

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-72-39>

УДК 338.46

ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ПОНЯТТЯ «ЕЛЕКТРОННА ПОСЛУГА» В УКРАЇНІ

THEORETICAL AND LEGAL ASPECTS OF THE CONCEPT OF «ELECTRONIC SERVICE» IN UKRAINE

Мельник Наталія Василівнакандидат економічних наук, доцент,
Львівський національний університет імені Івана Франка
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6935-6468>**Melnyk Nataliya**

Ivan Franko Lviv National University

У статті досліджено термінологічну сутність поняття «електронні послуги» шляхом аналізу нормативно-правових актів України, а також матеріалів спеціалізованої економічної літератури. Проведено систематизацію різних визначень цього терміну, що існують у науковій та професійній практиці, з урахуванням його багатогранності та значення в сучасній економіці. Особлива увага приділена ключовим характеристикам електронних послуг, їх відмінностям від традиційних послуг та їхньому значенню у контексті цифровізації суспільства. Досліджено правові, економічні та технологічні аспекти розвитку електронних послуг, їхню роль у трансформації бізнес-моделей і державного управління. На основі проведеного аналізу запропоновано власне авторське визначення сутності поняття «електронні послуги», що враховує специфіку їхнього надання через цифрові технології, їхню автоматизацію, доступність і вплив на ринок.

Ключові слова: адміністративні електронні послуги, державні електронні послуги, електронні послуги, інформаційно-телекомунікаційна система, інформаційно-комунікаційна технологія.

The article investigates the terminological essence of the concept of «electronic services» by analyzing regulatory acts of Ukraine and materials from specialized economic literature. The study systematically reviews various definitions of the term found in both scientific and professional practice, emphasizing its multidimensional nature and its growing significance in the modern economy. Special attention is given to the key characteristics of electronic services, their distinctions from traditional services, and their importance in the context of societal digitalization. The research highlights how electronic services, facilitated by digital technologies, differ in their method of provision, reach, and operational mechanisms compared to conventional services. The paper also addresses the legislative and economic factors influencing the development and adoption of electronic services in Ukraine, situating the concept within the broader trends of globalization and digital transformation. Additionally, the study examines the role of electronic services in reshaping business models, public administration, and consumer behavior, underscoring their impact on efficiency, accessibility, and innovation. The integration of electronic services into various industries is analyzed, highlighting their contribution to the digital economy and their potential for further development. The research also explores technological advancements that drive the expansion of electronic services, including automation, artificial intelligence, and blockchain, emphasizing their role in enhancing service delivery. As part of the study, an original authorial interpretation of the concept of «electronic services» is proposed, aiming to incorporate the specific features and advantages of providing such services through digital platforms. This interpretation seeks to bridge gaps in existing definitions and offer a more comprehensive understanding that aligns with the dynamic nature of digital economies. The findings contribute to a clearer understanding of electronic services as a vital component of economic growth and public service optimization in the digital age, emphasizing their role in enhancing accessibility, efficiency, and innovation across various sectors. The proposed definition serves as a foundation for further research and practical implementation in policy and business contexts, providing valuable insights for academics, policymakers, and industry professionals.

Keywords: administrative electronic services, state electronic services, electronic services, information and telecommunication system, information and communication technology.

Постановка проблеми. В Україні «електронні послуги» стають все більш актуальними та важливими для розвитку сучасного суспільства. Однак, існують ряд проблем у теоретичному та нормативному аспекті цього поняття, які вимагають уваги та дослідження.

Українське законодавство, нормативні акти та наукова література не мають чіткого та однозначного визначення поняття «електронна послуга». Це призводить до неоднозначності та розбіжностей в тлумаченні цього терміну у практиці та дослідженнях.

Україна має певні нормативні акти, які стосуються «електронних послуг», але вони є несистемними та не охоплюють всі аспекти цього явища. Недостатнє нормативне регулювання створює правові прогалини та непорозуміння в роботі з електронними послугами.

Дослідження цих проблем дозволить зрозуміти складність та актуальність поняття «електронна послуга» в Україні та запропонувати шляхи вирішення цих проблем для покращення умов надання електронних послуг у країні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Серед науковців, які досліджували поняття «електронні послуги» виділимо: Борщ Г. А., Васильєва Н. В., Загаєцька О. А., Ігнатенко О. С., Куспльак І. С., Ніколаєнко К. В., Почепцов Г. Г., Тищенкова І. О., Чукут С. А. та ін. [1; 3; 4; 5; 7; 13]. У той же час, питання щодо сутності поняття «електронна послуга» залишаються дискусійними і недостатньо дослідженими.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. В законодавстві України так і у науковій економічній літературі відсутнє єдине їх визначення, що негативно впливає на прийняття управлінських рішень щодо регулювання ринку електронних послуг. Тому понятійний апарат «електронних послуг» потребує глибокого аналізу і уточнення та узагальнення основних їх понять.

Постановка завдання. Метою статті є термінологічно-правовий аналіз поняття «електронна послуга» за різними джерелами для систематизації різних його структурних компонентів у єдине цілісне визначення.

Теоретико-методологічною основою реалізації поставленої мети слугує використання таких загальнонаукових і спеціально-наукових методів, як: історичний, логічний, аналіз та синтез, порівняння та групування (систематизовано основні дослідницькі підходи та правове регулювання до визначення поняття

«електронна послуга», проаналізовано і подано узагальнене трактування).

Виклад основного матеріалу дослідження. Потреби суспільства в якісному та оперативному наданні електронних послуг державою є вельми важливими, особливо в епоху цифрової трансформації та швидкого розвитку технологій. Держава має відповідати цим потребам, забезпечуючи доступність, зручність, безпеку та ефективність своїх електронних послуг. Розвиток електронних послуг державою сприяє покращенню доступності та якості громадських сервісів, забезпечує ефективність взаємодії з громадянами та бізнесом, сприяє економічному розвитку та підвищує конкурентоспроможність країни на міжнародній арені. На нашу думку, першочергово необхідно дослідити зміст поняття «електронні послуги» в нормативно-правових актах України та в науковій літературі.

Поняття «електронна послуга» визначено в Законі України «Про електронні довірчі послуги» – це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему [8].

У розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про Схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» від 15 травня 2013 року № 386-р. під «електронною послугою» розуміється послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (далі – «е-послуга») [11].

Окрім того, згідно Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, «електронна послуга» – це адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [10].

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд»» від 24 лютого 2003 року № 208 у зв'язку з тим, що «одним з пріоритетних завдань щодо розвитку інформаційного суспільства є надання громадянам та юридичним особам інформаційних та інших послуг шляхом використання електронної інформаційної системи «Електронний Уряд», яка забезпечує інформаційну взаємодію органів виконавчої влади між собою, з громадянами та юридичними особами на основі сучасних інформаційних технологій» [9]. На основі цього можна виділити, що електронні послуги – це послуги, які

надаються за допомогою системи «Електронний Уряд» і є переважно інформаційними.

Разом із тим, положеннями пп. 14.1.565 п. 14.1 ст. 14 Податкового кодексу України надано визначення поняття «електронні послуги» – це послуги, які постачаються через мережу Інтернет, автоматизовано, за допомогою інформаційних технологій та переважно без втручання людини, у тому числі шляхом встановлення спеціального застосунку або додатка на смартфонах, планшетах, телевізійних приймачах чи інших цифрових пристроях [6].

Отже, всі ці визначення доволі схожі між собою, та дозволяють вважати «електронними послугами» – адміністративні, інші публічні, інформаційні та інші послуги, які надаються суб'єкту звернення (громадянам та юридичним особам) в електронній формі, автоматизовано, без втручання людини, за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, засобів інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем.

На нашу думку, визначення та прийняття відповідного нормативно-правового акту, що стосується поняття електронних послуг у правовому аспекті, сприятиме систематизації підходів та процедур у цій сфері. Більш того, це створить основу для активної участі громадянського суспільства у публічному управлінні. Одним з можливих напрямків розвитку може стати оцінка якості надання електронних послуг, що й буде об'єктом подальших наукових досліджень.

Як зазначає Тихонова Т.В. термін «інформаційна технологія» – це технологія збирання, обробки, зберігання та розповсюдження інформації за допомогою комп'ютерних та телекомунікаційних засобів вперше був застосований у 1958 р. у статті Х. Лівітта та Т. Уіслера «Менеджмент у 80-х», яка була опублікована в журналі Harvard Business Review. Згодом, поруч зі словом «інформаційні» з'явилося слово «комунікаційні». Уточнення терміну знадобилося для того, щоб підкреслити важливість поширення у суспільстві глобальних та локальних комп'ютерних мереж, які надають можливості для пошуку, передачі, обміну інформації, а разом з потужними пристроями збереження інформації сприяють створенню у суспільстві глобального інформаційного розподіленого ресурсу, доступного будь-якій людині [12].

Кадемія М. Ю зазначає, що «інформаційно-комунікаційні технології можуть бути

визначені як сукупність методів виробничих процесів; програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збору, обробки, збереження, розповсюдження, відображення та використання інформації в інтересах її користувачів» [2, с. 90].

Варто погодитися з Кадемія М. Ю., що інформаційно-комунікаційні технології дуже часто використовуються у контексті поняття «засоби інформаційних і комунікаційних технологій»: це програмні, програмноапаратні, технічні засоби і пристрої, що функціонують на базі мікропроцесорної, обчислювальної техніки, а також сучасних засобів і систем трансляції інформації, інформаційного обміну, які забезпечують операції щодо збору, продукування, накопичення, зберігання, обробки, передачі інформації та можливість доступу до інформаційних ресурсів локальних і глобальних комп'ютерних мереж [2, с. 62].

У найближчому майбутньому розвиток інформаційних технологій та їх широке застосування відкривають нові можливості для цифрового світу у всіх сферах суспільного життя. Це ставить перед нами завдання повністю регулювати доступ до електронних послуг, використовуючи інформаційно-комунікаційні технології. Створення відповідного правового каркасу для надання електронних послуг суб'єктам за допомогою інноваційних технологій стає надзвичайною шкодою в сучасному світі. В той же час слід підкреслити, що суспільство висловлює запит саме на електронні адміністративні послуги. На жаль, за даними експертів, рівень готовності країни до широкого впровадження таких новацій вкрай низький.

Під електронною готовністю група науковців зазначає міру готовності країни, нації чи економіки для отримання вигод від використання інформаційно-комунікаційних технологій. Електронну готовність розуміють як готовність до впровадження інформаційно-комунікаційних технологій центральними та регіональними органами державного урядування [5, с. 214].

Також можна зазначити, що міра готовності визначатиметься за:

- наявністю основних нормативно-правових актів (НПА), прийнятих на національному рівні;
- станом основних параметрів соціально-економічного розвитку, що прямо та непрямо визначають ступінь електронної готовності;
- існуючою реальною практикою (осо-

бливо у сфері надання послуг електронної демократії) [4, с. 270].

Наразі існують різні точки зору науковців відносно того, що означає термін «електронні послуги». Часто їх ототожнюють з «державними електронними послугами» та «адміністративними електронними послугами». Це різноманіття визначень обумовлене тим, що вчені акцентують увагу на різних аспектах та принципах впровадження та функціонування електронних послуг.

Наявність таких різноманітних підходів, на нашу думку, свідчить про складність цієї проблеми і про необхідність подальшого наукового вивчення. Важливо вдосконалити цей термін, аналізуючи існуючі визначення та виділяючи особливості, які є характерними для сучасного етапу їх розвитку.

Найбільш поширеним підходом до визначення поняття «електронна послуга» є підхід запропонований Чукут С. А., на думку якої «електронна послуга – це послуга, яка надається електронним чином» [7].

Науковець, Загаєцька О. А. стверджує, що електронними послугами є державні та муніципальні послуги, а також інформаційні послуги, для надання яких використовуються інформаційно-комунікаційні технології [1, с. 45].

Куспляк І. С., пов'язує електронні послуги з документообігом та їх цифровим виглядом [3].

На думку Тищенко І. О. електронними слід вважати всі публічні послуги (державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські), які надаються в електронному вигляді з використанням інформаційно-комунікаційних технологій [13, с. 17].

Варто погодитися з Тищенко І. О., що електронні послуги мають особливі ознаки, які дозволяють говорити про їхню відмінність від інших видів публічних послуг, а саме:

- надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку;
- наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги;
- відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на

окремих стадіях отримання послуги, або протягом всієї процедури [13, с. 24].

Електронні послуги можна класифікувати за такими критеріями:

1) за змістом електронного надання послуги (інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія, проведення трансакцій);

2) за сферою діяльності електронні послуги поділяються на: послуги інформаційного характеру; послуги консультативного характеру; послуги щодо взаємодії між суб'єктами публічної адміністрації; послуги з надання допомоги та сприяння;

3) за суб'єктом надання послуги поділяються на ті, які надаються центральними органами виконавчої влади, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та суб'єктами делегованих повноважень;

4) за місцем отримання: «єдине вікно»; офіційний веб-портал органу влади;

5) за формою отримання: повністю автоматизовані та автоматизовані частково;

6) за результатом – можуть як передбачати оформлення адміністративного акту, так і не передбачати його оформлення [13, с. 25].

Електронні послуги є інструментом публічного управління, що надаються державою через уповноважені інституції. Ці послуги спрямовані на забезпечення належних умов для громадян у їх повсякденній діяльності. Вони функціонують у рамках громадсько-правових та публічно-правових відносин і завжди повинні бути доступними для всіх членів суспільства. Наразі відсутня єдина система класифікації електронних послуг через недостатню теоретичну базу для визначення їх характеристики. Однак електронні послуги є реальною правовою категорією зі стійкими ознаками, яка потребує систематизації. Перш ніж розглядати конкретні види електронних послуг, важливо використовувати особливі риси цієї правової категорії.

Висновки. Дослідження поняття «електронні послуги» свідчить, що в нормативно-правовому та науковому аспекті не склалося єдиного підходу до розуміння їх сутності. Цей факт зумовлений тим, що термін «електронна послуга» використовується у різних значеннях, а тому має різне змістове визначення. Єдиним шляхом виходу з цієї ситуації є формування єдиного загальновизнаного, узагальненого визначення «електронних послуг» у нормативно-правових актах, а також затвердження такої концепції електронних послуг,

яка дозволила б розкрити сутність даної економіко-правової категорії, відмежувати її від інших суміжних понять, передусім від «державних електронних послуг» та «адміністративних електронних послуг». Отже, «електронні послуги» – це всі публічні послуги у тому числі державні, муніципальні, адміністративні, соціальні, управлінські, інформаційні, що надаються виключно в електронній формі суб'єкту звернення (громадянам та юридичним особам), автоматизовано,

без втручання людини, за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, засобів інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем.

Численна різноманітність електронних послуг потребує ефективної системи їх класифікації. Існує велика кількість розробок щодо цього, але вони потребують окремого дослідження, саме це і стане перспективою подальших досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Загаєцька О. А. Проблеми та перспективи надання електронних послуг в Україні. *Міжнародний науковий фаховий журнал «Електронне урядування»*, 2010. № 1. С. 45-47.
2. Кадемія М. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології навчання: термінологічний словник. Львів : Сполом, 2009. 260 с.
3. Куспльак І. С. Електронне урядування як інструмент формування прозорості та відкритої політичної влади : дис. ... кандидата політ. наук : 23.00.02 / Державний заклад «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського, Одеса, 2012. 206 с.
4. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. *Держава і право*, 2010. Вип. 47. С. 269–274.
5. Організація надання публічних послуг на місцевому рівні : навч. посіб. / Г. А. Борщ та ін. Київ : НАДУ, 2014. 444 с.
6. Податковий кодекс України: Закон України від 2 грудня 2010 р. № 2755-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17> (Дата звернення 10.09.2024).
7. Почепцов Г. Г., Чукут С. А. Інформаційна політика: навч. посіб. Київ : Знання. 2008. 665 с.
8. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 10.09.2024).
9. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний Уряд» : постанова Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2003 р. № 208. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-p> (дата звернення: 10.09.2024).
10. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 листопада 2016 р. № 918-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 10.09.2024).
11. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 травня 2013 р. № 386-р. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80> (дата звернення: 10.09.2024).
12. Тихонова Т. В. Інформаційно-комунікаційні технології професійної діяльності педагога: сутність поняття. *Науковий вісник МДУ імені В.О. Сухомлинського*. Серія: Педагогічні науки, 2011. Т. 1. Випуск 1.33. С. 101–105. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup_2011_1.33_24 (дата звернення 10.09.2024).
13. Тищенко І. О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України : монографія. Дніпро : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2017. 156 с.

REFERENCES:

1. Zagayetska, O. A. (2010) Problemy ta perspektyvy nadannia elektronnykh posluh v Ukraini [Problems and prospects of providing electronic services in Ukraine]. *Mizhnarodnyi naukovyi fakhovy zhurnal «Elektronne uriaduvannia» – International Scientific Journal «Electronic Government»*, 1, 45–47 [in Ukrainian].
2. Kademiya, M. Y. (2009). *Informatsiino-komunikatsiini tekhnolohii navchannia : terminolohichnyi slovnyk* [Information and communication technologies of education: terminological dictionary]. Lviv: Spolom [in Ukrainian].
3. Kusplyak, I. S. (2012) Elektronne uriaduvannia yak instrument formuvannia prozoroi ta vidkrytoi politychnoi vladly [Electronic governance as a tool for the formation of transparent and open political power]. *Extended abstract of candidates thesis*. Odesa: Odesa State Institution «South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky» [in Ukrainian].

4. Nikolayenko, K. V. (2010) Administratyvni posluhy yak ryznovyd publichnykh posluh [Administrative services as a type of public services]. *Derzhava i pravo – State and law*, 47, 269–274 [in Ukrainian].
5. Ignatenko, O. S. & Vasylieva, O. I. (2014). Orhanizatsiia nadannia publichnykh posluh na mistsevomu rivni [Organization of the provision of public services at the local level]. Kyiv : NADU [in Ukrainian].
6. Podatkovi kodeks Ukrainy: Zakon Ukrainy [Law of Ukraine]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17> [in Ukrainian].
7. Pocheptsov, H.G. & Chukut, S.A. (2008) Informatsiina polityka [Information policy]. Kyiv: Znannia, [in Ukrainian].
8. Pro elektronni dovirchi posluhy: Zakon Ukrainy [Law of Ukraine] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> [in Ukrainian].
9. Pro zakhody shchodo stvorennia elektronnoi informatsiinoi systemy «Elektronnyi Uriad»: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy [Law of Ukraine] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-p> [in Ukrainian].
10. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini: Rozporyadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy [Law of Ukraine] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
11. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku informatsiinoho suspilstva: rozporyadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy [Law of Ukraine] (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
12. Tikhonova, T. V. (2011) Informatsiino-komunikatsiini tekhnolohii profesiinoi diial'nosti pedahoha: sutnist' poniahttia [Information and communication technologies of the teacher's professional activity: the essence of the concept]. *Naukovyi visnyk MDU imeni V.O. Sukhomlynskoho – Scientific Bulletin of V.O. Moscow State University. Sukhomlynskyi*, 1.33. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup_2011_1.33_24 [in Ukrainian].
13. Tyschenkova, I. O. (2017) Elektronni posluhy u diial'nosti publichnoi administratsii Ukrainy [Electronic services in the activity of the public administration of Ukraine]. Dnipro: Dniprop. state University of Internal Affairs of affairs [in Ukrainian].