

УДК 35.07

JEL classification: H10

**Тетяна Іванівна Кужда**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
вул. Руська, 56, м. Тернопіль, Україна, 46001

к.е.н., доцент кафедри менеджменту та адміністрування

e-mail: uliana-uliana8@ukr.net

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5962-0795>

**Іванна Василівна Луциків**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
вул. Руська, 56, м. Тернопіль, Україна, 46001

к.е.н., доцент кафедри менеджменту та адміністрування

e-mail: ivanna0287@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1307-3391>

**Володимир Леонідович Гевко**

Верховна Рада України

вул. Грушевського, 5, м. Київ

д.е.н., народний депутат України

e-mail: proficentr@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2716-8113>

## **ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ**

*Анотація.* З огляду на існуючі проблеми в розвитку та організації електронних публічних послуг в Україні нами було проведено аналіз стану їх нормативно-правового забезпечення. З теоретичної точки зору запропоновано авторське визначення електронної публічної послуги, під якою слід розуміти сукупність публічних послуг (адміністративних, соціальних, технічних, державних, муніципальних та ін.), які можуть надаватися та отримуватися в електронному вигляді засобами інформаційно-комунікаційних технологій. З правової точки зору встановлено, що прийняті законодавчі ініціативи слугують одним із важливих кроків в напрямку спрощення та цифровізації публічних послуг, оскільки законодавством врегульовано процедуру надання публічних електронних послуг та визначено особливості оформлення результатів їхнього надання.

В статті представлено основні ознаки електронних публічних послуг та доповнено існуючу класифікацію (за змістом, за сферою охоплення, за суб'єктом надання, за споживачами, за місцем отримання) за рядом ознак, а саме: за формою отримання електронної публічної послуги, за видом оплати за надання електронні публічні послуги та за формою вираження результату надання електронної публічної послуги. Розглянуто положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг та особливості його використання при наданні електронних адміністративних послуг в країні. В межах нашої наукової праці було встановлено, що на локальному рівні органи місцевого самоврядування створюють можливості щодо надання електронних адміністративних послуг, що належать до їхньої компетенції і здійснюються з урахуванням місцевих особливостей і потреб. З метою вимірювання доступу до електронних публічних послуг в роботі було виокремлено основні критерії та показники. Дане оцінювання, згідно наших міркувань, варто здійснювати за рівнем інформаційної наповненості офіційної веб-сторінки публічного органу влади, рівнем впровадження та використання системи електронного документообігу та рівнем використання інструментів електронної участі та взаємодії між органом публічної

влади та іншими суб'єктами. Представлено формулу для визначення комплексного показника рівня доступу до публічних послуг у електронній формі, який слугуватиме орієнтиром для покращення діяльності суб'єкта надання послуг в напрямку цифровізації. На основі проведених досліджень, в статті виокремлено ключові вигоди для суб'єкта звернення в результаті отримання ним публічних послуг у електронному форматі та основні переваги від впровадження системи електронних публічних послуг для суб'єкта надання послуг.

**Ключові слова:** електронні публічні послуги, органи публічної влади, інформаційно-телекомунікаційна інфраструктура, суб'єкт звернення, цифровізація, комплексний показник рівня доступу до електронних публічних послуг.

**Tetiana Kuzhda**

Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University  
56 Ruska str., 46001, Ternopil, Ukraine

Cand. of Ec. Sc., Assoc. Prof., Department of management and administration  
e-mail: uliana-uliana8@ukr.net

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5962-0795>

**Ivanna Lutsyktiv**

Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University  
56 Ruska str., 46001, Ternopil, Ukraine

Cand. of Ec. Sc., Assoc. Prof., Department of management and administration  
e-mail: ivanna0287@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1307-3391>

**Volodymyr Hevko**

Verkhovna Rada of Ukraine  
54 Hrushevskoho str., 01008, Kyiv, Ukraine  
D. Sc., People's Deputy of Ukraine

e-mail: proficentr@gmail.com

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2716-8113>

## **THEORETICAL AND LEGAL BASES OF PROVIDING PUBLIC ELECTRONIC SERVICES**

**Abstract.** *Given the existing problems in developing the electronic public services in Ukraine, we have conducted an analysis of regulatory and legal bases. From a theoretical point of view, the author's definition of electronic public service has been offered. In our opinion, the electronic public services are the set of public services (administrative, social, technical, state, municipal, etc.) that can be provided / received electronically by means of information and communication technologies. From the legal point of view, it was established that the adopted legislative initiatives are the one of the most important steps towards simplification and digitalization of public services, as the legislation regulates the procedure of providing public electronic services and defines the features of the provided public electronic services registration.*

*The article presents the main features of electronic public services and supplements the existing classification (by content, by scope, by subject, by consumers, by place of receiving) by a number of classification features, namely: by receiving form of electronic public service, by payment type for the provision of electronic public service and by the form of result expression of the electronic public service provision. The Provision on the Unified State Web Portal of Electronic Services and the peculiarities of its use in the provision of electronic administrative services in the country have been considered. As part of our research, it was found that the local governments may create opportunities for the provision of additional electronic administrative services within their competences taking into account the local characteristics and needs. In order to measure an access to the electronic public services, the main criteria and indicators have been identified. This*

*assessment, in our opinion, should be carried out by the level of content of the power authority official website, the level of implementation and use of the electronic document management system and the level of use of electronic participation and interaction tools between the public authority and other entities. The formula for determining a comprehensive indicator of the level of access to public services in electronic form has been presented. This indicator will serve as a guide for improving the service provider activity towards digitalization. Based on the research, the article highlights the key benefits for the applicants of public services in electronic format and the main benefits of electronic public services implementation for the service provider.*

**Key words:** *electronic public services, public authorities, information and telecommunication infrastructure, applicant, digitalization, and a comprehensive indicator of the access level to electronic public services.*

**Постановка проблеми.** На сьогодні, зростання ролі інформаційно-телекомунікаційних технологій та їхнє широке застосування у державних процесах сприяє переведенню адміністративних та інших публічних послуг в електронний формат. Електронні послуги як на державному, так і на місцевому рівнях розглядаються як один із важливих інструментів розвитку інформаційного суспільства, пришвидшення процесів цифровізації, покращення якості діяльності органів влади, забезпечення доступності та прозорості процесу одержання послуг, а також зростання довіри громадянина до роботи публічної адміністрації.

Слід вказати на те, що в Україні ведеться активна робота із переведення ряду публічних послуг в електронну форму внаслідок процесів трансформації публічних органів влади, цифровізації публічного управління та залучення населення до їх активного використання. Зрозуміло, що перетворення будь-якої публічної послуги в онлайн-формат вимагає удосконалення нормативно-правового забезпечення, покрокового розвитку системи електронних послуг, формування відповідної інформаційно-комунікаційної інфраструктури та покращення процесів електронної взаємодії між різними органами влади.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** У вітчизняній науці висвітлено сутність електронного урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади, розкрито механізми реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг, визначено роль електронних послуг у діяльності публічної адміністрації України (Буличева Н. А., Семенченко А. І., Дрешпак В.М., Грицяк Н. В., Клімушин П. С. та ін.). Існує ряд наукових праць, які активно розвивають тему поступового перетворення усіх державних адміністративних послуг на зручні онлайн-сервіси за допомогою цифровізації, висвітлюють нормативно-правові аспекти цього процесу, юридичну природу та принципи надання електронних послуг в Україні (Харченко А. Л., Уткіна М. С., Петренко Н. О., Машковська Л. В. та ін.). Незважаючи на масштаби наукових розробок та досліджень зазначених питань, на нашу думку, актуальними є з'ясування теоретико-правових засад надання електронних послуг з урахуванням останніх законодавчих змін, а також систематизація критеріїв вимірювання доступу до електронних публічних послуг.

**Постановка завдання.** Метою статті є формування поняття електронних послуг та з'ясування теоретико-правових засад й особливостей організації їх надання органами публічної влади. Для вирішення поставленої мети авторами поставлені такі завдання: проаналізувати нормативно-правове забезпечення публічних послуг в Україні; надати власне визначення електронних публічних послуг; систематизувати критерії та показники для вимірювання доступу до публічних електронних послуг; визначити основні переваги від впровадження системи електронних публічних послуг в Україні.

**Виклад основного матеріалу.** Зважаючи на інформацію Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, починаючи з 2020 р. електронними публічними послугами скористалося понад 570 тисяч громадян України. Зростання інтересу держави до питань цифровізації пришвидшило потребу у розширенні та доповненні, врегулюванні та удосконаленні нормативно-правового забезпечення процесу надання електронних послуг.

Одним із важливих законодавчих актів у цьому напрямку став Указ Президента України “Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг” від 4.09.2019 р., яким встановлено єдині вимоги до надання публічних послуг, включаючи ключові показники ефективності, граничного часу очікування та показники задоволеності суб’єктів звернення. Впровадження даного указу в дію спрямовано на вирішення конкретних завдань, серед яких [8]:

- запровадження покрокового, поступового, поетапного механізму трансформації окремих публічних послуг в електронний формат;
- відпрацювання механізмів контролю за процесом надання публічних послуг (шляхом замовлення послуг “удаваним” суб’єктом, отримання відгуків від фізичних та юридичних осіб, удосконалення процедури адміністративного оскарження);
- запровадження нових підходів у діяльність Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП), які стосуються питань надання адміністративних послуг, визначення розмірів адміністративного збору за надання таких послуг та спрямування частини адміністративного збору на матеріально-технічне забезпечення їх діяльності;
- надання консультацій фізичним та юридичним особам через “гарячі лінії зв’язку”, чат-боти, електронні бази запитань та відповідей, інші інформаційно-комунікаційні технології;
- застосування механізмів оперативного уточнення (виправлення) технічних помилок, описок у заявах про надання публічної послуги та інших документах, що подаються для отримання публічної послуги, а також автоматичної перевірки повноти та достовірності відомостей у заявах;
- надання окремих адміністративних послуг в автоматичному режимі без втручання людини, вирішення певних запитів шляхом подання заяви в електронній формі;
- запровадження можливості надання органами місцевого самоврядування окремих публічних послуг, пов’язаних із реєстрацією актів цивільного стану, реєстрацією транспортних засобів, видачею посвідчень водія, державною реєстрацією земельної ділянки, наданням соціальних послуг та ін.;
- впровадження механізму надання комплексної електронної послуги, пов’язаної з оформленням права на земельну ділянку, отриманням житлово-комунальних послуг та здійснення розрахунків за них та ін. [8].

Ще одним суттєвим кроком в напрямку цифровізації послуг стало прийняття Закону України “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг” (від 15.07.2021 р.), у якому розкрито пояснення таких термінів як: “електронна публічна послуга”, “автоматичний режим надання електронної публічної послуги”, “комплексна електронна публічна послуга”, “система електронної взаємодії електронних ресурсів”, “принцип надання публічної (електронної) послуги за замовчуванням” та виокремлено суб’єктів надання публічних (електронних) послуг, суб’єктів звернення, особливості надання та порядок отримання публічних (електронних) послуг [9].

Аналізуючи даний закон, слід зазначити, що основна його ідея полягає у зведенні до мінімуму кількості документів та інформації, які повинна подавати фізична або юридична особа для отримання публічної послуги. Особливостями надання електронних публічних послуг визначено наступні:

- 1) отримання публічної послуги суб’єктом звернення спрощується, якщо вимагається у законодавчому порядку представлення документів та інформації, які містяться в інформаційно-телекомунікаційних системах, то такі документи не подаються, а лише в заяві про надання публічної послуги зазначаються відомості, необхідні для її одержання;
- 2) отримання суб’єктом надання послуг документів та інформації, необхідних для надання відповідної електронної послуги (на підставі зазначених у заяві суб’єктом звернення відомостей) через доступ до відповідних інформаційно-телекомунікаційних систем або в автоматичному режимі;
- 3) отримання публічної послуги суб’єктом звернення, якщо вимагається у

законодавчому порядку подання документів та інформації, яка не міститься у інформаційно-телекомунікаційних системах, але ці документи створені, видані або перебувають у розпорядженні суб'єкта надання публічних послуг, інших органів публічної влади на всіх рівнях, то такі документи не подаються суб'єктом звернення, а лише в заяві про надання публічної послуги вказуються відомості, необхідні для її одержання або до заяви додаються копії відповідних документів, засвідченні суб'єктом звернення;

4) надсилання запиту суб'єкту, який видав відповідний документ щодо підтвердження його видачі здійснюється суб'єктом надання публічних послуг або програмними засобами відповідної інформаційно-телекомунікаційної системи в автоматичному режимі через систему електронної взаємодії електронних ресурсів;

5) отримання публічної послуги суб'єктом звернення, якщо вимагається у законодавчому порядку подання документів та інформації у паперовій формі, то для таких документів передбачено використання форми електронного відображення інформації, що міститься у відповідному документі засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг) [9].

Зважаючи на вищевказані особливості, можна зробити висновок, що даний закон покликаний спростити процес отримання послуг суб'єктами звернення через застосування механізму надання публічних послуг на основі принципу “мовчазної згоди”, який гарантує отримання електронної послуги без необхідності отримувати в інших органах будь-яких відомостей чи документів, якщо така інформація міститься в державних реєстрах. Також, в законі прописано ряд випадків до яких “принцип мовчазної згоди” не може застосовуватися (наприклад, реєстрація права власності на нерухомість, реєстрація юридичних осіб та ін.) [4].

Згідно визначення, представленого на Єдиному урядовому порталі “електронна послуга” (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. [7]. В науковій літературі під електронними послугами розуміють послуги, що надаються публічною адміністрацією, є результатом здійснення публічно-владної та іншої діяльності публічної адміністрації за заявою фізичної або юридичної особи і який спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону або на задоволення потреб та запитів особи, чи забезпечення умов реалізації особою своїх прав та/або обов'язків і досягнення якого забезпечується завдяки використанню інформаційно-комунікаційних систем [4].

На нашу думку, під електронними публічними послугами слід розуміти сукупність публічних послуг (адміністративних, соціальних, технічних, державних, муніципальних та інших), які можуть надаватися та отримуватися в електронному форматі засобами інформаційно-комунікаційних технологій. З огляду на це, згідно наших міркувань, слід виокремити основні п'ять ознак електронних публічних послуг (рис. 1.).

З теоретичної точки зору, усі публічні елеронні послуги слід класифікувати за рядом ознак. Так, згідно Порядку надання інформаційних та інших послуг з використанням електронної інформаційної системи “Електронний Уряд” можна виокремити таку класифікаційну ознаку як “зміст електронного надання послуги”:

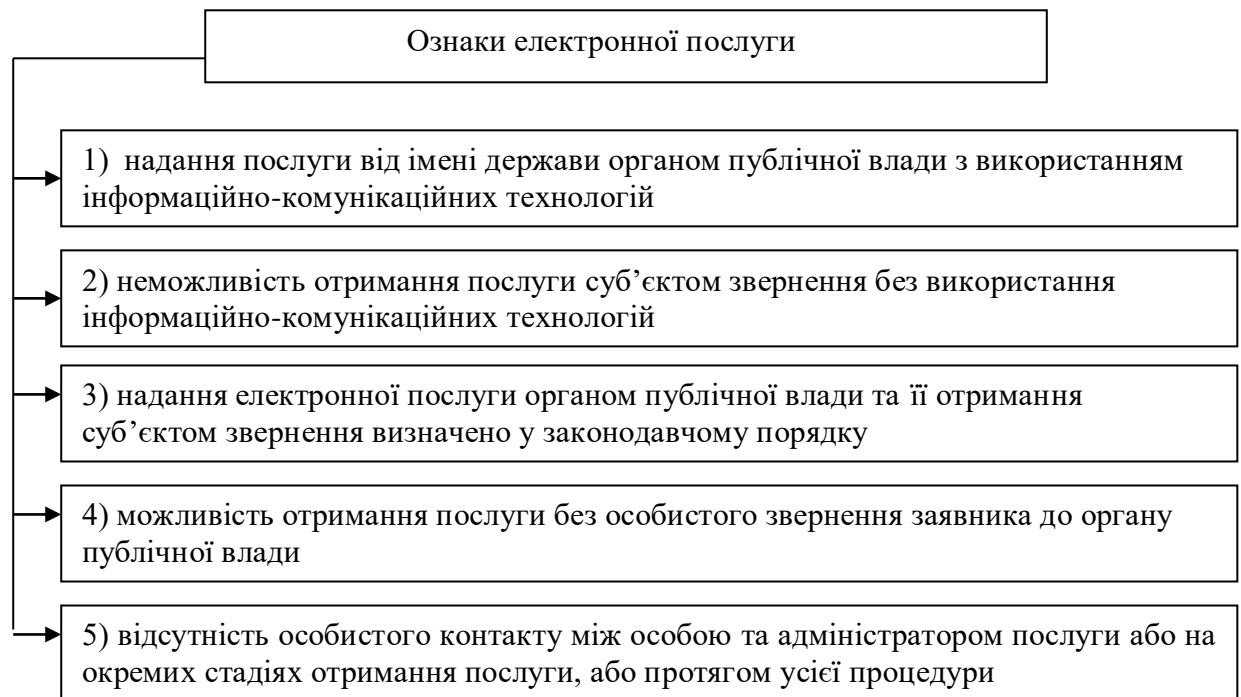
1) інформування (надання безпосередньо інформації про державні, муніципальні (адміністративні) послуги;

2) одностороння взаємодія (якою надається можливість користувачу отримати електронну форму документа);

3) двостороння взаємодія (якою надається можливість обробки електронної форми документа, включаючи ідентифікацію) [4].

В науковій літературі за сферою охоплення електронною послугою виділяють послуги інформаційного характеру; консультаційного характеру; з підготовки політичних рішень або законів; щодо взаємодії між установами та організаціями; з надання допомоги та сприяння; обслуговування державного замовлення; з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств та ін. За суб'єктом надання електронні публічні послуги поділяються на ті, які надаються центральними органами виконавчої влади, місцевими органами державної

влади, органами місцевого самоврядування та суб'єктами делегованих повноважень. За споживачами електронні послуги поділяються на: послуги для публічних органів влади (користування інформаційними реєстрами, надання статусу електронному підпису); для фізичних осіб; для юридичних осіб. За місцем отримання виокремлюють електронні публічні послуги, отримані через “єдине вікно”; портал органу влади; державний орган [12].



**Рис. 1. Основні ознаки електронних публічних послуг**

*Джерело: складено авторами*

На нашу думку, за формою отримання електронної публічної послуги, слід вказати на послуги, які можуть бути отримані в:

1) автоматичному режимі шляхом електронної взаємодії інформаційно-телекомунікаційних систем, коли всі процеси від заяви суб'єкта звернення до отримання послуги переведені в електронну форму;

2) частково автоматичному режимі шляхом особистої взаємодії суб'єкта звернення із суб'єктом надання послуг та електронної взаємодії засобами інформаційно-телекомунікаційних систем.

Також, за видом оплати за надану електронну публічну послугу можна виокремити послуги, які можуть надаватися на платній основі у випадках, передбачених законом та безоплатній основі. За формою вираження результату надання електронної публічної послуги: паперова форма (для окремих категорій послуг, визначених Кабінетом Міністрів України) та електронна форма.

Положенням про Єдиний державний веб-портал електронних послуг 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, отримання інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, яка необхідна для надання послуг, а також для проведення моніторингу та оцінки якості послуг. Функціональними елементами Єдиного державного порталу адміністративних послуг є:

- персональний кабінет (створений для одержувачів послуг та використовується як механізм спілкування між заявником та надавачем послуг);

- ідентифікація (процедура розпізнавання особи, наприклад через електронний

цифровий підпис);

- подача документів (форми заяв та документи подаються в електронному вигляді; електронний підпис засвідчує автентичність документів);
- отримання послуги (процедура повинна відбуватись у персональному кабінеті шляхом надання результату послуги в електронному вигляді);
- зворотній зв'язок через електронну пошту заявника [4].

Інтерфейс Порталу є зручним у користуванні, оскільки інформацію щодо адміністративних послуг систематизовано за категорією заявників та відповідно до тематик – громадянам та бізнесу. На порталі можна отримати он-лайн послуги Міністерства економічного розвитку і торгівлі, Міністерства юстиції, Державної архітектурно-будівельної інспекції, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, інших центральних органів виконавчої влади. На Єдиному державному порталі адміністративних послуг розміщена інформація про центри надання адміністративних послуг України, органи державної влади та послуги, які вони надають, їхнє розташування на Google-карті [4].

На сьогодні в Україні створено значну кількість електронних порталів надання адміністративних послуг, зокрема на загальнодержавному рівні функціонує “Кабінет електронних сервісів”, “Он-лайн будинок юстиції”, які забезпечують надання електронних адміністративних послуг Міністерства юстиції України. Надання електронних адміністративних послуг Державною фіскальною службою України забезпечує портал “Електронні сервіси” через Електронні сервіси “Реєстр платників ПДВ”, “Анульовані свідоцтва платників ПДВ” та ін. Окремі електронні адміністративні послуги Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру надаються через спеціально розроблений із “Електронний сервіс” [4].

На регіональному рівні органами місцевого самоврядування та місцевими органами виконавчої влади утворюються окремі електронні портали (сервіси) надання адміністративних послуг. Наприклад, на сьогодні функціонують Регіональний віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області, окремі адміністративні послуги в електронній формі надаються через “Інформаційний портал Сумської міської ради”, веб-сайт Центру надання адміністративних послуг м. Івано-Франківськ, “Портал електронних сервісів Волині”. Тобто, на локальному рівні органи місцевого самоврядування створюють можливості щодо надання додаткових електронних адміністративних послуг, що належать до їхньої компетенції і здійснюються з урахуванням місцевих особливостей і потреб [11].

Отже, зазначене вище свідчить про наявність законодавчого регулювання питань надання електронних публічних послуг, переведення ряду адміністративних та інших публічних послуг у цифровий формат як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях.

На сьогодні, залишаються актуальними питання вимірювання доступу до публічних послуг в електронному форматі. Для цього слід виокремити певні критерії та показники. Серед критеріїв оцінювання доступу до публічних послуг у електронному вигляді можна виділити: рівень інформаційної наповненості офіційної веб-сторінки публічного органу влади; рівень впровадження та використання системи електронного документообігу; рівень використання інструментів електронної участі та взаємодії між органом публічної влади та іншими суб'єктами (рис. 2).

Критерії доступу до публічних послуг у електронному форматі можуть бути визначені вищевказаними рівнями за допомогою узагальнюючих показників, які, в свою чергу – деталізовані рядом часткових показників. Розрахунок узагальнюючих показників для кожного рівня пропонуємо здійснити за формулою:

$$УП_i = \sum_{i=1}^n ЧП_i * W_i , \quad (1)$$

де  $УП_i$  – узагальнюючий показник для  $i$ -го рівня;

$ЧП_i$  – часткові показники, які деталізують узагальнюючий показники для  $i$ -го рівня;

$W_i$  – коефіцієнти вагомості  $i$ -х часткових показників.



**Рис. 2. Критерії вимірювання доступу до електронних публічних послуг**

Джерело: систематизовано авторами на основі аналізу законодавчих та літературних джерел

Тоді, оцінювання доступу до публічних послуг у електронній формі можна здійснити на основі комплексного показника ( $KП_{доступу}$ ), розрахованого на основі середнього геометричного зі значень узагальнюючих показників:

$$KП_{доступу} = \sqrt[3]{УП_{РНВ} \cdot УП_{РВСЕД} \cdot УП_{РВІЕ}}, \quad (2)$$

де  $УП_{РНВ}$  – узагальнюючий показник рівня наповненості офіційної веб-сторінки;

$УП_{РВСЕД}$  – узагальнюючий показник рівня впровадження та використання системи електронного документообігу;

$УП_{РВІЕ}$  – узагальнюючий показник рівня використання інструментів електронної участі та взаємодії.

Комплексний показник рівня доступу до публічних послуг у електронній формі слугуватиме орієнтиром для покращення діяльності суб'єкта надання послуг (органу публічної влади) в напрямку цифровізації послуг.

Ключовими вигодами для суб'єкта звернення в результаті отримання ним публічних послуг у електронному форматі є: спрощення процедури отримання таких послуг; зменшення кількості паперових документів, необхідних для подання; переведення паперових документів у форму електронного відображення інформації; можливість електронної



ідентифікації фізичної особи, яка подає документи; унеможливлення вимагання з боку суб'єкта надання послуг паперових документів, довідок, посвідчень, якщо інформація наявна в державних реєстрах та ін.

Основними перевагами впровадження системи публічних електронних послуг для суб'єкта надання послуг є: економія витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів; покращення процесів збирання, оброблення та надання інформації; підвищення рівня електронної взаємодії між різними органами влади; покращення процедур надання послуг в електронній формі та діяльності публічного органу влади загалом.

Як наслідок це приведе до пришвидшення процесів цифровізації та інформаційного розвитку суспільства, зростання довіри громадян до процедури отримання електронних послуг, а також забезпечення відкритості та прозорості діяльності публічного органу влади.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Підсумовуючи викладене вище, зазначимо, що на законодавчому рівні врегульовано питання надання публічних електронних послуг, порядок їхнього отримання та визначено особливості оформлення результатів їхнього надання. Прийняті законодавчі ініціативи є важливим кроком в напрямку спрощення та цифровізації публічних послуг. Вони покликані визначити стадії розвитку системи електронних послуг та сформувати єдину інформаційно-телекомунікаційну інфраструктуру, яка забезпечуватиме надання електронних послуг. А організація надання публічних послуг через їхнє переведення в електронний формат сприятиме підвищенню ефективності публічного управління загалом.

Використана література:

1. Буличева Н. А. Електронне урядування у сфері надання адміністративних послуг органами державної влади. *Юридичний часопис Національної академії внутрішніх справ*. 2011. № 2(2). С. 28-37.
2. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. / А. І. Семенченко, В. М. Дрешпак. К : ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с.
3. Електронні публічні послуги: які зміни передбачає законопроект до нещодавно прийнятого закону? URL: <https://jur-gazeta.com/golovna/elektronni-publichni-poslugi-yaki-zmini-peredbachae-zakonoproekt-do-neshchodavno-priynyatogo-zakonu.html>
4. Клименко І. В. Електронні послуги : навч. посіб. / за ред. Н. В. Грицяк та ін. К : НАДУ при Президентіві України, 2014. 100 с.
5. Клімушин П. С. Визначення механізмів реалізації електронної демократії та надання електронних державних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2010. Вип. 1 (28). С. 56-58.
6. Оцінка впровадження та використання інструментів електронного урядування URL: [https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/democratic\\_governance/egov-donetsk.html](https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/democratic_governance/egov-donetsk.html)
7. Петренко Н. О., Машковська Л. В. Цифровізація державних адміністративних послуг в Україні: нормативно-правові аспекти. *Право і суспільство*. 2020. №2. 112-119 с.
8. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4.09.2019 № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text>
9. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>
10. Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>
11. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монографія. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
12. Тищенко І. О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. Вип.32(3). С. 70-73.

13. Харченко А. Л., Уткіна М. С. Щодо електронних послуг в Україні: юридична природа, ознаки та принципи. *Прикарпатський юридичний вісник*, 2021. Вип. 1(36). С. 80-84.

#### References

1. Bulycheva N. A. (2011) *Elektronne uriaduvannia u sferi nadannia administratyvnykh posluh orhanamy derzhavnoi vlady* [E-government in the field of administrative services by public authorities]. *Yurydychnyi chasopys Natsionalnoi akademii vnutrishnikh sprav*, no 2(2), pp. 28-37.
2. Semenchenko A. I., Dreshpak V. M. (2017) *Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia* [E-government and e-democracy]. K: FOP Moskalenko O. M. (in Ukrainian).
3. Elektronni publichni posluhy: yaki zminy peredbachaie zakonoproiekt do neshchodavno pryiniatoho zakonu? [Electronic public services: what changes does the bill provide for the recently adopted law?]. Available at: <https://yur-gazeta.com/golovna/elektronni-publichni-poslugi-yaki-zmini-peredbachaie-zakonoproekt-do-neshchodavno-priynyatogo-zakonu.html> (accessed 7 September 2021)
4. Klymenko I. V. (2014) *Elektronni posluhy* [Electronic services]. K: NADU pry Prezydentovi Ukrainy. (in Ukrainian).
5. Klimushyn P. S. (2010) *Vyznachennia mekhanizmiv realizatsii elektronnoi demokratii ta nadannia elektronnykh derzhavnykh posluh* [Defining mechanisms for implementing e-democracy and providing e-government services]. *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, vol.1(28), pp. 56-58.
6. Otsinka vprovadzhennia ta vykorystannia instrumentiv elektronnoho uriaduvannia [Evaluation of the implementation and use of e-government tools]. Available at: [https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/democratic\\_governance/egov-donetsk.html](https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/democratic_governance/egov-donetsk.html) (accessed 8 September 2021)
7. Petrenko N. O., Mashkovska L. V. (2020) *Tsyfrovizatsiia derzhavnykh administratyvnykh posluh v Ukraini: normatyvno-pravovi aspekty* [Digitization of public administrative services in Ukraine: regulatory aspects]. *Pravo i suspilstvo*. no 2, pp. 112-119.
8. Pro deiaki zakhody iz zabezpechennia nadannia yakisnykh publichnykh posluh : Ukaz Prezydenta Ukrainy [On some measures aimed at providing quality public services : Decree of the President of Ukraine]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019#Text> (accessed 5 September 2021)
9. Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh : Zakon Ukrainy [On Peculiarities of Providing Public (Electronic Public) Services : Law of Ukraine]. Available at: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (accessed 4 September 2021)
10. Rol TsNAP (Tsentriv Diia) u vykorystanni e-posluh [The role of Administrative Service Centers (Action Centers) in the use of e-services]. Available at: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf> (accessed 11 September 2021)
11. Tyshchenkova I. O. (2017) *Elektronni posluhy u diialnosti publichnoi administratsii Ukrainy* [Electronic services in the activities of the public administration of Ukraine]. Dniprop. derzh. un-t vnutr. sprav. (in Ukrainian).
12. Tyshchenkova I. O. (2015) *Klasyfikatsiia elektronnykh posluh, shcho nadaiutsia orhanamy publichnoi administratsii* [Classification of electronic services granted by public administration authorities]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*, vol. 32(3). pp. 70-73.
13. Kharchenko A.L., Utkina M.S. (2021) *Shchodo elektronnykh posluh v Ukraini: yurydychna pryroda, oznaky ta pryntsyipy* [Regarding electronic services in Ukraine: legal nature, features and principles]. *Prykarpatskyi yurydychnyi visnyk*, vol. 1(36), pp. 80-84.