>

## ПОНЯТТЯ ЯКІСНОЇ МУНІЦИПАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Терлецький Анатолій Володимирович,  
аспірант  
(Одеський державний університет  
внутрішніх справ, м. Одеса, Україна)

Побудова «сервісної» моделі держави передбачає орієнтацію на споживача державних та муніципальних послуг. Це зумовлює проведення соціологічних досліджень із метою виявлення ступеня задоволеності населення зазначеними послугами. Показано, як неоднозначне тлумачення поняття «муніципальні послуги» породжує проблемні аспекти методики оцінки задоволеності. Методика оцінювання ефективності діяльності органів місцевого самоврядування має ряд недоліків: прагнення органів місцевого самоврядування до формального досягнення показників, а не до підвищення ефективності своєї роботи; уніфікованість офіційної методики не враховує умови розвитку конкретної територіальної громади. Запропоновано визначення поняття «муніципальна послуга» – це дія із задоволення потреб населення місцевої громади у забезпеченні життєдіяльності, вироблене у межах компетенції відповідного органу місцевого самоврядування. Указано на проблему, що виникає, коли громадянин повинен адекватну оцінку діям місцевої влади в указаних рамках розуміння організації надання послуг. Тому пропонується надати населенню право оцінки кінцевого результату, у тому числі процедури отримання послуги, а органам влади – обов'язок робити висновки та вживати заходів щодо планування, реалізації, координації та контролю. Для надання якісної муніципальної послуги пропонується прийняти адміністративний регламент її надання, тобто нормативно-правовий акт, що приймається органом місцевого самоврядування, який надає муніципальну послугу, що містить послідовний опис адміністративних процедур, необхідних для реалізації всіх складових елементів муніципальної послуги, а також стандарт надання такої послуги, яка оформляється та безпосередньо доводиться до заявника посадовими особами органу, що надає послугу, або уповноваженими ними особами. Пропонується кількісний показник якісних послуг визначати за допомогою проведення анкетування споживачів. При цьому до якісно наданих послуг варто відносити ті послуги, які більше ніж 50 % споживачів оцінили на «задовільно» і вище.

**Ключові слова:** органи місцевого самоврядування, муніципальні послуги, адміністративна реформа, територіальна громада.

## THE CONCEPT OF QUALITY MUNICIPAL SERVICE IN THE ACTIVITIES OF LOCAL SELF-GOVERNMENT BODIES

**Terletskyi Anatolii Volodymyrovych,**  
Postgraduate Student  
(Odessa State University of Internal  
Affairs, Odesa, Ukraine)

The construction of a "service" model of the state involves orientation towards the consumer of state and municipal services. This necessitates conducting sociological research with the aim of identifying the degree of satisfaction of the population with the specified services. It is shown how the ambiguous interpretation of the concept of "municipal services" gives rise to problematic aspects of the satisfaction assessment methodology. The methodology for evaluating the effectiveness of local self-government bodies has a number of shortcomings: the desire of local self-government bodies to formally achieve indicators, and not to increase the efficiency of their work; the uniformity of the official methodology does not take into account the conditions of development of a specific territorial community. The proposed definition of the term "municipal service" is an action to meet the needs of the population of the local community in ensuring life activities, carried out within the competence of the relevant local self-government body. The problem that arises when a citizen must adequately assess the actions of local authorities within the specified framework of understanding the organization of service provision is indicated. Therefore, it is proposed to give the population the right to evaluate the final result, including the procedure for receiving the service, and the authorities - the duty to draw conclusions and take measures regarding planning, implementation, coordination and control. In order to provide high-quality municipal service, it is proposed to adopt the administrative regulation of its provision, i.e. a legal act adopted by the local self-government body. Such a document contains a consistent description of administrative procedures that are necessary for the implementation of all constituent elements of a municipal service. The standard of providing such a service is directly communicated to the applicant by officials of the body providing the service or by persons authorized by them. It is proposed to determine the quantitative indicator of quality services by conducting a consumer survey. At the same time, high-quality services should include those services that more than 50% of consumers rated as "satisfactory" or higher.

**Key words:** local self-government bodies, municipal services, administrative reform, local community.

Процеси розвитку демократії, руху до громадянського суспільства ставлять сьогодні перед органами місцевого самоврядування нагальне завдання – радикально підвищити якість публічних послуг. Прагнення людей до високого рівня та якості життя є сигналом до необхідності вдосконалення системи надання публічних послуг, зміни стилю діяльності місцевої влади. Адекватна відповідь на зазначені виклики є індикатором спроможності влади, її результативності й ефективності, тобто запорукою стабільності в суспільстві.

Сучасна територіальна громада є складною системою правових, політичних, соціально-економічних та інших відносин. На будь-якому етапі життєдіяльності необхідно постійно контролювати якість управлінських рішень усіх ланок комунального господарства, змістом якого є надання різноманітних муніципальних послуг населенню громади. Але відсутні сучасні методики, які б допомагали оцінювати якість надання муніципальних послуг. Надання муніципальних послуг у сучасний період – один

з основних видів діяльності органів місцевого самоврядування. Водночас у законодавстві відсутнє визначення поняття «муніципальної послуги».

Отже, актуальність дослідження зумовлюється наявністю проблеми, сутність якої зводиться до існуючого протиріччя між необхідністю обґрунтованого формування органом місцевого самоврядування політики надання якісних муніципальних послуг і відсутністю належного методологічного забезпечення здійснення зазначеного виду управлінської діяльності.

Зважаючи на впровадження в Україні сучасної орієнтованої на людину парадигми публічного адміністрування, проблема його демократичності, якості, правового забезпечення, результативності й ефективності перебуває в полі уваги провідних українських вчених М. Баймуратова, В. Дзюндзюка, І. Коліушка, В. Куйбіди, О. Лазора, М. Лесечка, М. Пухтинського, В. Тимощука, Ю. Шарова.

Сучасні інноваційні процеси в управлінні на державному та місцевому рівнях багато в чому орієнтовані на побудову «сервісної» моделі держави або в іншому формулюванні нової моделі адміністрації як служби гарантованого сервісу. Сервісна модель модернізації публічного управління будується на низці ключових принципів, серед яких: принцип клієнтських відносин між громадянами і органами влади, принцип конкурентності публічних послуг, принцип незалежного оцінювання якості публічних послуг, принцип оптимізації технологічного ланцюжка надання публічних послуг тощо [18].

Держава, згідно з «сервісною» моделлю, виступає інститутом, який надає якісні послуги громадянам – користувачам цих послуг. Громадянин стає для держави клієнтом, який як платник податків має право вимагати від держави підвищення ефективності її діяльності. У цьому головним мірилом ефективності влади виступає якість публічних послуг, останнє розуміється як рівень задоволення потреб кожного громадянина окремо і суспільства загалом.

Адміністративне право провідних країн Європи (наприклад Великої Британії) правовий інститут управлінських послуг розробляє упродовж тривалого часу. Цей інститут доволі точно відображає місце демократичної держави у відносинах з людиною і суспільством. Людина дедалі більшою мірою розглядається як клієнт і споживач послуг, що надаються державними, регіональними та місцевими установами й відомствами, у зв'язку із цим діяльність установ розглядається крізь призму задоволення потреб і конкретних запитів споживача [15, с. 21]. Успішність роботи цих установ, підприємств і відомств залежить від додаткових функцій і розвитку нетрадиційних видів обслуговування, що збільшують результат. У демократичних суспільствах послуги – це функції, що добровільно передані владі громадянським суспільством, які останнє фінансує (через податки) і контролює їх виконання шляхом використання різних механізмів здійснення прямої і опосередкованої демократії, на різних рівнях суспільного життя – від загальнодержавного до місцевого. Водночас ситуація залежить від традицій, загальної культури населення, досвіду державотворення у тій чи іншій країні [10, с. 84–85].

У моделі «сервісної» держави логічне поширення концепції TQM – Total Quality Management (Загальне управління якістю) на сферу надання державних і муніципальних послуг. Відповідно до практики державного та муніципального управління впроваджуються такі принципи управління якістю, як орієнтація на споживача, процесний підхід, прийняття рішення на основі фактів.

Орієнтація на споживача послуг влади простежується в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади. Реалізація передбачених заходів реформи має підвищити якість послуг, зорієнтувати діяльність органів влади на інтереси користувачів [5].

Ідеологія та заходи адміністративної реформи [4] поширюються і на місцевий рівень, відповідно, у концепції реформи згадуються муніципальні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування: громадські послуги – послуги (муніципальні), що надаються територіальній громаді, громадянам із метою задоволення їхніх потреб органами місцевого самоврядування.

У результаті дослідження діючої в Україні методики оцінки ефективності діяльності органів місцевого самоврядування науковцями було виявлено ряд недоліків, до числа найбільш значущих належать [9]:

- прагнення органів місцевого самоврядування до формального досягнення показників, а не до підвищення ефективності своєї роботи (т.зв. «робота на показник»);
- уніфікованість офіційної методики, що не дозволяє враховувати умови розвитку конкретної територіальної громади;
- негативні причинно-наслідкові зв'язки між показниками оцінки ефективності.

Орієнтація на думку споживачів передбачає виявлення оцінок якості публічних послуг. За допомогою соціологічного опитування населення територіальної громади можна виявити ступінь задоволеності населення: медичною допомогою, якістю освіти, якістю культурного обслуговування, діяльністю органу місцевого самоврядування, інформаційною відкритістю органу місцевого самоврядування. До цього переліку соціологічних показників включені ті послуги, що є найбільш масовими та значущими для населення.

Щоб чітко визначити об'єкт соціологічного дослідження, слід звернутися до змісту поняття «муніципальна послуга». Визначень муніципальної послуги у спеціальній літературі небагато. Зокрема, В. Тимощук, проводячи розмежування між поняттям «адміністративні послуги» та деякими суміжними категоріями, зауважує, що за ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, можна розрізняти державні і муніципальні послуги. Державні послуги – це послуги, що надаються органами державної влади (як правило, виконавчої) та державними підприємствами, установами, організаціями. Муніципальні послуги – послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та комунальними підприємствами, установами [17].

Власне, те, що муніципальні послуги організовуються муніципальною владою, виявляється вже з терміна, тому таке визначення нагадує логічну помилку «порочне коло», властиве багатьом визначенням.

У цій публікації пропонується таке визначення, яке розкриває зміст діяльності з надання послуг: муніципальна послуга – це дія із задоволення потреб населення місцевої громади у забезпеченні життєдіяльності, вироблене у межах компетенції відповідного органу місцевого самоврядування. У цьому визначенні важливим є підкреслення обмежень у номенклатурі муніципальних послуг і спосіб діяльності з їх надання, визначених компетенцією органів місцевого самоврядування. Посилання на певне коло повноважень характерне і для трактування функцій з надання послуг.

Що стосується функцій надання муніципальних послуг населенню, то вони похідні від функцій місцевого самоврядування і спрямовані на вирішення питань місцевого значення в інтересах місцевого населення. Отже, результатом реалізації функцій місцевого самоврядування є муніципальні послуги, які надаються органами місцевого самоврядування членам територіальних громад. В Україні функції органів місцевого самоврядування визначені в Законі «Про місцеве самоврядування в Україні» (ст. 27–41) [12]. Відповідно до його положень, виконавчі органи місцевих рад наділені повноваженнями щодо забезпечення: соціально-економічного і культурного розвитку громад; формування місцевого бюджету; управління комунальною власністю; утримання та розвитку житлово-комунального господарства; побутового, торговельного

обслуговування, громадського харчування, транспорту і зв'язку; будівництва; освіти, охорони здоров'я, культури, фізкультури і спорту; регулювання земельних відносин та охорони навколишнього середовища; соціального захисту населення; зовнішньоекономічної діяльності; оборонної роботи; вирішення питань адміністративно-територіального устрою; забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян; відзначення державними нагородами України [12].

Тобто перелік послуг логічно пов'язується з колом питань місцевого значення, що вирішуються органами місцевого самоврядування, що закріплено в законі й інших актах. Зі змісту глави 2. «Повноваження виконавчих органів сільських, селищних, міських рад» Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» випливає, що питання, віднесені до відання місцевого самоврядування – це питання безпосереднього забезпечення життєдіяльності населення місцевої громади, вирішення яких здійснюється органами місцевого самоврядування. Тому у визначенні, запропонованому в цій публікації, є посилання на задоволення потреб саме у забезпеченні життєдіяльності.

У законодавстві країн ЄС передбачено низку видів послуг, що обов'язково надаються органами місцевого самоврядування, передусім: муніципальний розвиток; захист навколишнього середовища; управління житловим фондом; управління водними ресурсами та водо забезпечення; утримання системи каналізації, муніципальних кладовищ, місцевих загальних доріг та місць загального користування; функціонування місцевого громадського транспорту; пожежна охорона; забезпечення громадської безпеки; постачання енергоносіїв; управління освітніми закладами; послуги соціального забезпечення та охорони здоров'я; захист прав меншин тощо [16, с. 422].

Важливо з'ясувати, у чому саме полягає дія із задоволення потреб населення, вироблена органом місцевого самоврядування, щоб коректно розвести функції місцевої влади щодо організації, наприклад медичної допомоги, і функції лікувального закладу. Органи місцевого самоврядування мають розробити та реалізувати комплекс заходів, що призводять до надання послуг. Під організацією пропонується розуміти комплекс організаційно-правових, організаційно-технічних заходів та розпорядчих дій з управління відносинами у відповідній сфері діяльності, забезпечення скоординованої діяльності, спрямованої на досягнення заданого результату, мети. Організація включає як мінімум: планування, аналіз можливостей та способів досягнення мети (міське замовлення, реалізація програм, створення чи розвиток спеціальних організацій), розроблення заходів щодо реалізації завдань, правове регулювання, укладання договорів, координація діяльності учасників відносин, контроль надання послуг, забезпечення фінансування надання даних послуг.

У переліку питань місцевого значення, наведеному у Законі [12], використовується також формулювання «забезпечення/створення умов». Науковці зазначають, що створення належних умов для діяльності місцевого самоврядування досягається за допомогою: стимулювання утворення об'єднань життєздатних територіальних громад; посилення певних бюджетних повноважень та розширення фінансової самостійності місцевого самоврядування; подальше впорядкування основних процесів діяльності органів місцевого самоврядування; підвищення ефективності надання послуг населенню. Усі ці заходи разом покликані забезпечити органи місцевого самоврядування необхідними ресурсами та базою для якісного надання послуг населенню [13, с. 45]. Ми пропонуємо вважати під забезпеченням умов вжиття заходів у межах повноважень, що дозволяють досягти та (або) зберегти обставини, обстановку, необхідну для реалізації чогось.

До кола повноважень органів місцевого самоврядування в такому разі відносять підготовку документації, виділення земель, залучення інвестицій, розміщення замовлення, формування інфраструктури. Звісно ж, що ці види діяльності органів місцевого самоврядування вважатимуться конкретними проявами заявлених вище: наприклад, підготовка документів – частина правового регулювання, виділення земель – вид заходів щодо реалізації завдань тощо. Отже, даючи оцінку якості муніципальних послуг, громадянин, за логікою, має оцінити їх планування, обґрунтованість ужитих заходів, достатність контролю. І, з іншого боку, органи місцевого самоврядування, отримуючи інформацію про ступінь задоволеності населення якістю муніципальних послуг, мають ухвалити рішення щодо зазначених аспектів.

Водночас уявляється проблематичним, щоб громадянин зміг дати адекватну оцінку діям місцевої влади в указаних рамках розуміння організації надання послуг. Розумно надати населенню право оцінки кінцевого результату, у тому числі процедури отримання послуги, а органам влади – обов'язок робити висновки та вживати заходів щодо планування, реалізації, координації та контролю. Наприклад, громадянин може бути незадоволений відсутністю фахівців певної галузі в поліклініці, але орган місцевого самоврядування не має права взяти на роботу відповідного спеціаліста, проте може вжити заходів щодо залучення молодих кадрів до територіальної громади тощо.

Деякі автори підходять до визначення змісту публічної послуги, виходячи з соціальних функцій відповідної сфери. Наприклад, освіта виконує в суспільстві функції передачі взірців культури, базових відомостей, соціалізації тощо. У такій логіці дослідники також визнають, що споживачі освітніх послуг не є експертами в даній галузі, і, відповідно, дослідницьке завдання фокусується на виборі найбільш загальних критеріїв [3].

У науці розрізняють і громадські послуги різної ієрархії. Наприклад, Г. Польнікова вважає, що медична послуга – це діяльність послугонадавача (лікаря) щодо підтримання і покращення здоров'я послугоотримувача (пацієнта), корисні властивості якої здатні задовольнити потреби споживача послуги безпосередньо під час здійснення цієї діяльності і результат якої не знаходить свого матеріального втілення [11, с. 324]. І. В. Венедіктова зазначає, що медичну послугу можна визначити як корисну діяльність надавача послуги, яка спрямована на задоволення потреб щодо здоров'я фізичної особи і має нематеріальний характер [1]. Таким чином розмежовуються поняття «задоволеність населення системою охорони здоров'я» та «задоволеність пацієнтів медичною допомогою». У першому випадку, на думку науковців, оцінюється в цілому система охорони здоров'я, у другому – пацієнт як безпосередній учасник процесу медичної допомоги оцінює саме її. Тут оцінки першого роду характеризують національну систему організації послуг; пропонуємо залишити їх поза увагою під час розгляду муніципальних послуг. Хоча слід констатувати, що правовий статус пацієнта в Україні повинен бути законодавчо чітко оформленим, і в державі запроваджений такий механізм реалізації зафіксованих можливостей пацієнта, який би дозволив громадянину в будь-який час задовольнити своє право на медичне обслуговування і мати можливість захистити це право, якщо його порушено у сфері охорони здоров'я.

На нашу думку, для якісного надання муніципальної послуги доцільно прийняти адміністративний регламент її надання, тобто нормативно-правовий акт, що приймається органом місцевого самоврядування, який надає муніципальну послугу, що містить послідовний опис адміністративних процедур, необхідних для реалізації всіх складових елементів муніципальної послуги, а також стандарт надання такої послуги, яка оформляється та безпосередньо доводиться до заявника посадовими особами органу, що надає послугу, або уповноваженими ними особами.

Слід зауважити, що існують різні думки щодо змісту поняття «публічні послуги» з погляду їхньої забезпеченості бюджетним фінансуванням. Так у країнах ЄС публічні послуги розуміються як бюджетні. Хибною і юридично необґрунтованою вважають точку зору, що різні джерела фінансування (фізичні, юридичні особи або держава) програмують застосування публічного або приватного права. Є неправильною думка, що оплатне надання медичної послуги – це, власне, послуга, і регулюється приватним правом, а безоплатне – медична допомога, що регулюється публічним правом [14, с. 33].

І, нарешті, виходячи з того, що орган місцевої влади не обмежений у виборі способів організації надання муніципальними послуг лише комунальними підприємствами та установами, можливий доступ приватних суб'єктів господарювання до надання муніципальних послуг. Таким чином, муніципальні послуги вже не будуть бюджетними і навіть не завжди будуть регульованими в аспекті ціни. Такий погляд на громадські послуги мотивується так: муніципальні послуги можуть надаватися як комунальними, так і приватними організаціями, а роль органів місцевого самоврядування полягає у створенні правових і інституційних умов та в організації надання таких послуг.

Практично вивчення оцінки муніципальних послуг громадянами є початковим етапом технології прийняття управлінських рішень. У науковій та спеціальній літературі йдеться про те, що думка споживачів щодо якості муніципальних послуг має відобразитися в розробленні рекомендацій для підзвітних відомств, у відповідних діях, що впливають на кінцеву кількість та утримання послуг.

У сучасній літературі і практиці існують різні трактування поняття якості. У Міжнародному стандарті ІСО 9000:2000 наводиться таке визначення якості: «Якість – сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені і передбачувані потреби» [6, с. 11]. Можна погодитися з твердженням Весперіс С.З. [2, с. 76], що якість послуги являє собою її здатність задовольнити потреби та очікування конкретного споживача. Із метою визначення ступеня задоволеності споживачів якістю наданих муніципальних послуг та рівня забезпечення їх споживчих прав та інтересів, можна створити спеціальні анкети для оцінки якості послуг [7, с. 269].

Науковці пропонують такі анкети надсилати споживачам раз на пів року разом із рахунком на сплату за надані послуги [8]. Анкети мають розглядатися крізь призму загальноприйнятих стандартів якості послуг [7, с. 270].

Звичайно, оцінювання якості послуг є складним завданням, особливо через відсутність об'єктивних вимірювачів цієї якості. Тому показник кількості послуг, наданих якісно, пропонується визначати за допомогою проведення вказаного анкетування споживачів. При цьому до якісно наданих послуг варто відносити лише ті послуги, які більше ніж 50 % споживачів оцінили на «задовільно» і вище. Можливо, анкетування є не найбільш точним засобом виміру якості послуг у муніципальному господарстві, натомість можна отримати оцінки самих зацікавлених осіб – споживачів послуг.

Водночас постає важливе питання: що буде після соціологічного дослідження? Від цього залежить, які відомості необхідно одержати в результаті опитування. Варіантів подальшого розвитку подій, на нашу думку, є декілька.

Перший варіант: у ряді випадків результати соціологічних опитувань використовуються в практиці управління та бюджетування, орієнтованих на результат. Так, наприклад, у сфері освіти таке практикується в Канаді, Великій Британії, Австралії та Новій Зеландії. Цілі, що визначаються в указаній системі, вимірюються за допомогою індикаторів кількісно (іноді якісно). Результати вимірів є підставою для прийняття рішень про фінансування та для оцінювання ефективності фінансових вкладень. Оцінити результативність заходів дозволяє динаміка показників. Виходячи із цієї логіки,

достатньо отримати лише цифри – відсоток громадян, задоволених чи не задоволених послугою.

Другий варіант: використання даних соціологічних досліджень для коригування змісту послуг. Але тут необхідна як кількісна, так і якісна інформація про мотиви тієї чи іншої оцінки.

Отже, в оцінці якості муніципальних послуг у реалізації «сервісної» моделі держави слід урахувувати неоднозначність таких підходів:

- громадянин сприймається або як клієнт, який отримав послугу, або як представник населення загалом;
- громадянин оцінює дії органу місцевого самоврядування щодо реалізації комплексу заходів, що призводять до надання послуг, або кінцевий результат;
- відгукуючись про кінцевий результат, громадянин оцінює або діяльність органу влади, або діяльність конкретної установи, яка надала послугу;
- громадянин оцінює послуги, що надаються: безоплатно, за регульованими органами влади цінами, за ринковими умовами;
- орієнтація на думку громадян призводить або до ухвалення рішень про фінансування, або до коригування утримання послуги.

Вибір тієї чи іншої альтернативи впливає методикою оцінювання задоволеності громадян муніципальними послугами.

Отже, муніципальні послуги – вид діяльності виконавчих органів місцевого самоврядування та створюваних ними комунальних установ та організацій з реалізації інформаційних, консультаційних, реєстраційних, дозвільних та інших функцій адміністративного та неадміністративного характеру, що забезпечують задоволення потреб громадян, із мінімальними часовими витратами та на належному професійному рівні.

Для якісного надання муніципальної послуги потрібно прийняти адміністративний регламент її надання, тобто нормативно-правовий акт, що приймається органом місцевого самоврядування, який надає муніципальну послугу, що містить послідовний опис адміністративних процедур, необхідних для реалізації всіх складових елементів муніципальної послуги, а також стандарт надання такої послуги, яка оформляється та безпосередньо доводиться до заявника посадовими особами органу, що надає послугу, або уповноваженими ними особами.

### Список використаних джерел:

1. Венедіктова І. В. Правова природа медичних послуг. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2014. № 5. С. 44–48.
2. Весперіс С.З. Особливості формування і управління якістю послуг. *Актуальні питання сталого розвитку економіки*. 2012. Т. 1. С. 75–80.
3. Касьянова О. М. Експерт в освіті: основні характеристики, методи відбору та оцінювання. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школі* : зб. наук. пр. / [редкол.: Т. І. Сущенко (голов. ред.) та ін.]. Запоріжжя, 2011. Вип. 21 (74). С. 78–86.
4. Концепція адміністративної реформи в Україні, впроваджена Указом Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98.
5. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р.
6. Лала О.М. Оцінка якості системи управління підприємством: монографія. Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. 165 с.

7. Миргородська А. Якість житлово-комунальних послуг і забезпечення прав споживачів. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2013. № 1. С. 266–271.
8. Мороз Н.В. Розвиток системи управління житловим фондом в Україні : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.03 / Нац. ун-т «Львів. політехніка». Львів, 2016. 237 с.
9. Носань Н., Кусяка М. Оцінка ефективності діяльності органів місцевого самоврядування. *Економіка та суспільство*. 2021. № 26.
10. Плющ В. О. Міжнародний досвід формування та функціонування інституту державних послуг. *Економіка та держава*. 2008. № 10. С. 84–86.
11. Польнікова Г. Г. Медична послуга як різновид споживчих послуг. *Актуальні проблеми приватного права* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (28 лют. 2014 р.). Харків, 2014. С. 322–324.
12. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР. *Урядовий кур'єр*. 1997. 14 червня.
13. Скороход О. П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. *Соціально-економічна та регіональна політика. Стратегічні пріоритети*. № 1. 2010. С. 41–46.
14. Смотров О. І. Договір щодо оплатного надання медичних послуг : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Національний ун-т внутр. справ. Х., 2003. 183 с.
15. Стеценко С. Г. Сучасний погляд на предмет адміністративного права. *Публічне право*. 2016. № 1. С. 20–26.
16. Темеши І. Місцеве самоврядування в Угорщині. *Децентралізація: експерименти та реформи*. Будапешт, 2000. 640 с.
17. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. К. : ТОВ «Підприємство «Ві Ен Ей», 2015. 124 с.
18. Туркова О.К. Сервісна спрямованість надання адміністративних послуг в Україні: процедурні аспекти. *Право і суспільство*. 2015. №5/2. Ч.3. С. 189–194.