

УДК 342.92  
DOI <https://doi.org/10.32782/pyuv.v1.2025.19>

**В.В. Савіцька**  
*orcid.org/0000-0002-1403-125X*  
кандидатка юридичних наук,  
асистент кафедри адміністративного права та процесу  
Навчально-наукового інституту права  
Київського національного університету імені Тараса Шевченка

## ДО ПИТАННЯ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Загально відомо значущість держави та її інституцій в діяльності людини та громадянського суспільства. Саме державні органи та органи місцевого самоврядування є основними суб'єктами надання різного виду публічних послуг фізичним та юридичним особам, що впливає із численних законодавчих актів. Сфера застосування законів у сфері надання публічних послуг визначена частиною третьою ст. 42 Конституції України, відповідно до положень якої держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що окремі питання надання різного виду електронних публічних послуг в Україні досліджували В. Авер'янов, В. Галуцько, М. Ковтун, О. Курінний, А. Пухтецька, В. Тимошук, О. Світличний, С. Шаповал та ін. Однак, окремі проблемні питання надання електронних послуг потребують нових поглядів, що обумовлює актуальність цієї статті.

Метою статті є дослідження проблемних питань надання електронних послуг органами публічної влади.

В юридичній літературі існують різні наукові думки щодо визначення поняття публічної послуги. На думку О. Світличного публічні послуги – це суспільно значущу публічно-владна діяльність здійснювана органами державної влади (переважно виконавчої) та органами місцевого самоврядування, іншими уповноваженими суб'єктами, які належать до сфери управління вказаних органів, у тому числі й на підставі делегованих повноважень, які надають послуги за рахунок коштів державного бюджету та бюджету органів місцевого самоврядування [2, с. 201]. Інша група вчених вважає, що публічними є всі послуги, які надаються публічним сектором, за надання яких відповідальність несе публічна влада та шляхом публічних коштів [3, с. 117].

На різі визначення «публічна послуга» надається в п. 6 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 р. № 1689-

ІХ, відповідно до якого це юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення [4].

Стаття 1 вищезазначеного закону до публічних електронних послуг відносить і адміністративну послугу, яка згідно п. 1 ст. 1 Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 р. № 5203-VI, визначається як результат

здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або здійснення обов'язків такої особи відповідно до закону [5]. Прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» вплинуло на подальший розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій, послужило впровадженню інших видів публічних послуг, поштовхом прийняття відповідних нормативно-правових актів розвитку електронних послуг. Зокрема, таким нормативним актом є Концепція розвитку системи електронних послуг в Україні, затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р [6], метою якої було визначення напрямів, механізму і строків формування ефективної системи електронних послуг в Україні для задоволення інтересів фізичних та юридичних осіб через розвиток і підтримку доступних та прозорих, безпечних та некорупційних, найменш затратних, швидких та зручних електронних послуг.

Основним джерелом отримання електронних адміністративних послуг являється Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія», а також інтегровані з ним інформаційні системи органів публічної влади. Для потреб замовника послуги діє єдиний портал з інформацією про всі державні послуги в Україні: як отримати та де замовити, які документи підго-

тувати, строк, результат послуг тощо. З метою пошуку необхідного центру із надання послуги органами влади впроваджена мапа 1319 центрів надання адміністративних послуг. Розширюється перелік електронних публічних послуг, доступних на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Дія), яким вже користується майже 20 млн українців.

Положенням про Єдиний державний веб-портал електронних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137, визначено, що Портал Дія призначений для реалізації права кожного на доступ до електронних послуг та інформації про адміністративні та інші публічні послуги, звернення до органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій (у тому числі відповідно до Закону України «Про звернення громадян»), отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг [7]. Згідно пункту 3 Положення користування Порталом Дія здійснюється на безоплатній основі цілодобово сім днів на тиждень, крім випадків проведення модернізації або планових і позапланових профілактичних та/або технічних робіт, пов'язаних із усуненням технічних та/або методологічних недоліків чи технічного збою в роботі, тривалість проведення яких визначається технічним адміністратором із повідомленням власнику (держателю). Плата за надання публічних (електронних публічних) послуг, зокрема адміністративних послуг, із використанням Порталу Дія справляється відповідно до закону [7].

Аналіз фахових думок свідчить, що причиною проблемних питань публічних послуг є їх платність, хоча існує і значний перелік безоплатних послуг. На думку С. Шаповала необхідно на законодавчому рівні здійснити уніфікацію даних адміністративних платежів, адже нормативно-правові акти по-різному називають платежі, яким властивий характер плати за надання адміністративних послуг. Виникає необхідність передбачити дані платежі в єдиному законі, що поєднає ці всі визначення в єдине поняття «адміністративний збір», до складу якого буде входити плата за надання різних адміністративних послуг [8, с. 98].

Л. Білик вважає, що популярною є точка зору, що адміністративні послуги мають бути безплатними, оскільки держава утримується на кошти платників податків. Проте податки витрачаються насамперед на загальні публічні послуги, що надаються всьому суспільству: оборона, громадська безпека і т.д. Натомість адміністративні послуги мають персоналізований характер, і гро-

мадяни користуються ними в різному обсязі або ж не користуються деякими послугами взагалі. Податки не можуть покрити всіх витрат адміністративних органів у зв'язку з наданням адміністративних послуг, і їх фінансування за рахунок державного бюджету є несправедливим щодо самих платників податків. Формальна безплатність багатьох адміністративних послуг може призводити лише до фактичного здороження її вартості для суб'єктів звернення. Натомість законна офіційна платність адміністративних послуг, навпаки, може бути кориснішою для суспільства, оскільки зменшує корупційну мотивацію в суб'єктів звернення [9, с. 227].

Необхідно наголосити, що питання проведення оцінки якості надання послуг та їх оплати постійно турбує споживачів послуг. Відсутність критеріїв оцінки якості надання адміністративних та іншого виду електронних послуг потребує вироблення критеріїв оцінки якості. На нашу думку для цього необхідно: визначити існуючі проблемні питання надання послуг із залучення думок споживачів послуг; виявити прогалини правового регулювання надання послуг, у разі необхідності прийняти відповідні нормативні акти; забезпечити професійну підготовку надавачів послуг; впровадити в діяльність надавачів публічних послуг принципи та стандарти їх надання. Варто акцентувати увагу щодо надання послуг особам похилого віку та громадянам, котрі проживають в сільській місцевості.

Наведене буде суттєвим підґрунтям для забезпечення стабільності та прозорості надання публічних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Законодавчим актом, який пов'язаний із наданням адміністративних послуг, їх здійснення повинно відповідати нормам Закону України «Про адміністративну процедуру» 17.02.2022 р. № 2073-IX [7], який регулює відносини органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб'єктів, які відповідно до закону уповноважені здійснювати функції публічної адміністрації, з фізичними та юридичними особами щодо розгляду і вирішення адміністративних справ. Пункт 5 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» також вказує ще на один вид послуги – комплексної електронної публічної послуги як виду електронної публічної послуги, у результаті якої суб'єкту звернення на підставі однієї заяви (звернення, запиту) на отримання декількох електронних публічних послуг одним або декількома суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг або в автоматичному режимі програмними засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використан-

ням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг) надаються декілька електронних публічних послуг [4].

Зазначені законодавчі акти свідчать, що з метою задоволення потреб громадян та юридичних осіб органами публічної влади надаються різного виду публічні послуги: електронні послуги; комплексні електронні публічні послуги; адміністративні послуги та інші публічні послуги, а також послуги залежно від галузевої спрямованості.

Поняття електронної послуги визначено у Законі України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 р. №2155-VIII [8].

Важливим аспектом визначення цим законом електронної послуги є те, що електронна послуга виступає об'єднаним процесом двох видів послуг: електронної довірчої послуги як виду електронної послуги, що надається для забезпечення електронної взаємодії двох або більше суб'єктів, які довіряють надавачу електронних довірчих послуг щодо надання такої послуги, а також електронної послуги – будь-якої послуги з надання певного матеріального чи нематеріального блага на користь іншої особи, яка надається через інформаційно-комунікаційну систему.

Тобто, електронну послугу слід розглядати у широкому сенсі, до якої входять не лише адміністративні послуги, що надаються в електронній формі, а й інші будь-які послуги, які надаються через інформаційно-комунікаційну систему. Важливим моментом надання будь-якої публічної послуги є обов'язкове використання суб'єктом надання послуги інформаційно-комунікаційної системи. Наприклад, до такого виду послуг слід віднести отриману громадянином або юридичною особою публічну інформацію, яка надається розпорядниками інформації відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 р. № 2939-VI [9], а також інформація або будь-яких відомостей та/або даних, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді (ст.1) Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992 р. № 2657-XII [10].

Аналіз вітчизняного законодавства та реалізація цих положень на практиці дає підстави віднести до електронних послуг, наприклад, науково-технічну інформацію, до якої Закон України «Про науково-технічну інформацію» від 25.06.1993 р. №3322-XII [11], відносить будь-які відомості та/або дані про вітчизняні та зарубіжні досягнення науки, техніки і виробництва, одержані в ході науково-дослідної, дослідно-конструкторської, проектно-технологічної, виробничої та громадської діяльності, які можуть бути

збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Електронними послугами є комунікаційні послуги. Згідно Закону України «Про хмарні послуги» від 17.02.2022 р. № 2075-IX, комунікаційні послуги – це хмарні послуги та послуги центрів обробки даних [12]. Проте відмінність цього виду електронних послуг від інших раніше проаналізованих видів електронних послуг полягає в тому, що надавачами хмарних послуг є юридична особа або фізична особа – підприємець, яка надає одну або більше хмарні послуги самостійно або спільно з іншими надавачами хмарних послуг. Публічними користувачами хмарних послуг виступають органи державної влади, органи місцевого самоврядування, державні підприємства, установи, організації та інші суб'єкти владних повноважень, в тому числі й суб'єкти, яким делеговані такі повноваження.

Незважаючи, що державне управління і регулювання у сфері хмарних послуг здійснюють органи публічного управління, комунікаційні послуги не є публічними послугами. Комунікаційні послуги є електронними послугами, але вони не є публічними послугами. На відміну від комунікаційних послуг, суб'єктами відносин у сфері науково-технічної інформації як виду електронних послуг є фізичні та юридичні особи, що виступають як творці і накопичувачі науково-технічної інформації, власники, виробники, зберігачі і споживачі інформаційної продукції та послуг, а також як посередники у сфері науково-інформаційної діяльності. Послуги органів науково-технічної інформації, а також підприємств, установ, організацій, окремих громадян, які здійснюють науково-інформаційну діяльність, може виступати об'єктом товарних відносин.

Сьогодні українцям доступно понад 100 видів електронних послуг. На це вказує сайт Кабінету Міністрів України, які поділені на такі категорії: Громадянство та міграція: витяг з Державного реєстру виборців; інтерактивна мапа пропускних пунктів; паспорт громадянина. Реєстрація та ведення бізнесу: реєстрація ФОП; внесення змін про ФОП; протипожежна декларація. Транспорт: електронний кабінет водія; перевірка автоперевізника; перевірка автоцивілки. Фінанси та податки: витяг /довідка з реєстру страховальників; витяг з реєстру платників ПДВ; довідка про відсутність заборгованості; Безпека та суд: довідка про несудимість; подання заяв до суду; перевірка телефону в базі викрадених. Будівництво та нерухомість: інформація з реєстру речових прав; повідомлення про початок будівельних робіт з незначними наслідками; прийняття в експлуатацію об'єкта з незнач-

ними наслідками. Соціальний захист: допомога при народженні дитини; призначення житлових субсидій; призначення пенсії. Земля та екологія: витяг про земельну ділянку; декларація про відходи; реєстрація земельної ділянки [13].

Наведений перелік не повністю відображає види електронних послуг, які надаються публічною владою. Усі ці послуги надаються шляхом використання інформаційно-комунікаційної системи. Крім того, до таких послуг можуть бути віднесені й інші електронні послуги, які не належать до публічних, наприклад, коли особа здійснює оплату за надання телефонних чи/або комунальних послуг тощо.

**Висновки.** Таким чином, діюча інформаційно-комунікаційна система та правове регулювання відносин надання електронних послуг органами публічної влади, незважаючи на існуючі проблеми в цілому забезпечує надання громадянам та юридичним особам електронних публічних послуг майже у всіх сферах суспільного життя. Наразі проблемними питання надання електронних послуг є: відсутність критеріїв оцінки якості надання публічних послуг; прогалини щодо платності та безоплатності послуг; прогалини правового регулювання надання послуг особам похилого віку та громадянам, котрі проживають в сільській місцевості; якість і ефективність професійної підготовки надавачів послуг; відсутність встановлених законом принципів та стандартів надання публічних послуг. Ці та інші проблемні питання потребують подолання правового нігілізму, розуміння посадовими органами влади двостороннього характеру публічно-сервісних відносин, що буде сприяти покращенню надання електронних публічних послуг, запорукою забезпечення їх стабільності і прозорості у відносинах з громадянами.

### Література

1. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР / Верховна Рада України. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Світличний О.П. Публічні послуги: сутнісні характеристики. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №2. С. 199–202.
3. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів. Заг. ред. Тимощука В.П., Курінного О.В. К., 2015. 428 с.
4. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. *Відомості Верховної Ради України*. 2021. № 47. Ст. 383.
5. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. №32. Ст. 409.
6. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11. 2016 р. № 918-р.

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-p#Text>

7. Положенням про Єдиний державний веб-портал електронних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 р. № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019-p#Text>

8. Шаповал С.П. Правове регулювання плати за надання адміністративних послуг. *Право і суспільство*. 2021. №3. С. 94–98.

9. Білик Л.Л. Проблеми практики оплати у сфері надання адміністративних послуг. Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави. Харків, 2018. С. 226–227. URL: [https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/30\\_11\\_2018/pdf/111.pdf](https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/30_11_2018/pdf/111.pdf)

10. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 р. № 2073-IX. *Відомості Верховної Ради України*. 2023. №15. Ст. 50.

11. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 400.

12. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314.

13. Про інформації: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 48. Ст. 650.

14. Про науково-технічну інформацію: Закон України від 25.06.1993 р. №3322-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1993. № 33. Ст. 345.

15. Про хмарні послуги: Закон України від 17.02.2022 р. № 2075-IX. *Відомості Верховної Ради України*. 2023. № 15. Ст. 52.

16. Електронні послуги: сайт Кабінету Міністрів України. URL: <https://baas.gov.ua/ua/media-kaas/news/2915-elektronni-poslugi-dostupni-na-sajti-kabinetu-ministriv-ukrajini.html>

### Анотація

**Савицька В. В.** До питання надання електронних послуг в Україні. – Стаття.

У статті розглянуто проблемні питання надання електронних послуг органами публічної влади, а також окремі види інших публічних послуг, які не є публічними. Проаналізовано окремі праці науковців, які надають авторське визначення поняття «публічні послуги», а також законодавчі акти в яких також міститься таке визначення. З метою з'ясування проблемних питань надання електронних послуг органами публічної влади та іншими уповноваженими органами та організаціями на виконання делегованих повноважень у галузі надання різного виду електронних послуг проаналізовано низку нормативно-правових актів, серед них, зокрема Закони України: «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг»; «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»; «Про доступ до публічної інформації» та інші, а також постанови і розпорядження Кабінету Міністрів України, які стосуються відносин у галузі електронних послуг. Зазначено, що з метою задоволення потреб громадян та юридичних осіб органами публічної влади надаються різного виду публічні послуги, а також послуги залежно від галузевої спрямованості. Вказується, що електронну послугу слід розглядати у широкому сенсі, до якої входять не лише адміністративні послуги, що надаються в електронній формі, а й інші будь-які послуги, які надаються через інформаційно-комунікаційну систему. Важливим моментом надання будь-якої публічної послуги є

обов'язкове використання суб'єктом надання послуги інформаційно-комунікаційної системи.

Авторка вказує, що прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» вплинуло на подальший розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій, послужило впровадженню інших видів публічних послуг, поштовхом прийняття відповідних нормативно-правових актів розвитку електронних послуг. Сьогодні основним джерелом отримання електронних адміністративних послуг являється Єдиний державний веб-портал електронних послуг «Портал Дія», а також інтегровані з ним інформаційні системи органів публічної влади.

У висновках звертається увага, що зараз проблемними питання надання електронних послуг є: відсутність критеріїв оцінки якості надання публічних послуг; прогалини щодо платності та безоплатності послуг; прогалини правового регулювання надання послуг особам похилого віку та громадянам, котрі проживають в сільській місцевості; якість і ефективність професійної підготовки надавачів послуг; відсутність встановлених законом принципів та стандартів надання публічних послуг.

*Ключові слова:* інформація, публічна влада, електронні послуги.

### Summary

**Savitka V. V. On the issue of providing electronic services in Ukraine. – Article.**

The article considers the problematic issues of providing electronic services by public authorities, as well as certain types of other public services that are not public. Separate works of scientists who provide an author's definition of the concept of «public services» are analyzed, as well as legislative acts that also contain such a definition. In order to clarify the problematic issues of providing electronic services by public authorities and other authorized bodies and organizations in the exercise of delegated powers in the field of providing various types of electronic services, a number of regulatory

legal acts have been analyzed, including, in particular, the Laws of Ukraine: «On the Features of Providing Public (Electronic Public) Services»; «On Electronic Identification and Electronic Trust Services»; «On Access to Public Information» and others, as well as resolutions and orders of the Cabinet of Ministers of Ukraine, which relate to relations in the field of electronic services. It is noted that in order to meet the needs of citizens and legal entities, public authorities provide various types of public services, as well as services depending on the industry focus. It is indicated that electronic services should be considered in a broad sense, which includes not only administrative services provided in electronic form, but also any other services provided through the information and communication system. An important point in the provision of any public service is the mandatory use of the information and communication system by the service provider.

The author indicates that the adoption of the Law of Ukraine «On Administrative Services» influenced the further development of information and telecommunication technologies, served as an impetus for the introduction of other types of public services, and prompted the adoption of relevant regulatory legal acts for the development of electronic services. Today, the main source of obtaining electronic administrative services is the Unified State Web Portal of Electronic Services «Portal Diya», as well as information systems of public authorities integrated with it.

The conclusions draw attention to the fact that currently the problematic issues of providing electronic services are: the lack of criteria for assessing the quality of public services; gaps in the payment and free services; gaps in the legal regulation of the provision of services to the elderly and citizens living in rural areas; the quality and effectiveness of professional training of service providers; the lack of legally established principles and standards for the provision of public services.

*Key words:* information, public authority, electronic services.