**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ПОНЯТИЙ «УСЛУГА» И «АДМИНИСТРАТИВНАЯ УСЛУГА» В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЕ И ПРАКТИКЕ**

**Даньшина Юлия Владимировна, к. наук по гос. упр.**

Университет таможенного дела и финансов

**Бритченко Игорь Геннадиевич, д.э.н., профессор**

Высшее государственное учебное заведения

им. Станислава Тарновского в г. Тарнобжег (Польша)

**Резюме.** В статье проанализированы теоретические подходы к понятиям «услуга» и «административная услуга». Выделены наиболее характерные признаки рассматриваемых понятий, рассмотрены критерии принадлежности услуг к административным, на основе которых сформулировано авторское определение понятия «административная услуга».

**Ключевые слова:** услуги, административные услуги, публичные услуги, признаки административных услуг.

Понятийное поле менеджмента системы предоставления административных услуг в Украине перенасыщено дихотомичным многообразием дефиниций, которые на самом деле являются тождественными, что приводит к одновременному использованию разных категорий услуг. Для анализа научного исследования, прежде всего, определим содержательное наполнение, которое мы вкладываем в основополагающую терминологию исследования.

Обращаясь к различным научным и публицистическим источникам, относительно этимологии термина «услуга», можно получить достаточно широкий спектр дифференцированных по сути и содержанию, по различным признакам определений, которые обобщенно сводятся к таким определениям:

* действие, поступок, приносит пользу, помощь другому;
* деятельность предприятий, организаций и отдельных лиц, выполняемая для удовлетворения чьих-либо потребностей;
* обслуживание [16].

Под «услугой» в целом подразумевается деятельность одного субъекта, которая осуществляется по инициативе другого с целью удовлетворения потребностей последнего. Указанная деятельность становится возможной лишь при наличии двух обязательных условий: потребности в получении такой услуги и объективной возможности ее предоставить. Первоначально услуги относились к сфере гражданско-правового регулирования. Позже, начиная с 80-х годов, во многих развитых странах мира изменились приоритеты в сфере отношений между гражданами этих стран и органами государственного управления [9, с. 116]. Последние основным в своей деятельности стали считать именно предоставление качественных услуг, принимая во внимание то, что человек, его права, свободы и законные интересы являются высшей ценностью. Соответственно, граждане в отношениях с государством являются не просителями, а потребителями услуг. При этом государство в лице субъектов предоставления таких услуг ориентируется на потребности личности, так же как в частном секторе поставщики услуг ориентируются на потребности потребителя, его запросы и ожидания [40, с. 9].

Эволюцию термина «услуга» и теоретические взгляды на экономическую сущность определения термина «услуга» можно проследить в таблице 1.1.

Таблица 1.1 **Теоретические взгляды на экономическую сущность определения термина «услуга»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Автор | Определение «услуги» |
|  | Аристотель  [11] | трактуется как форма взаимодействия между людьми, которая предусматривает пропорциональное возмездие или вознаграждение. |
|  | А. Смит  [39] | отдельной экономической категории не представлялось; признавалось наличие положительного социального эффекта от предоставления государственных услуг, надлежащее выполнение которых обязательно предполагало определенную плату; подчеркивалась взаимосвязь между стоимостью государственных услуг для потребителя и организационными аспектами их предоставления. |
|  | Ф. Бастиа  [2] | как взаимообмен усилиями в различных формах проявления, осуществляемые людьми и направленые на удовлетворение потребностей друг друга; классификация услуг на государственные (обязательные к исполнению, регламентированы законом и статические) и частные (добровольные, динамические и прогрессивные); чрезмерное распространение государственных услуг создает бремя для общества. |
|  | К. Маркс  [20] | как полезное действие потребительской стоимости в товарной или трудовой формах; сформулированы основные отличия услуги от блага: для услуг процесс производства и потребления совпадают во времени и пространстве; услуги не имеют вещественного характера. |
|  | Л. Вальрас  [15] | как экономические действия любого характера считались продуктивными и относились в состав доходов, общественного богатства; разделение услуг на потребительские (имеющие прямую полезность) и продуктивные (которые предназначены для дальнейшей переработки в процессе производства). |
|  | А. Фишер [5]  К. Кларк [4] Ж. Фурастье [6] | выделяются в отдельный третичный сектор, берет полноценное участие в создании добавленной стоимости на уровне добывающей и обрабатывающей промышленности, сельского хозяйства; признание ключевой роли услуг в экономическом росте и развитии. |
|  | Д. Белл  [13] | определяется доминирующей на современном этапе развития общества, названном постиндустриальным; доступность и качество услуг становятся основным мерилом уровня жизни; услуги трактуются как особый институт, созданный и поддерживаемый обществом для удовлетворения его потребностей. |
|  | В. Баумоль [3] | доказывает закономерность отставания производительности труда от заработной платы в сфере услуг, что объясняется неизменной трудоемкостью данной сферы по сравнению с капиталоемкой промышленностью. |
|  | К. Лавлок  [29] | вид экономической деятельности, создает ценность и обеспечивает определение преимуществ для потребителя в конкретное время и в конкретном месте в результате ощутимых или неосязаемых действий, направленных на получение услуги или товара. |
|  | П. Мягков [32] | деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности. |
|  | Ф. Котлер [27] | любое мероприятие или выгода, что одна сторона может предложить другой и которые в основном неощутимы и не приводят к овладению чем-либо. |
|  | Х. Гренроуз  [7] | процесс, состоящий из серии неосязаемых действий, которые при необходимости возникают между потребителем и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системой предприятия - поставщика услуг. |

Отсутствие систематизированного научного толкования и обоснования базовых дефиниций приводит к их произвольному использованию не только в понятийно-категориальном аппарате системы предоставления административных услуг, но и на практике, в частности в процессе формирования нормативно-правовой базы сферы предоставления услуг органами государственного управления.

Выделяя наиболее характерные признаки «услуги», такие как [10, с. 26]:

* положительный эффект как результат деятельности, который заключается в удовлетворении потребностей конкретного субъекта;
* первичность потребностей заказчика в действиях исполнителя при оказании услуги;
* синхронность предоставления и получения услуги;
* потребление услуги не предусматривает права собственности на нее, в отличие от товара (вещей);
* услуга, как правило, не приводит к возникновению материального (имущественного) правоотношения, то есть форма удовлетворения потребности сама по себе не связана исключительно с образованием материального (овеществленного) носителя;
* дифференцированность качества услуги, которая зависит от квалификации исполнителя (то есть поставщика услуги) и процесса совершения им определенных действий;
* эксклюзивность услуги (то есть она предоставляется конкретным субъектом правоотношений – исполнителем, предоставляющим услуги);
* невозможность хранения услуги и, соответственно, ее накопления и перераспределения;
* неисчерпаемость услуги (то есть независимо от числа предоставления соответствующей услуги ее собственные количественные характеристики не изменяются);

позволяет нам трактовать «услугу» как:

* взаимодействие предоставителя услуги и ее потребителя;
* процедуру, осуществление предоставителем услуги определенных действий при выполнении возложенных на него функций;
* результат действий предоставителя («результат услуги»).

Но, когда мы говорим об «услуге», как о результате, который потребляется при осуществлении предоставления услуги, следует учитывать и действия, которые привели к нему. Кроме того, не просто действия, как деятельность предоставителя, а как его деятельности полезной, такой, что приносит пользу, благо потребителю – субъекту обращения.

Итак, постоянным является понимание «услуги» как деятельности (или совокупности действий), что приносит пользу, удовлетворяет определенные человеческие потребности. Причем общественно полезный эффект (или благо) от получения услуги выступает как правило, не в форме вещей, а в форме деятельности. Как отмечает Ю. Космин, «услуги – это определенная деятельность, не связывается с созданием вещи (ее восстановление, ремонт), однако которая сама по себе порождает соответствующее благо и вследствие этого становится объектом права» [26, с. 265].

Несмотря на свое широкое употребление в практике термин «услуга» так и не получил однозначной трактовки и адекватного категориального оформления, поэтому считаем необходимым проведение сравнительного анализа различных научных подходов исследователей с целью упорядочения и разграничения толкований основных образующих терминов: «государственные», «публичные», «общественные», «муниципальные», «управленческие» и «административные».

Проблема научно-теоретического обоснования основных принципов системы предоставления административных услуг и одновременное использование в ее понятийно-категориальном аппарате различных определений синонимичных терминов привлекает научный интерес ведущих отечественных исследователей, особое внимание в своих трудах привлекли В. Аверьянов, В. Бакуменко, Т. Буренко, А. Васильева, Н. Гончарук, И. Грицяк, Д. Дзвинчук, В. Долечек, С. Жарая, А. Карпенко, Я. Коженко, И. Колиушко, М. Лахижа, А. Липинцев, О. Литвинов, В. Сороко, В. Тимощук.

Методологическая основа административной услуги, введённая Концепцией административной реформы, одобренной Указом Президента Украины от 22 июля 1998 г., предполагает переоценку характера взаимоотношений между государством и гражданским обществом, а именно переориентацию деятельности органов государственного управления по выполнению сугубо распорядительно-управленческих функций на предоставление административных услуг гражданам (заинтересованным лицам), создание комфортных условий для реализации этими лицами прав, свобод и законных интересов.

К сожалению, в Украине вследствие неправильного толкования понятий наблюдается одновременное использования в понятийно-категориальном аппарате системы предоставления административных услуг различных определений синонимичных терминов. Ведущий украинский специалист П. Надолишный акцентирует внимание на проблеме заимствовании понятий из зарубежных источников, а именно на необходимости нахождения английских соответствий украинским, а не только украинских – английским [38, с. 42]. Прежде всего это касается перевода термина «public service» как «публичная услуга». В зависимости от контекста «public» может быть переведен на русский язык как «государственный», «муниципальный», «общественный» или «публичный». Но многочисленные научные труды фокусируется именно на интерпретации понятия «публичная услуга», основывая на нем социально-экономические подходы к функциям власти, направленным на удовлетворение общественных интересов [31].

Аналогичное и с переводом термина «public administration» – «публичное администрирование», что большинством украинских теоретических исследований по рассматриваемому вопросу обосновывается стремлением расширить традиционное понимание термина «государственное управление» за счет развития местного самоуправления и процессов формирования гражданского общества [24, с. 49].

От образующегося понятие «администрирование» приобретают видового признака и услуги органов государственного управления, которые в нормативно-правовых актах Украины получили соответствующее название – «административные» [24, с. 49]. В Законе Украины “Об административных услугах» от 6 сентября 2012 г. № 5203-VI «административные услуги» определено как «результат осуществления властных полномочий субъектом предоставления административных услуг по заявлению физического или юридического лица, направленное на приобретение, изменение или прекращение прав и/или обязанностей такого лица в соответствии с законом» [36]. Сторонниками такого подхода стали Г. Гринюк и А. Сынкова определяя «административную услугу» как «реализацию функций государственного управления, которые направляют соответствующие ресурсы и усилия своих сотрудников на выполнение определенных задач с целью предоставления конечного результата, удовлетворяющего потребителя в определенной сфере деятельности» [19, с. 106].

Исходя из законодательства Украины, согласно которому публичные услуги предоставляются исключительно органами государственного управления, предприятиями, учреждениями, организациями, находящихся в их управлении [37], А. Колосюк определяет «административную услугу» как публичную услугу, которая предоставляется органами государственного управления и предоставление которой связано с реализацией властных полномочий, направленных на обеспечение предусмотренных законом прав и интересов физических и юридических лиц [25, с. 88]. Этого же подхода придерживается Ю. Куцая, по ее мнению, прилагательное «административная» является более удачным потому, что указывает на субъект, который предоставляет такие услуги, кроме того, характеризует властно-публичную природу деятельности по оказанию этих услуг [42, с. 15]. Специалист по юриспруденции К. Афанасьев отмечает, что административные услуги – это публичные (то есть государственные и муниципальные) услуги, предоставляемые органами государственного управления и иными уполномоченными субъектами, и предоставление которых связано с реализацией властных полномочий [12, с. 28]. Е. Демский делает вывод, что административная услуга – это совершение органом (должностным лицом) властных полномочий, обеспечивающих юридическое оформление предоставлению субъекту обращения полномочия, направленные на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей для удовлетворения собственных потребностей морального, материального или личного направления [21, с. 79].

Второй подход, сторонниками которого являются Г. Писаренко [35], И. Котюк [28], В. Чорная и И. Решетов [41] трактуют административную услугу как результат реализации прав субъектов обращения, то есть признается важность реализации конституционного принципа приоритета прав и свобод человека и гражданина. Публично-властная деятельность субъектов предоставления подчинена цели удовлетворения потребностей потребителей. Однако в определениях, предложенные названными авторами, во-первых, содержание не указывает на специфику государственной (административной) услуги как результативной деятельности, ведь получение определенного результата от публично-властной деятельности, инициированной заявителем, предусмотрено и другими нормативно-правовыми актами, например, Законом Украины «Об обращениях граждан» от 02.10.1996 г. № 393 / 96-ВР [23] и «О доступе к публичной информации» от 13.01.2011 г. № 2939-VI [22], а во-вторых, теряется важная предпосылка получения государственной (административной) услуги – наличие законных оснований, а не только желание и заявление определенного лица реализовать свои субъективные права.

Согласно третьему подходу административная услуга рассматривается как деятельность субъектов предоставления административных услуг по юридическому оформлению условий реализации субъектами обращения прав, свобод, обязанностей, законных интересов. Ученые и исследователи, а именно В. Петёвка [34], Т. Буренко [14], М. Гурковский [20], В. Гордеев и В. Градов [18], рассматривают взаимодействия, в которых субъекты обращения берут на себя обязательства придерживаться специальных требований, в свою очередь субъекты предоставления административных услуг создают формальные условия для обеспечения их нормального функционирования в текущих социальных, политических, экономических условиях. Однако, профессор И. Голосниченко отмечает, что не всякая распорядительная деятельность (даже та, которая направлена на реализацию прав и свобод граждан) является услугой. Ведь назначению всей деятельности органов государственного управления, их должностных и служебных лиц является обеспечение прав и свобод граждан и других лиц, также определяет управленческую услугу как создание организационных условий для реализации своего права гражданином или другим субъектом административно-правовых отношений [17, с. 88].

К. Николаенко рассматривает «административные услуги» не только как юридически оформленные действия, но и как решение уполномоченных субъектов, что является необходимым условием для реализации конституционных прав и свобод субъектов обращения. Ученый определяет «административные услуги» как предусмотренную законом деятельность органов государственного управления, связанные с реализацией их властных полномочий, осуществляемую из инициатив физических и юридических лиц и направленную на реализацию их прав, свобод и законных интересов, а именно: выдача разрешений, аккредитацию, аттестацию, сертификацию, регистрацию с ведением реестров, легализацию субъектов, легализации актов, нострификацию, верификацию, социальные услуги (назначения субсидий, пенсий) [33, с. 247].

Отдельного внимания заслуживает современное понимание управленческих услуг профессора А. Карпенко, по его мнению, они охватывают все виды деятельности органов государственного управления и осуществляются в интересах как отдельного гражданина, так и общества в целом. Ученый рассматривает государственно-управленческие услуги как функцию современного сервисного государства, поскольку их предоставление обусловлено полномочиями конкретного органа государственного управления, к компетенции которого они относятся [24]. Очевидно, что данный подход является наиболее обоснованным, поскольку в наибольшей степени соответствует принципам управления, присущим «сервисному» государству.

Однако применение термина «управленческие услуги» в контексте предоставления услуг гражданам не совсем целесообразно, ведь управление, как отмечал академик В. Аверьянов, по своей сути не является услугой, поэтому возникает необходимость в разграничении функций внутреннего управления от внешне управленческих функций, поскольку именно реализация последних заключается в предоставлении административных услуг. Указанная сторона деятельности органов государственного управления касается исключительно их взаимоотношений с физическими и юридическими лицами по реализации ими своих законных прав и интересов.

В. Аверьянов рассматривает административные услуги как инструмент совершенствования деятельности органов государственного управления. Так же отмечает, что «... среди задач реформирования исполнительной власти как наиболее приближенной к человеку ветви власти, с которой каждый человек имеет постоянные контакты, чрезвычайно весомым стоит задача внедрение в сферу государственного управления более рациональных и демократических процедур» [8, с. 28].

Поскольку ни один из рассмотренных научных подходов, не оказался исчерпывающим и отражающим практические аспекты предоставления административных услуг, будем считать, что все они имеют лишь концептуальный характер.

Идентифицируя деятельность органов государственного управления как предоставление административных услуг, к основным признакам, на основе [9, с. 125; 10, с. 41], следует отнести следующие: административная услуга предоставляется с помощью административных процедур, которые начинаются, как правило, по инициативе конкретного частного лица, обратившегося в уполномоченный орган; предоставление этих услуг связано с обеспечением создания организационных условий для реализации физическими и юридическими лицами прав, свобод и законных интересов; административные услуги предоставляются органами государственного управления путем реализации властных полномочий; административная услуга не только имеет управленческую природу, но и процедурные действия, в результате которых она регулируются, в первую очередь, административным правом; результатом рассмотрения обращения частного лица является административный акт внешнего направления, который имеет индивидуальный характер (то есть принятое органом решения индивидуального действия, направленное на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей конкретного частного лица); для получения административной услуги потребителем ему необходимо выполнить определенные требования, которые определены законом; эти услуги не могут предоставляться там, где речь идет о хозяйственных отношениях между предприятием и потребителем услуг (а именно по поводу предоставления хозяйственных услуг) [10, с. 41], – и основываясь на критериях принадлежности услуг к административным, которые приведены в Концепции развития системы предоставления административных услуг органами исполнительной власти, одобренной распоряжением Кабинета Министров Украины от 15 февраля 2006 г. № 90-р, а именно: полномочия административного органа о предоставлении определенного вида услуг определяется законом; услуги предоставляются административными органами путем реализации властных полномочий; услуги предоставляются, как правило, по обращению физических и юридических лиц; результатом рассмотрения обращения является административный акт, имеющий индивидуальный характер; предоставление услуг связано с обеспечением создания условий для реализации физическими и юридическими лицами прав, свобод и законных интересов [37]: административную услугу можно рассматривать как взаимодействия, со стороны субъекта предоставления – деятельность, предоставляемая органами государственного управления, по реализации функций органов государственного управления, которая осуществляется по запросам субъекта обращения в пределах полномочий органа, предоставляющего административную услугу, со стороны субъекта обращения – выполнение возложенных на него нормативно-правовыми актами обязанностей (специальные требования (лицензии) или соответствие производимых товаров или услуг определенным условиям (сертификаты) и т.д.), результатом которых есть административный акт индивидуального характера.

**Список использованных источников**

1. Конституція України від 28 червня 1996 // Відомості Верховної Ради України.-1996.- №30.- ст. 141.
2. Bastiat F. Economic Harmonies / F. Bastiat. – NY: Foundation for Economic Education, 2001. – 596 р
3. Baumol W. Performing Arts, The Economic Dilemma: a study of problems common to theater, opera, music, and dance / W. Baumol, W. Bowen. – New York: Twentieth Century Fund., 1993. – 565 р
4. Clark C. The Conditions of Economic Progress / C. Clark. – Melbourne : Royal Victorian Institute for the Blind Tertiary Resource Service , 1982. – 504 p.
5. Fisher A.G.B. The Clash of Progress and Security / A.G.B. Fisher. – London: MacMillan and Co. Ltd, 1935. – 234 р.
6. Fourastié J. Le Grand Espoir du XXe Siècle / J. Fourastié. – Paris: Presses Universitaires de France, 1949. – 224 p.
7. Grönroos C. Service Management and Marketing : A Customer Relationship Management Approach / Christian Grönroos. – West Sussex: John Wiley & Sons; 2nd Edition edition (27 July 2000). – 404 р.
8. Авер’янов В. Як надавати управлінські послуги: Людина і виконавча влада у контексті адміністративної реформи / В. Авер’янов // Людина і влада. – 2000. – № 3–4. – С. 28–30.
9. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / Автор-упорядник В.П. Тимощук. – К.: Факт, 2003. – С. 125-128.
10. Адміністративні послуги у сфері внутрішніх справ: Монографія  /  І.П. Голосніченко, О.Г. Циганов, О.О. Попова, М.О. Журба, І.В. Бойко; за ред. д.ю.н., проф. Заслуженого юриста України І.П. Голосніченка, к.т.н., доц. О.Г. Циганова. – К.: НТУУ «КПІ», ДНДІ МВСУ, 2015. – 590 с.
11. Аристотель. Никомахова этика / Аристотель; [пер., примеч. и указ.] Н.В. Брагинской // Этика / Аристотель; [пер. Н.В. Брагинской, Т.А. Миллер]. – М.: АСТ, 2011. – С. 39-280.
12. Афанасьєв К. К. Адміністративні послуги : навч. посіб. / К. К. Афанасьєв. – Луганськ : РВВЛДУВС, 2010. – С. 28.
13. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Д. Белл – М.: Academia, 2004. – 940 с.
14. Буренко Т. О. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні [Текст] : Формування системи надання адміністративних послуг органами державної влади в Україні : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Т. О. Буренко; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2011. – 20 c.
15. Вальрас Л. Элементы чистой политической экономии / Л. Вальрас. – М.: Изограф, 2000. – 448 с.
16. Великий тлумачний словник української мови [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.slovnyk.net/>.
17. Голосніченко І. Правове регулювання надання державних управлінських послуг та вирішення адміністративних спорів / І. Голосніченко // Право України. – 2003. – № 10. – С. 88.
18. Гордєєв В.В. Адміністративні послуги: поняття, сутність та ознаки / В.В. Гордєєв, В.Б. Градовий // Науковий вісник Чернівецького університету. – 2010. – Випуск 533. – С.66-70.
19. Гринюк Р. Ф. Правове забезпечення інформаційного та технологічного аспекту надання адміністративних послуг / Р. Ф. Гринюк, О. М. Синкова // Часопис Київського університету права. – 2013. – №2. – С. 106-109.
20. Гурковський М.П. Реєстраційна діяльність публічної адміністрації: організаційно-правовий аспект : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Гурковський Мар'ян Петрович. – Л., 2009. – 16 с.
21. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги і їх юридична природа/ Е. Ф. Демський // Юридична наука : наук. юрид. журн. – 2011. – Вип. 1. — С. 79–86.
22. Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17.
23. Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80.
24. Карпенко А. В. Управленческая и административная категория услуг в современной науке / Карпенко А. В. // Вестн. гос. и муницип. упр. / ФГБОУ ВПО РАНХиГС. – Орел : Изд-во Орлов. филиала РАНХиГС, 2013. – № 1. – С. 45–52.
25. Колосюк А. А. Формирование политики предоставления административных услуг / А. А. Колосюк // Экономика Крыма. – 2011. – №1(34). – С.87-89.
26. Космін Ю.П. Поняття та види послуг. Договори про надання юридичних і фактичних послуг (доручення, комісія, схов, охорона об’єктів) / Ю.П. Космін / Цивільне право: навч. посіб. / За ред. О.А. Підопригори, Д.В. Бобрової. – К.: Вентурі, 1996. – 480 с.
27. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ. / Общ. ред. Е. М. Пеньковой. - М .: Прогресс, 1900.
28. Котюк І. Адіміністративні послуги як категорія адміністративного права / І. Котюк // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. – 2010. – №84. – С.104-107.
29. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологи, стратегии / Кристофер Лавлок. - М .: Изд. Дом «Вильямс», 2005. - 1008 с.
30. Маркс К. Капитал. Критика политической экономии. Том 1 / К. Маркс и Ф. Энгельс. Сочинения. Том 23. – М.: Государственное издво полит. литературы, 1960. – 907 с.
31. Мокеев М. М. Содержание понятия «муниципальная услуга» [Электронный ресурс] / М. М. Мокеев // VI Международная научно-практическая конференция «Спецпроект: анализ научных исследований» (30–31 мая 2011 г.). – Режим доступа: http://www.confcontact.com/20110531/yur\_makeev.htm.
32. Мягков, П. А. Малые предприятия: монография / П. А.Мягков. - М.: Экономика и МНПП «ЭСИ», 1992. - 147 с.
33. Ніколаєнко К. В. Заходи щодо вдосконалення організації надання управлінських послуг / К. В. Ніколаєнко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр.: у 2 ч. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харків. регіон. ін-т держ. упр. – Харків, 2005. – № 2, ч. 1. – С. 246– 251.
34. Петьовка В. Окремі проблеми визначення поняття «адміністративна послуга» та способи їх вирішення / В. Петьовка // Публічне право. – 2013. – №2 (10) – С. 99-104.
35. Писаренко Г.М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Г.М. Писаренко / Одес. нац. юрид. акад. – О., 2006. – 20 с.
36. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – Ст. 3067.
37. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – Ст. 376.
38. Публічне управління: теорія і практика : монографія / [авт. кол.: Ю. В. Ковбасюк, В. П. Трощинський, М. М. Білинська та ін.] ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – Київ : НАДУ, 2011. – 212 с.
39. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – М.: Эксмо, 2007. – 960 с.
40. Тимощук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В. Тимощук / Асоціація міст України – К. : ТОВ ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.
41. Чорна В. Г. Поняття та класифікація адміністративних послуг / В. Г. Чорна, І. М. Решетов // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2013. – Вип. 3. – Т.2. – С.75-78.
42. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до влади : монографія / Ю. О. Куц, С. В. Краснопьорова, О. К. Чаплигін [та ін.] ; за заг. ред. Ю. О. Куца, С. В. Краснопьорової. – Харків : Магістр, 2006. – 192 с.