

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА

Навчально-науковий юридичний інститут

Кафедра конституційного, міжнародного та адміністративного права

Петровська Ірина Ігорівна

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ

*методичні вказівки для підготовки до практичних занять здобувачів освіти
денної форми навчання*

Івано-Франківськ, 2024

УДК 340.12
ББК 67.302
П 30

Рекомендовано до видання вченою радою навчально-наукового юридичного інституту Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (протокол №2 від 27 вересня 2024 року)

Рецензенти:

- завідувач кафедри конституційного, міжнародного та адміністративного права навчально-наукового юридичного інституту Прикарпатського національного університету імені В.Стефаника. к.ю.н., доцент

Розвадовський Володимир Іванович

- завідувач кафедри трудового, екологічного та аграрного права навчально-наукового юридичного інституту Прикарпатського національного університету імені В.Стефаника. к.ю.н., доцент

Яремак Зоряна Василівна

П 30

Петровська І.І. Адміністративні послуги: методичні вказівки для підготовки до практичних занять здобувачів освіти заочної форми навчання. Івано-Франківськ: Навчально-науковий юридичний інститут Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2024. 15 с.

Вказівки розроблені на основі навчального плану та призначені для підготовки до практичних занять здобувачів освіти заочної/дистанційної форми навчання з дисципліни «Адміністративні послуги», здачі змістових модулів та заліку. Тут викладені методичні рекомендації для підготовки кожної з тем спецкурсу, література та нормативно-правові акти, завдання до семінарських/практичних занять, контрольні питання. До кожної теми поданий перелік літератури, до якого включена монографічна література та інші наукові джерела по темі, що забезпечують поглиблений аналіз відповідних питань. Для полегшення опрацювання змісту навчальної дисципліни подано короткий термінологічний словник.

Методичні вказівки призначені для здобувачів освіти, викладачів.

© Петровська І.І., 2024

© Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Практичні заняття:	
Тема №3. Правовий статус суб'єктів у відносинах з надання адміністративних послуг	5
Тема №4. Процедура надання адміністративних послуг	6
Джерела для підготовки	8
КОРОТКИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК	12
.....	19

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Адміністративні послуги» передбачає детальне ознайомлення здобувачів освіти з правовим інститутом адміністративних послуг. Поняття адміністративних послуг як різновиду публічних послуг є сьогодні актуальною темою наукових досліджень.

Сучасна система адміністративних послуг в Україні перебуває на стадії формування та впровадження іноземного досвіду, зокрема запровадження досвіду муніципалітетів (місцевих органів самоврядування населення та місцевих органів управління), створення централізованих органів з надання адміністративних послуг.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є адміністративні послуги.

Міждисциплінарні зв'язки: Матеріал навчальної дисципліни базується на теоретичних знаннях отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін, як адміністративне право та адміністративний процес, цивільне право, господарське право, муніципальне право, право соціального забезпечення, фінансове право тощо.

Сучасна система адміністративних послуг в Україні перебуває на стадії формування та впровадження іноземного досвіду (зокрема, відповідності міжнародним стандартам якості їх надання), впровадження системи електронного урядування, відповідних реєстрів, вдосконалення та спрощення процедури надання адміністративних послуг тощо.

Метою курсу «Адміністративні послуги» є систематизоване вивчення основ функціонування інституту адміністративних послуг та їх місце у системі діяльності сфери обслуговування.

Завданнями спецкурсу є формування у здобувачів освіти знань теоретичних знань про адміністративні послуги та уміння використання норми законодавства про адміністративні послуги у практичній діяльності.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти у результаті вивчення дисципліни повинні:

знати:

- сутність та зміст адміністративних послуг;
- ознаки адміністративних послуг
- класифікацію адміністративних послуг;
- нормативну основу діяльності з надання різних видів адміністративних послуг;
- порядок, умови та підстави надання адміністративних послуг, процедуру надання різних видів адміністративних послуг;
- сутність та підходи до розуміння адміністративної процедури;
- порядок надання консультаційних послуг, інформації про послуги;
- сутність та зміст реєстраційного та дозвільного провадження;
- суб'єктів відносин з надання адміністративних послуг

вміти:

- розрізняти різні види адміністративних послуг;

- визначати правове регулювання конкретних видів відносин у сфері діяльності з надання адміністративних послуг;
- аналізувати та систематизувати теоретичні знання, успішно використовувати їх для прийняття управлінських рішень при обслуговуванні клієнтів;
- використовувати надані законодавством можливості для захисту своїх прав під час їх реалізації у сфері надання адміністративних послуг.

В процесі проведення семінарських (практичних) занять забезпечується детальніше розуміння порядку та умов надання адміністративних послуг, їх видів, системний аналіз механізмів реалізації даного виду діяльності, самостійне вміння тлумачити і застосовувати адміністративно-правові приписи студентами.

Плани практичних занять розроблено відповідно до програми та плану навчальної дисципліни. Для опрацювання курсу важливо забезпечити правильну організацію як безпосереднього проведення семінарських занять, так і самостійної роботи здобувачів освіти при підготовці до них. При цьому, основною метою є глибше, детальніше розуміння норм законодавства про адміністративні послуги, їх теоретичного підґрунтя, системний аналіз механізмів реалізації, вміння тлумачити і застосовувати правові норми.

До всіх тем семінарських занять подається перелік питань, які будуть розглядатися, а також контрольні питання, відповідь на які вимагає від здобувачів освіти самостійно мислити в площині теми, яка ними вивчається. До ряду тем семінарських занять включені практичні завдання (тести, задачі), які передбачають юридичний аналіз відносин, кваліфікацію юридичних фактів, вирішення правових конфліктів, конкретних ситуацій. Для правильного виконання таких завдань, студентам необхідно, в першу чергу, проаналізувати коло відносин, які склалися, та вибрати правові норми, що підходять для врегулювання в даному випадку. Якщо від здобувачів освіти вимагається здійснення правової кваліфікація, необхідно провести юридичну оцінку фактичних обставин справи шляхом віднесення конкретного випадку до сфери дії певних юридичних норм. Відповідь на задачі, в яких пропонується розв'язати конкретну проблемну ситуацію, повинна бути обґрунтованою, з посиланням на норми законодавства.

При підготовці до семінарських занять, студентам рекомендується робити певні нотатки чи розгорнуті плани відповіді по кожному питанню. Також, з врахуванням індивідуальних здібностей, слід у найбільш зручній формі підготувати відповіді на контрольні питання та практичні завдання. Зокрема, занотувати формулювання відповідей в зошиті, вказати номери статей, їх положення. При розв'язанні практичних завдань необхідно записувати відповіді на задачі, тести, правові висновки по справі, для того, щоб надати змогу викладачу оцінити рівень підготовки до заняття та засвоєння матеріалу.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

ТЕМА №3. ПРАВОВИЙ СТАТУС СУБ'ЄКТІВ У ВІДНОСИНАХ З НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Практичне заняття №1

Для підготовки до заняття варто звернути увагу на поняття та структуру правовідносин з надання адміністративних послуг. Особливого дослідженню підлягають суб'єкти даних відносин, а саме 2 основні сторони в цих відносинах: суб'єкти звернення та суб'єкти надання адміністративних послуг.

Потрібно проаналізувати правовий статус суб'єктів у відносинах з надання адміністративних послуг: правову основу діяльності, права та обов'язки, відповідальність тощо.

Питання для обговорення:

1. Загальна характеристика суб'єктів у відносинах з надання адміністративних послуг. Адміністративна правосуб'єктність.
2. Суб'єкти звернення за адміністративною послугою: поняття, види.
3. Права та обов'язки, відповідальність суб'єктів звернення за адміністративною послугою.
4. Суб'єкти надання адміністративних послуг: поняття, види.
5. Права, обов'язки та повноваження суб'єктів надання адміністративних послуг.
6. Види відповідальності за порушення законодавства про адміністративні послуги суб'єктами їх надання.
7. Етика поведінки публічного службовця при наданні послуг.
8. Правовий статус адміністратора (державного адміністратора).
9. Правовий статус центру надання адміністративних послуг (ЦНАП). Види ЦНАП.
10. Типове положення про центр надання адміністративних послуг: аналіз документа. Регламент роботи ЦНАПів.
11. Публічна адміністрація як суб'єкт надання адміністративних послуг. Вимоги до публічної адміністрації, яка здійснює діяльність з надання адміністративних послуг. Суб'єкти владних повноважень та адміністративні органи.

Контрольні питання:

1. Які ознаки суб'єктів у відносинах з надання адміністративних послуг?
2. Порівняйте загальний та спеціальний правовий статус суб'єктів звернення за адміністративною послугою?
3. Чи може бути надана адміністративна послуга іноземцю, особі без громадянства, біженцю?
4. Якою стороною (суб'єкт звернення чи суб'єкт надання) у відносинах з надання адміністративних послуг виступатиме фізична особа?
5. Якою стороною (суб'єкт звернення чи суб'єкт надання) у відносинах з надання адміністративних послуг виступатиме юридична особа?

6. Чи можуть брати участь у відносинах з надання адміністративних послуг представники, посередники, довірителі?
7. Що таке «етика»? Які вимоги етичної поведінки публічних службовців є загальноприйнятими?
8. Як пов'язані етичні норми з кваліфікаційними характеристиками осіб для зайняття відповідної посади ?
9. Хто такий адміністратор?
10. Які повноваження є у адміністратора?
11. Яка типова структура ЦНАП?
12. Який регламент роботи ЦНАП?
13. Чи може бути створено ЦНАП органами місцевого самоврядування?
14. Чи може бути створена ЦНАП органами виконавчої влади?
15. Якій суб'єкт є власником майна ЦНАП?
16. З якого бюджету фінансується діяльність адміністраторів надання адміністративних послуг?

Джерела для підготовки:

1-61

ТЕМА №4. ПРОЦЕДУРА НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Практичне заняття №2

Для підготовки до даного заняття студентам доцільно опрацювати навчально-наукову літературу адміністративно-процесуального спрямування, та Закон «Про адміністративні послуги».

Адміністративні процедури надання послуг врегульовуються різними нормативно-правовими актами залежно від виду відповідної адміністративної послуги, окремі теми надалі будуть присвячені характеристиці реєстраційного та дозвільного проваджень, тому під час підготовки до даного заняття потрібно акцентувати увагу на загальних засадах надання послуг (послідовності (алгоритмі) дій).

Окремими питаннями виділено міжнародні стандарти даної сфери, зокрема рекомендації Ради Європи щодо адміністративних процедур, які зачіпають велику кількість осіб.

Питання для обговорення:

1. Поняття та принципи адміністративної процедури.
2. Провадження з надання адміністративних послуг, як вид адміністративно-процедурного провадження. Стадії адміністративного провадження
3. Рекомендації Ради Європи № R(87)16 щодо адміністративних процедур, які зачіпають велику кількість осіб. Вимоги щодо якості надання адміністративних послуг.
4. Порядок надання адміністративних послуг.
5. Строки надання адміністративних послуг.
6. Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір).
7. Організаційне забезпечення надання адміністративних послуг.
8. Фінансове та інше забезпечення надання адміністративних послуг.

9. Види адміністративних актів за результатами провадження з надання адміністративних послуг.

Контрольні питання:

1. Поясніть суть адміністративно-процедурної діяльності.
2. Назвіть вимоги до процедурної діяльності з надання адміністративних послуг.
3. Відмінність адміністративної процедури та адміністративного процесу (на основі аналізу проекту Процедурного кодексу).
4. Як визначити якість адміністративної послуги?
5. Хто здійснює фінансове забезпечення надання адміністративних послуг?
6. Які стадії провадження з надання адміністративних послуг?

Джерела для підготовки:

1-53

ДЖЕРЕЛА ДЛЯ ПІДГОТОВКИ

1. Петровська І.І. Адміністративні послуги в правовій системі України. *Актуальні питання вдосконалення чинного законодавства України*. Вип. 59, 2022. С. 154-167. URL: <http://lib.pu.if.ua:8080/bitsB8.pdf>
2. Петровська І. І. Хрестоматія з адміністративного права України для ЄДКІ. Івано-Франківськ : репозитарій ПНУ, 2023. 183 с. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/handle/123456789/18717>
3. Петровська І. І. Адміністративне право України: Хрестоматія. Івано-Франківськ : репозитарій ПНУ, 2023. 28 с. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/handle/123456789/16268>
4. Адміністративне право України (загальна частина) : навч. посіб. / Остапенко О. І. Ковалів М. В., Єсімов С. С. та ін.; Вид. 2-е, доп. Львів : СПОЛОМ, 2021. 616 с
5. Адміністративне право України. Повний курс : підручник / В. Галуцько, П. Діхтієвський, О.Кузьменко та ін. ; за ред. В. Галуцька, О. Правоторової. Видання третє. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 584 с
6. Адміністративне право України : підручник / В. В. Серета, О. Л.Хитра, Ю. С. Назар, Д. І. Йосифович, Я. М. Когут та ін. ; за заг. ред. Ю. С. Назара. Львів : ЛьвДУВС, 2021. 680 с.
7. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / За заг. ред. В.П.Тимощука. К.: ФОП Москаленко О.М., 2013. 392 с.
8. Перелік (схема координації, каталог) діючих центральних органів виконавчої влади України:
 - Постанова Кабінету Міністрів України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-%D0%BF#n38>
 - Сайт КМУ. URL: <https://www.kmu.gov.ua/catalog>
9. В.П.Тимошук. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України. К.: Факт, 2003. 496 с.
- 10.Петровська І.І. Адміністративні послуги як правова категорія. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Юридична наука: нові ідеї та концепції» 26-27 жовтня 2012. С. 50-51. URL: <http://lib.pnu.edu.ua/read.php?id=2891>
- 11.Закон «Про адміністративну процедуру»: загальні прозорі правила взаємодії між державою та громадянами й бізнесом. Посібник для публічних службовців. Київ. 2022. 76 с.
- 12.Науково-практичний коментар до проекту Закону України «Про адміністративну процедуру» / За заг.ред Тимощука В.П. Київ: ФОП Мишалов Д.В., 2019. 460с
- 13.Петровська І.І. Правові основи публічного адміністрування зовнішньоекономічної діяльності в Україні. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України* Вип.65, 2024. С.107-119. <https://journals.pnu.edu.ua/index.php/apiclu/article/view/8521/8638>

- 14.Т.М. Безверхнюк, С.Є. Саханенко, Е. Х. Топалова. Європейські стандарти врядування на регіональному рівні : монографія . Одеса. : Вид-во ОРІДУ НАДУ. 2008. 326 с.
- 15.Демський Е. Адміністративні послуги: поняття, ознаки та питання правового регулювання. Вісник Прокуратури. 2010. №7(109). с.79-92
- 16.С. В. Козаченко, В.Е.Новицький, О.С.Довгий. Консалтинг у сучасній ринковій економіці. Інст. міжнар. економіки і міжнар. відносин НАН України. К. : Арістей, 2006. 380 с.
- 17.Скакун О.Ф Теорія держави і права (глава 21. Тлумачення норм права): Підручник. Харків: Консум, 2001. 656 с.
- 18.Корупційні ризики надання адміністративних послуг та контроль-но-наглядової діяльності в Україні / Ігор Коліушко, Віктор Тимошук, Олександр Банчук та ін.; Ірина Бекешкіна; Центр політико-правових реформ, Фонд «демократичні ініціативи». К., ФОП Москаленко О.М. , 2009. 196 с.
- 19.Tony Bovaird, Elke Loffer (eds). Public Management and Governance. London : Taylor&Francis Group, 2003. 255 p.
- 20.Lourdes Torres, Vicente Pina. Changes in Public Service Delivery in the EU Countries. Public Money & Management. 2002. Oct.-Dec. P. 41-48
- 21.Конституція України: Прийнята Верховною Радою України 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 3. Ст. 141; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
- 22.Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2013. № 32. ст.409; URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
- 23.Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 року зі змінами. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>
- 24.Про електронні довірчі послуги: Закон України від 5.10.2017 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#n534>
- 25.Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
- 26.Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус: Закон України від 20.11.2012 року зі змінами. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5492-17#Text>
- 27.Про соціальні послуги : Закон України від 19.06.2003 № 966-IV. // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
- 28.Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 р. № 44 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/44-2013-%D0%BF#Text>
- 29.Про затвердження Порядку інтеграції інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до Єдиного державного порталу адміністративних послуг: Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства регіонального розвитку,

будівництва та житлово-комунального господарства України від 08.09.2016 № 1501/248 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1315-16#Text>

30. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/118-2013-%D0%BF#Text>
31. Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#Text>
32. Узагальнюючі податкові консультації. URL: <http://sfs.gov.ua/arhiv/velikim-platnikam/uzagalnyuyuchi-podatkovyi-konsultatsii>
33. Положення про дозвільну систему / затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 1992 р. № 576 . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-92-%D0%BF#Text>
34. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності : Закон України від 06.09.2005 № 2806-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15#Text>
35. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
36. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 9 квітня 1999р. ВВР. 1999. № 20-21. Ст. 190.
37. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 березня 1997 р. ВВР. 1997. № 24. Ст. 170.
38. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 р. ВВР. 1996. № 47. Ст. 256.
39. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>
40. Про врегулювання відносин, пов'язаних зі статусом державного реєстратора: Наказ Мін'юсту України від 29.12.2015 № 2790/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1667-15#Text>
41. Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: Закон України від 01.07.2004 № 1952-IV .URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1952-15#Text>
42. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань: Закон України від 15 травня 2003 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/755-15#Text>
43. Про державну реєстрацію актів цивільного стану: Закон України від 01.07.2010 № 2398-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2398-17#Text>
44. Про затвердження Порядку державної реєстрації (перереєстрації), зняття з обліку автомобілів, автобусів, а також самохідних машин, сконструйованих на шасі автомобілів, мотоциклів усіх типів, марок і моделей, причепів, напівпричепів, мотоколясок, інших прирівняних до них транспортних засобів та мопедів : Кабінет Міністрів України; Постанова, Правила від

07.09.1998 № 1388. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1388-98-%D0%BF#Text>

45. Авер'янов В. Предмет адміністративного права: нова доктринальна оцінка. Право України. 2004. № 10. С. 25-30.
46. Дерезь В. Українське адміністративне право: сучасний стан і перспективи реформування. Юридичний вісник України. 2005. 28 травня.-3 червня (№ 21). С. 12.
47. Нашинець-Наумова А. Адміністративні послуги в діяльності вітчизняних корпорацій. Підприємництво, господарство і право. 2012. № 5. С.17-20
48. Солонар А. Становлення інституту державного реєстратора : історичний аспект. Підприємництво, господарство і право. 2011. № 8. С.93-96
49. Кодекс адміністративного судочинства України від 6 липня 2005 р., № 2747-1У зі змінами. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2747-15>
50. Остапенко О. І., Остапенко Л. О. Адміністративно-правовий захист встановленого порядку в Україні: Навч. посібник. Львів: ЛДУВС 2008. 345 с.
51. Завальна Ж.В. Концептуальні засади договірного регулювання адміністративно-правових відносин : монографія. Суми. : ВВП «Марія» ТОВ, 2010. 360 с.

Електронні ресурси

52. Єдиний державний портал адміністративних послуг. URL: <https://my.gov.ua/>
53. «Дія»: державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>
54. Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська. URL: <https://www.cnap.if.ua/>
55. Верховна Рада України <http://zakon3.rada.gov.ua/laws>
56. Кабінет Міністрів України <http://www.kmu.gov.ua/control/>
57. Міністерство юстиції України <http://www.minjust.gov.ua/>
58. Президент України <http://www.president.gov.ua/>
59. Національний банк України <http://www.bank.gov.ua/control/uk/index>
60. Івано-Франківська обласна державна адміністрація <http://www.if.gov.ua/>
61. Івано-Франківська міська рада <http://www.mrada.if.ua/>

КОРОТКИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Послуга (service)	-	1) дія або діяльність когось на користь іншої особи; 2) будь-яка діяльність, що являє собою благо, що його одна сторона може запропонувати іншій. Особливістю послуги є збіг у часі та в просторі процесів виробництва, реалізації і споживання її споживної вартості.
Публічна адміністрація	-	це певним чином побудована система органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації та інші суб'єкти, наділені адміністративно-управлінськими функціями, які діють з метою забезпечення як інтересів держави, так і інтересів суспільства в цілому.
Державні послуги	-	вид послуг, що надаються органами державної влади (насамперед виконавчої) та державними підприємствами, установами й організаціями.
Муніципальні послуги	-	Вид послуг, які надаються органами місцевого самоврядування та комунальними (муніципальними) підприємствами, установами і організаціями.
Публічні послуги	-	це всі види послуг, які надаються суб'єктами публічного права (органами державної влади та місцевого самоврядування) та/або за рахунок бюджетних коштів
Адміністративна послуга	-	результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.
Електронний документ	-	документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.
Суб'єкт звернення	-	фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.
Суб'єкт надання адміністративної послуги	-	орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.
Управлінські послуги	-	послуги, що надаються органами управління
Реєстр	-	упорядкована інформаційна система або спеціалізована база даних.
Електронний реєстр	-	різновид реєстру, створений за допомогою електронних засобів/техніки для оперативної роботи з ним.
Адміністративна процедура	-	1) визначений законом про адміністративну процедуру порядок розгляду та вирішення адміністративної справи.

		2) це юридично значима та законодавчо закріплена частина адміністративного процесу, яка являє собою окрему процесуальну дію, що здійснюється за певним порядком та у визначеній послідовності та спрямована на досягнення певного правового результату.
Адміністративний процес	-	вид юридичного процесу, мета якого визначається комплексом відповідних завдань, розв'язання яких дозволяє досягти поставленої мети у сфері адміністративної діяльності. (Термін «адміністративна діяльність» у сучасній науковій літературі вживається у дещо відмінних значеннях, але переважно ототожнюється з терміном «державне управління»).
Етика	-	(лат. ethica, від грец. ἦθος — звичай) норми поведінки, сукупність моральних правил певної суспільної чи професійної групи.
Консультування	-	професійна діяльність організацій і приватних осіб, спрямована на надання їхнім клієнтам незалежних консультацій (порад) без безпосереднього втручання в діяльність з перетворення зазначених порад у життя.
Управлінське консультування	-	професійна діяльність організацій і приватних осіб, спрямована на надання їх клієнтам незалежних консультацій (порад) з вирішення управлінських і організаційних проблем у сфері економіки, бізнесу, підприємництва без безпосереднього втручання в діяльність з перетворення зазначених порад у життя.
Реєстраційне провадження	-	це регламентована адміністративно-процесуальними нормами діяльність уповноважених органів публічної адміністрації, в ході якої вирішуються питання про офіційне визнання законності правових актів; законності дій юридичних та фізичних осіб; наділення суб'єктів права відповідними правами або обов'язками, а також про облік та фіксацію юридичних фактів шляхом закріплення їх у реєстраційних документах.
Дозвільна система	-	це особливий порядок виготовлення, придбання, зберігання, перевезення, обліку і використання об'єктів матеріального світу; доступу до інформації, користування нею та її поширення; в'їзду в Україну, виїзду з неї та пересування її територією; організації і функціонування окремих підприємств та закладів, а також здійснення будь-якої іншої діяльності, що передбачає обов'язкову наявність дозволу.
Дозвільне провадження	-	регламентована адміністративно-процесуальними нормами діяльність органів публічної адміністрації, в ході якої вирішуються питання про забезпечення реалізації прав

		фізичних та юридичних осіб на виконання певних дій або зайняття певними видами діяльності шляхом надання їм відповідного дозволу.
Дозвіл	-	це документ державного зразка, якій надає право на виготовлення, придбання, зберігання, перевезення, обліку і використання об'єктів матеріального світу; доступу до інформації, користування нею та її поширення; в'їзду в Україну, виїзду з неї та пересування її територією; організації і функціонування окремих підприємств та закладів, а також здійснення будь-якої іншої діяльності.

