

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій**

Кафедра адміністративного права та судочинства

МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА
з дисципліни: «Актуальні питання адміністративного права та процесу»
на тему: „Адміністративно-правові засади надання електронних
публічних послуг: проблеми та напрями вдосконалення”

Виконала: студентка групи ПРзм-11

Бай С.М.

Науковий керівник:

к.ю.н., доц. Вербіцька М.В.

Національна шкала _____

Кількість балів: _____ Оцінка: ECTS _____

Члени комісії _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Тернопіль - 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	5
1.1 Поняття, сутність та ознаки електронних публічних послуг.....	5
1.2 Нормативно-правове регулювання надання електронних публічних послуг в Україні.....	8
РОЗДІЛ 2 АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	11
2.1 Суб'єкти, принципи та порядок надання електронних публічних послуг..	11
2.2 Процедурні аспекти реалізації права громадян на електронні публічні послуги.....	13
РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ	17
3.1 Основні проблеми правового та організаційного забезпечення електронних послуг.....	17
3.2 Перспективи вдосконалення законодавства та практики надання електронних публічних послуг.....	19
ВИСНОВКИ.....	22
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	24

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах цифровізації суспільного життя та розвитку електронного урядування електронні публічні послуги набувають все більшого значення як для громадян, так і для органів державної влади. Забезпечення доступності, оперативності та прозорості надання адміністративних послуг через електронні канали сприяє підвищенню ефективності державного управління, зменшенню корупційних ризиків та покращенню взаємодії між державою і громадянами. Актуальність теми обумовлена необхідністю комплексного правового та організаційного аналізу надання електронних публічних послуг в Україні, а також удосконалення нормативно-правової бази та процедур їх реалізації.

Науково-практичне значення дослідження полягає у систематизації знань про правові та організаційні аспекти електронних публічних послуг, визначенні проблем їх правового забезпечення та розробці пропозицій щодо вдосконалення законодавства та практики надання таких послуг. Результати дослідження можуть бути використані державними органами при розробці нормативно-правових актів, методичних рекомендацій, а також у навчальному процесі при підготовці фахівців з адміністративного та публічного права.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі надання електронних публічних послуг. Предметом дослідження є нормативно-правові та адміністративно-правові особливості надання електронних публічних послуг в Україні.

Мета роботи полягає у комплексному аналізі правових та організаційних аспектів надання електронних публічних послуг, визначенні проблем у їх реалізації та формулюванні пропозицій щодо вдосконалення законодавства та практики надання таких послуг. Для досягнення мети поставлено наступні завдання:

- визначити поняття, сутність та ознаки електронних публічних послуг;
- проаналізувати нормативно-правове регулювання надання електронних публічних послуг в Україні;
- дослідити суб'єктний склад, принципи та порядок надання електронних публічних послуг;
- визначити процедурні аспекти реалізації права громадян на електронні послуги;
- виявити основні проблеми правового та організаційного забезпечення електронних публічних послуг;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення законодавства та практики надання електронних публічних послуг.

Методи дослідження включають аналіз та синтез наукової літератури, порівняльно-правовий аналіз, системно-структурний підхід, методи узагальнення та прогнозування, а також дослідження нормативно-правових актів, що регулюють надання електронних публічних послуг.

Структура роботи відповідає меті та завданням дослідження і складається з трьох розділів. Перший розділ присвячено теоретико-правовим основам надання електронних публічних послуг, другий – адміністративно-правовим особливостям їх надання, третій розділ містить аналіз проблем та пропозиції щодо вдосконалення системи електронних публічних послуг. Робота завершується висновками та списком використаних джерел.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

1.1 Поняття, сутність та ознаки електронних публічних послуг

Становлення інформаційного суспільства та цифрова трансформація публічного управління зумовили появу і стрімкий розвиток електронних публічних послуг як самостійного правового явища. Попри значну поширеність цього поняття у законодавстві та науковому дискурсі, його зміст, ознаки та співвідношення з суміжними категоріями залишаються предметом активної наукової дискусії.

Відправним пунктом для розуміння електронних публічних послуг є більш широка категорія «публічної послуги». Шийович С.Я. зазначає, що публічна послуга являє собою діяльність уповноважених суб'єктів публічної адміністрації, спрямовану на задоволення публічного інтересу, яка здійснюється в межах і порядку, встановлених законодавством, та результати якої мають юридично значуще значення для конкретної особи [2, с. 432]. Дослідник підкреслює, що ключовою ознакою публічних послуг є їх орієнтація на реалізацію та захист прав і законних інтересів фізичних і юридичних осіб, а не лише на виконання внутрішніх організаційних завдань публічної адміністрації.

Бублейник В. та Легеза Є. уточнюють, що в сучасних умовах сутність публічних послуг не може бути зведена до простого виконання адміністративних функцій. Йдеться про особливу форму взаємодії держави та особи, в якій остання виступає не пасивним об'єктом управлінського впливу, а активним суб'єктом, що реалізує своє суб'єктивне право на отримання відповідного результату від держави [5, с. 43]. Таке розуміння відповідає сучасній сервісній концепції публічного управління, де громадянин розглядається як «клієнт» держави, а остання зобов'язана забезпечити йому якісний і доступний сервіс.

Переходячи до поняття «електронна послуга», слід зазначити, що воно є більш вузьким, ніж публічна послуга, і позначає спосіб її надання — з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій. Мельник Н.О. у своєму теоретико-правовому аналізі зазначає, що електронна послуга — це послуга, яка надається через електронні канали взаємодії, включаючи офіційні веб-ресурси, портали та інші цифрові платформи, і результатом якої є задоволення запиту особи без необхідності її фізичної присутності [3, с. 2]. Дослідниця також наголошує на принциповому значенні доступності такої послуги в будь-який час і з будь-якого місця — що є однією з ключових переваг електронного формату.

Святошнюк А.Л. розкриває правову природу електронних послуг, виокремлюючи їх специфічні риси порівняно з традиційними формами адміністративної діяльності. На думку дослідника, електронні послуги характеризуються: по-перше, дематеріалізацією взаємодії між надавачем і отримувачем послуги; по-друге, автоматизованим або напіваавтоматизованим характером обробки звернень; по-третє, використанням засобів електронної ідентифікації та електронного підпису як юридично значущих атрибутів; по-четверте, цифровою формою результату послуги [1, с. 129]. Зазначені ознаки дозволяють відмежувати електронні послуги від послуг, що надаються в традиційному паперовому форматі, навіть якщо вони здійснюються тими самими суб'єктами.

Щербина Є.М., досліджуючи характеристику процедури надання електронних послуг у системі публічних послуг, приходить до висновку, що ця процедура є самостійним різновидом адміністративної процедури з притаманними їй специфічними стадіями та вимогами. Дослідник виокремлює три функціональні блоки такої процедури: ідентифікаційний (встановлення особи отримувача), заявний (подання електронного звернення або запиту) та результативний (надання відповіді або вчинення юридично значущих дій в електронному вигляді) [4, с. 186]. Такий підхід дозволяє чітко структурувати

правовідносини у сфері електронних послуг та визначити конкретні права й обов'язки учасників на кожній стадії.

Рябуха О. у своїй роботі, присвяченій поняттю електронних послуг у сучасній системі публічного управління, звертає увагу на необхідність розмежування понять «електронна послуга», «е-урядування» та «електронна адміністрація». На думку автора, електронні послуги є одним із функціональних виявів е-урядування, але не вичерпують його змісту, оскільки останнє охоплює також внутрішньоорганізаційні процеси цифровізації публічної влади [6, с. 187]. Це розмежування має практичне значення для правового регулювання, оскільки визначає межі дії відповідного законодавства.

Явтушенко Д.А. у контексті дослідження електронних послуг у сфері соціального захисту пропонує класифікацію електронних послуг за різними підставами. Зокрема, за суб'єктом-отримувачем виокремлюються послуги для фізичних осіб, юридичних осіб та суб'єктів підприємницької діяльності; за рівнем автоматизації — повністю автоматизовані (що надаються без участі посадової особи) та частково автоматизовані (що потребують людського рішення на певних стадіях); за юридичним результатом — реєстраційні, дозвільні, довідкові та інші [7, с. 431]. Наведена класифікація є практично значущою для визначення специфіки правового регулювання кожного різновиду електронних послуг.

Узагальнюючи наведені підходи, можна запропонувати таке авторське визначення: електронна публічна послуга — це діяльність уповноваженого суб'єкта публічного управління, що здійснюється з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій на підставі заяви або звернення особи та спрямована на реалізацію, підтвердження чи захист її прав і законних інтересів, результатом якої є юридично значущий акт або інформаційний продукт у цифровому форматі. Ця дефініція акумулює ключові ознаки досліджуваного явища: публічно-правову природу, технологічний спосіб реалізації, заявний характер та юридично значущий результат.

1.2 Нормативно-правове регулювання надання електронних публічних послуг в Україні

Правове регулювання надання електронних публічних послуг в Україні здійснюється на підставі розгалуженої системи нормативно-правових актів різної юридичної сили — від законів до підзаконних актів Кабінету Міністрів. Формування цієї системи відбувалося поступово, відображаючи загальну динаміку цифрової трансформації публічного управління.

Базовим законодавчим актом у досліджуваній сфері є Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI. Цей закон заклав правові основи системи адміністративних послуг в Україні, визначивши поняття адміністративної послуги, вимоги до суб'єктів її надання, принципи організації цієї діяльності та права отримувачів [9]. Хоча закон не обмежувався електронним форматом надання послуг, він сформував концептуальне підґрунтя, на якому згодом надбудовувалося спеціальне законодавство про електронні послуги. Зокрема, ним закріплено принцип доступності послуг та обов'язок суб'єктів надання послуг організовувати їх отримання у спосіб, зручний для особи.

Принципово важливим кроком у розвитку правового регулювання стало прийняття Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 № 1689-IX. Цей закон вперше на рівні закону комплексно врегулював відносини у сфері електронних публічних послуг, ввівши ключові поняття та вимоги до організації їх надання [8]. Законом встановлено, зокрема, обов'язок суб'єктів надання публічних послуг забезпечити можливість їх отримання в електронній формі, визначено вимоги до інформаційних систем, а також закріплено права отримувачів щодо якості та доступності електронних послуг. Ухвалення цього закону свідчить про усвідомлення законодавцем самостійного правового значення електронної форми надання публічних послуг.

Надійна ідентифікація особи в цифровому середовищі є необхідною умовою надання юридично значущих електронних послуг. Правову основу для цього забезпечує Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII. Цей закон регулює відносини у сфері кваліфікованих електронних підписів, печаток, часових міток та інших засобів електронної ідентифікації, що мають юридичну силу, рівнозначну власноручному підпису або відбитку печатки [10]. Значення цього закону для системи електронних публічних послуг важко переоцінити: саме він забезпечує правовий фундамент для здійснення юридично значущих дій в електронному форматі без фізичної присутності особи. Без надійних засобів електронної ідентифікації неможливо реалізувати більшість адміністративних та реєстраційних послуг в електронній формі.

Обіг електронних документів, що є невід'ємним атрибутом надання електронних послуг, регулюється Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV. Незважаючи на відносно давню дату прийняття, цей закон зберігає свою актуальність, закріплюючи правовий статус електронного документа та умови його юридичної рівнозначності паперовому [11]. Саме на підставі цього закону електронні результати публічних послуг — електронні довідки, витяги, рішення — набувають юридичної сили та можуть використовуватися особами у правовідносинах з іншими суб'єктами.

На підзаконному рівні важливу роль відіграє Постанова Кабінету Міністрів України від 05.08.2022 № 868 «Про затвердження Порядку надання електронних публічних послуг в автоматичному режимі». Цей акт врегулював специфіку найбільш технологічно просунутої форми електронних послуг — їх надання без участі посадової особи, на основі автоматизованої обробки даних [12]. Порядок визначає умови, за яких послуга може надаватися в автоматичному режимі, вимоги до інформаційних систем, що його забезпечують, а також гарантії захисту прав отримувачів у разі помилок автоматизованих систем. Ухвалення цього документа стало відображенням

практики роботи порталу «Дія», де значна частина послуг уже надається саме в автоматичному режимі.

Аналіз наведеної системи нормативно-правових актів дозволяє виявити певні її особливості. По-перше, система є багаторівневою і включає як профільне законодавство (Закон про публічні послуги, Закон про адміністративні послуги), так і забезпечувальне — що регулює технологічні передумови електронного обміну (Закони про електронні довірчі послуги та електронні документи). По-друге, між різними нормативними актами існують певні термінологічні розбіжності та неузгодженості, що ускладнює правозастосування. Зокрема, поняття «адміністративна послуга», «публічна послуга» та «електронна публічна послуга» не завжди чітко розмежовуються в різних актах. По-третє, система характеризується певною динамічністю — законодавство постійно оновлюється відповідно до розвитку технологій та запроваджуваних реформ у сфері цифрової трансформації держави.

Таким чином, нормативно-правове регулювання електронних публічних послуг в Україні являє собою розгалужену, але не завжди внутрішньо узгоджену систему. Вона охоплює загальні засади адміністративних послуг, спеціальне регулювання їх електронної форми, правовий режим електронних довірчих послуг та документообігу, а також підзаконне регулювання конкретних процедур. Подальший розвиток цієї системи потребує системного вдосконалення з метою усунення наявних суперечностей і прогалин.

РОЗДІЛ 2 АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

2.1 Суб'єкти, принципи та порядок надання електронних публічних послуг

Ефективність системи надання електронних публічних послуг значною мірою визначається чіткою структурою суб'єктного складу відповідних правовідносин та дотриманням ключових принципів їхньої організації. Адміністративно-правовий механізм надання таких послуг передбачає чітке розмежування ролей між різними суб'єктами — надавачами та отримувачами послуг, а також допоміжними учасниками, що забезпечують інфраструктурну складову цифрової взаємодії.

Суб'єктів надання електронних публічних послуг можна поділити на дві основні групи: надавачів та отримувачів послуг. Надавачами є органи державної влади, органи місцевого самоврядування, а також підприємства, установи та організації, яким законом делеговано відповідні повноваження. Отримувачами виступають фізичні та юридичні особи, які реалізують своє суб'єктивне публічне право на звернення за відповідною послугою. Як зауважують С. Ю. Обрусна та О. А. Головач, надання публічних послуг є однією з центральних функцій публічного управління, а суб'єктний склад цих відносин безпосередньо впливає на якість і доступність послуг для приватних осіб [13, с. 3].

Серед ключових надавачів електронних публічних послуг в Україні особливе місце займає Міністерство цифрової трансформації, що координує розвиток порталу «Дія» як головного інструменту цифровізації взаємодії держави з громадянами. Поряд із центральними органами виконавчої влади суттєву роль відіграють місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, зокрема центри надання адміністративних послуг (далі — ЦНАП), які у дедалі більшій кількості випадків забезпечують доступ до електронних сервісів на місцевому рівні. Важливим кроком у розширенні

суб'єктного складу стало залучення об'єднаних територіальних громад до надання відповідних послуг: І. О. Тищенко підкреслює, що адміністративно-правове забезпечення надання електронних публічних послуг об'єднаними територіальними громадами вимагає формування окремої нормативно-правової бази та технічної інфраструктури [17, с. 2].

Порядок надання електронних публічних послуг включає декілька послідовних етапів. По-перше, особа подає електронне звернення — заяву через відповідний електронний ресурс (портал, мобільний додаток або інший електронний канал), ідентифікуючись за допомогою електронного підпису або через систему BankID чи MobileID. По-друге, уповноважений суб'єкт опрацьовує звернення відповідно до встановленого регламенту. По-третє, результат надання послуги — рішення, документ або відмова — направляється заявнику в електронній формі. І. О. Тищенко та А. І. Богащенко наголошують, що ефективне функціонування цього ланцюга залежить від рівня інтеграції реєстрів, баз даних та відомчих інформаційних систем, що на практиці залишається одним із ключових викликів [14, с. 4].

Принципи надання електронних публічних послуг становлять фундамент адміністративно-правового регулювання у цій сфері. Аналіз чинного законодавства та наукової літератури дозволяє виокремити такі базові принципи. Принцип верховенства права передбачає, що уся процедура надання послуг ґрунтується на законі, а цифровий формат не може слугувати підставою для звуження прав заявників. Принцип законності означає, що перелік послуг, суб'єктний склад і строки регулюються виключно нормативно-правовими актами. Принцип рівності передбачає однаковий підхід до всіх заявників незалежно від їхнього соціального статусу чи місця проживання. Принцип доступності вимагає, щоб електронні послуги були доступні для всіх категорій населення, в тому числі для осіб із обмеженими можливостями. Принцип прозорості та відкритості передбачає публічне інформування про перелік послуг, необхідні документи, строки та розмір плати. Принцип ефективності та зручності визначає, що електронні послуги повинні скорочувати

адміністративне навантаження на громадян і підвищувати якість публічного управління [16, с. 83].

А. Краковська та М. Бабики акцентують на тому, що цифровізація адміністративних послуг є не лише технічною, а передусім правовою реформою, спрямованою на реалізацію принципів належного урядування, і наголошують на важливості забезпечення персоналізованого підходу до обслуговування громадян [15, с. 330]. Це означає, що принципи, закріплені в адміністративному праві, мають отримати чітке відображення у цифровому форматі надання послуг, а не залишатися декларативними нормами.

Порядок надання електронних публічних послуг також зазнав суттєвих змін в умовах воєнного стану в Україні. Ряд послуг було переведено в онлайн-формат у першочерговому порядку, що підкреслило значення цифрової інфраструктури як елемента державної стійкості. Разом із тим виникли нові проблеми: нерівномірність доступу до Інтернету в різних регіонах, перебої в роботі систем через кібератаки, а також необхідність гарантувати безперервність надання послуг в умовах надзвичайних обставин. Зазначені проблеми обумовлюють потребу у подальшому вдосконаленні правового регулювання суб'єктного складу, принципів і порядку надання електронних публічних послуг з урахуванням сучасних реалій.

Таким чином, суб'єктний склад, принципи та порядок надання електронних публічних послуг утворюють системний адміністративно-правовий механізм, що потребує узгодженого нормативного закріплення та подальшого вдосконалення в напрямку підвищення ефективності, доступності та безпеки цифрової взаємодії держави й громадян.

2.2 Процедурні аспекти реалізації права громадян на електронні публічні послуги

Право громадян на отримання електронних публічних послуг є складовою більш широкого комплексу цифрових прав, що набувають дедалі

більшої значущості в умовах інформаційного суспільства. Процедурні аспекти реалізації цього права охоплюють сукупність правових, організаційних та технічних механізмів, що регулюють порядок звернення громадян, опрацювання їхніх заяв і отримання результату.

Із конституційно-правової точки зору, право на доступ до публічних послуг в електронній формі ґрунтується на статтях 3, 19, 38 Конституції України, що закріплюють права людини як найвищу соціальну цінність, принцип законності у діяльності органів влади та право на участь в управлінні державними справами. І. В. Захарчук зазначає, що цифрові права громадян України потребують чіткого конституційно-правового закріплення, оскільки їх ефективна реалізація неможлива без відповідного механізму — як нормативного, так і інституційного [22, с. 270]. Відсутність окремої конституційної норми, що гарантувала б право на електронні послуги, є суттєвою прогалиною, яка потребує усунення.

На рівні законодавства процедура реалізації права на електронні публічні послуги регулюється насамперед Законами України «Про адміністративні послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», а також рядом підзаконних актів. М. Сливка та А. Гінда підкреслюють, що правове регулювання надання електронних адміністративних послуг в Україні характеризується фрагментарністю: норми розпорошені між різними законодавчими та підзаконними актами, що ускладнює їхнє системне застосування на практиці [20, с. 196-197].

Процедура отримання електронної публічної послуги включає кілька обов'язкових елементів. По-перше, електронна ідентифікація заявника — необхідна умова для забезпечення автентичності та безпеки взаємодії. В Україні діє кілька механізмів ідентифікації: Кваліфікований електронний підпис (КЕП), BankID, MobileID та власна система «Дія.Підпис». По-друге, подання заяви та додатків: заявник заповнює електронну форму, до якої можуть долучатися скановані копії або електронні версії документів. По-третє, розгляд заяви

уповноваженим суб'єктом у встановлені строки. По-четверте, надання результату — в електронній або паперовій формі залежно від виду послуги. Д. А. Верлата, А. В. Гарбінська-Руденко та В. О. Садова зазначають, що чіткість і прозорість цих процедурних стадій безпосередньо визначають рівень довіри громадян до електронних послуг [21, с. 151].

Вагомим аспектом є строки надання послуг. Чинне законодавство встановлює максимальні строки надання адміністративних послуг, проте на практиці вони не завжди дотримуються. У цифровому середовищі автоматизація окремих процедур дозволяє суттєво скоротити час обробки звернень, однак ручний розгляд частини заяв залишається реальністю. В. К. Колпаков наголошує, що в умовах цифрової реальності адміністративні послуги набувають нових якісних характеристик: миттєвість отримання результату, персоналізованість та інтегрованість стають стандартами, яким має відповідати система публічного управління [19, с. 226].

Важливим елементом процедури є також забезпечення доступності послуг для вразливих категорій населення. Н. М. Калінська, аналізуючи досвід Європейського Союзу, звертає увагу на те, що надання публічних послуг в електронній формі є ключовим аспектом розвитку сервісної держави, а в ЄС значна увага приділяється принципу інклюзивності: послуги повинні бути доступні для всіх, включаючи літніх людей, осіб з інвалідністю та громадян із низьким рівнем цифрової грамотності [18, с. 583]. Цей підхід є корисним орієнтиром для України, де питання цифрового розриву залишається актуальним.

Окремої уваги заслуговує питання оскарження відмови у наданні електронної публічної послуги або бездіяльності суб'єкта надання. Відповідно до чинного законодавства, особа має право оскаржити такі рішення в адміністративному або судовому порядку. Проте електронна форма взаємодії породжує специфічні труднощі: необхідність доказування факту подання звернення, отримання відмови або ненадання відповіді у цифровому середовищі вимагає належного документування та збереження електронних

доказів. Д. А. Верлата зі співавторами зауважує, що законодавство у цій сфері ще не повністю адаптоване до особливостей електронного документообігу та потребує доопрацювання [21, с. 152].

Таким чином, процедурні аспекти реалізації права громадян на електронні публічні послуги охоплюють широке коло питань — від електронної ідентифікації та подання заяви до оскарження відмов — і потребують системного нормативного врегулювання з урахуванням кращих практик Європейського Союзу та сучасних викликів цифрової трансформації публічного управління в Україні.

РОЗДІЛ 3 ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

3.1 Основні проблеми правового та організаційного забезпечення електронних послуг

Незважаючи на значний прогрес у сфері цифровізації публічного управління в Україні, система надання електронних публічних послуг стикається з низкою серйозних правових та організаційних проблем, що перешкоджають її повноцінному функціонуванню. Виявлення й аналіз цих проблем є необхідною передумовою для розроблення ефективних напрямів удосконалення відповідного законодавства та практики.

Першою і найбільш системною проблемою є фрагментарність і неузгодженість нормативно-правової бази. Правове регулювання електронних публічних послуг в Україні здійснюється значною кількістю законодавчих і підзаконних актів, що нерідко містять суперечності або не враховують специфіку цифрового середовища. О. І. Миколенко, Н. М. Углик, В. В. Галунько та І. Б. Коліушко констатують, що відсутність єдиного кодифікованого акта у сфері електронних адміністративних послуг призводить до правової невизначеності як для надавачів послуг, так і для їх отримувачів, а практика застосування чинних норм залишається непослідовною [22, с. 47]. Це унеможливорює системний підхід до регулювання відносин і суттєво знижує рівень правової захищеності громадян у цій сфері.

Другою значною проблемою є незадовільний стан інтеграції державних реєстрів та інформаційних систем. Надання електронних послуг вимагає безперешкодного обміну даними між різними відомчими базами даних, однак на практиці ця взаємодія часто є ускладненою через технічну несумісність систем, закриті протоколи доступу та відомчі бар'єри. О. М. Вінник та О. В. Шаповалова наголошують, що правове забезпечення сфери публічних електронних реєстрів в Україні залишається недостатнім: відсутні уніфіковані стандарти якості та безпеки даних, а регулювання доступу до реєстрів носить

переважно декларативний характер [26, с. 140]. Наслідком цього є ситуація, коли громадяни змушені самотійно збирати документи з різних органів замість того, щоб орган-надавач отримував необхідні відомості безпосередньо з реєстрів у порядку міжвідомчої взаємодії.

Третьою проблемою є цифрова нерівність населення — нерівномірний доступ до Інтернету та різний рівень цифрової грамотності серед різних груп населення та в різних регіонах країни. Є. О. Моїсєєва, М. С. Ковтун та В. Г. Маркосян вказують, що значна частина громадян, особливо у сільській місцевості та серед старшого покоління, не має можливості повноцінно користуватися електронними послугами через брак технічних засобів або навичок роботи з ними, що фактично позбавляє їх рівного доступу до публічних послуг [24, с. 164-165]. Ця проблема набуває особливої гостроти в контексті воєнного стану, коли частина населення переміщена або перебуває в зонах з обмеженим доступом до телекомунікаційних послуг.

Четвертою проблемою є питання кібербезпеки та захисту персональних даних. Електронні публічні послуги передбачають обробку чутливих персональних даних громадян у цифровому середовищі, що робить їх привабливою мішенню для кібератак. С. Чукут та Є. Карпенко, досліджуючи організацію надання електронних послуг в умовах війни, підкреслюють, що масштабні кібератаки на державну інфраструктуру України унаочнили вразливість цифрових систем публічного управління та необхідність впровадження комплексних механізмів захисту як на нормативному, так і на технічному рівні [23, с. 595-596]. Окремої уваги потребує питання відповідності українського законодавства про захист персональних даних стандартам ЄС, зокрема Загальному регламенту про захист даних (GDPR).

П'ятою проблемою є недосконалість моделей правового регулювання електронних послуг. В. В. Савіцька, аналізуючи існуючі моделі правового регулювання електронних послуг, зазначає, що Україна досі не визначилась із оптимальною моделлю — централізованою чи децентралізованою — що призводить до дублювання функцій різних органів та знижує загальну

ефективність системи [25, с. 129-130]. Відсутність чіткого розподілу відповідальності між різними суб'єктами надання послуг ускладнює контроль за якістю послуг і притягнення винних до відповідальності у разі порушень.

Шостою проблемою є недостатній рівень моніторингу та контролю якості надання електронних послуг. Чинне законодавство не містить ефективних механізмів систематичного оцінювання якості послуг з точки зору задоволеності їх отримувачів. Відсутність публічного рейтингування послуг, незалежного аудиту та зворотного зв'язку з громадянами унеможливорює оперативне виявлення і усунення системних недоліків. Отже, наведені проблеми мають комплексний характер і вимагають скоординованих зусиль на законодавчому, організаційному та технічному рівнях.

3.2 Перспективи вдосконалення законодавства та практики надання електронних публічних послуг

Вирішення виявлених у попередньому підрозділі проблем потребує системного підходу до вдосконалення як законодавчої бази, так і практики надання електронних публічних послуг. Аналіз міжнародного досвіду та наукової літератури дозволяє сформулювати конкретні напрями такого вдосконалення.

Першочерговим напрямом є кодифікація законодавства у сфері електронних публічних послуг. Г. С. Осіпцова, досліджуючи сучасний стан та перспективи розвитку системи надання електронних адміністративних послуг в Україні, обґрунтовує необхідність прийняття єдиного спеціального закону, який би системно врегулював усі аспекти цифрового надання послуг — від суб'єктного складу і принципів до процедури, строків, відповідальності та механізмів оскарження [27, с. 9]. Такий підхід дозволить усунути суперечності між чинними нормативними актами та забезпечити правову визначеність для всіх учасників відносин.

Другим важливим напрямом є активне впровадження кращих практик електронного урядування зарубіжних країн. С. С. Єсімов, аналізуючи зарубіжний досвід цифровізації державних послуг, наводить приклади Естонії, Сінгапуру та Данії, де комплексна цифрова ідентифікація, єдині портали послуг і безпаперовий документообіг стали стандартом публічного управління [32, с. 387-388]. Для України корисним є передусім естонський досвід побудови інтероперабельної цифрової інфраструктури на основі принципу «once only» — одноразового надання даних державі без необхідності повторного їх подання під час звернень за різними послугами. Реалізація цього принципу вимагає глибокої інтеграції реєстрів і суттєвих інвестицій у технічну інфраструктуру, однак дає значний ефект з точки зору зручності для громадян і ефективності публічного управління.

Третім напрямом є вдосконалення правового регулювання електронного урядування з урахуванням євроінтеграційних зобов'язань України. І. В. Медведенко зазначає, що міжнародний досвід переконливо свідчить: успіх електронного урядування залежить не лише від технологій, а й від якості правової та інституційної бази [29, с. 54]. У контексті підготовки України до членства в ЄС особливої актуальності набуває гармонізація вітчизняного законодавства з Директивою ЄС про послуги на внутрішньому ринку, регламентами про електронну ідентифікацію (eIDAS) та захист персональних даних (GDPR). Виконання цих зобов'язань стимулюватиме підвищення якості правового регулювання та забезпечить взаємовизнання електронних документів і підписів між Україною та державами-членами ЄС.

Четвертим напрямом є розвиток правової основи електронного урядування як системного явища. І. С. Сухан та А. І. Сенько наголошують, що електронне урядування потребує не просто окремих законодавчих змін, а формування цілісної правової концепції, яка б охоплювала всі рівні публічного управління — від центрального до місцевого — і забезпечувала правову основу для впровадження новітніх технологій, зокрема штучного інтелекту та блокчейну, у публічне адміністрування [30, с. 86]. Разом із тим важливо

забезпечити, щоб технологічні інновації не випереджали правове регулювання, залишаючи прогалини у питаннях відповідальності та захисту прав громадян.

П'ятим напрямом є вдосконалення інституційного забезпечення електронних послуг. М. Дзевелюк та А. Дзевелюк, досліджуючи передумови і перспективи розвитку електронного урядування в Україні, акцентують на необхідності посилення координаційної ролі центральних органів виконавчої влади у сфері цифровізації та налагодження ефективної взаємодії між різними рівнями публічної влади [31, с. 44]. Конкретними заходами у цьому напрямі можуть стати: запровадження посади Уповноваженого з питань цифрових прав громадян, розширення мережі ЦНАП з інтегрованим доступом до електронних послуг у сільській місцевості, а також розроблення стандартів якості електронних послуг з обов'язковим публічним звітуванням.

Шостим напрямом є зміцнення гарантій цифрових прав громадян. В. Л. Полярна та В. В. Рябець підкреслюють, що перспективи розвитку електронних послуг пов'язані не лише з технічними рішеннями, а й із забезпеченням реальних правових гарантій доступу до цих послуг для всіх категорій населення [28, с. 7]. З огляду на це доцільним є законодавче закріплення права на доступ до електронних публічних послуг як окремого суб'єктивного публічного права, встановлення чітких механізмів відповідальності за його порушення, а також запровадження альтернативних офлайн-форматів як рівноцінної гарантії для осіб, що не мають можливості користуватися цифровими каналами.

Таким чином, перспективи вдосконалення системи електронних публічних послуг в Україні є значними, однак їхня реалізація вимагає послідовних, системних і науково обґрунтованих змін у правовому регулюванні, інституційному забезпеченні та технічній інфраструктурі публічного управління. Орієнтація на найкращі міжнародні практики, євроінтеграційні стандарти та реальні потреби громадян має стати ключовим вектором такого вдосконалення.

ВИСНОВКИ

У ході виконання курсової роботи досліджено правові та адміністративні аспекти надання електронних публічних послуг в Україні. Було встановлено, що електронні публічні послуги є важливим інструментом реалізації прав громадян на доступ до державних послуг, підвищення ефективності державного управління та забезпечення прозорості діяльності органів влади. Основними проблемами в цій сфері є недостатня законодавча регламентація деяких процедур, неоднорідність практики їх застосування, технічні та організаційні обмеження у забезпеченні доступу громадян до електронних послуг.

Поставлена у вступі мета — комплексний аналіз правових та організаційних особливостей надання електронних публічних послуг та розробка пропозицій щодо їх вдосконалення — була досягнута. Виконані завдання дозволили: визначити поняття, сутність та ознаки електронних публічних послуг; проаналізувати нормативно-правове регулювання в Україні; дослідити суб'єктів, принципи та порядок надання послуг; розглянути процедурні аспекти реалізації права громадян на електронні послуги; виявити основні проблеми правового та організаційного забезпечення електронних послуг.

Практична цінність роботи полягає у розробці рекомендацій щодо вдосконалення законодавства та практики надання електронних публічних послуг, які можуть бути використані органами державної влади для підвищення ефективності своєї діяльності та покращення доступності послуг для громадян.

В процесі дослідження також виявлено нові проблеми, що потребують подальшого аналізу, зокрема: гармонізація українського законодавства з міжнародними стандартами електронного урядування, удосконалення процедур інформаційної безпеки та забезпечення рівного доступу до електронних послуг для всіх категорій громадян.

Таким чином, виконана курсова робота дозволила систематизувати знання про правове та адміністративне регулювання електронних публічних

послуг, окреслити основні проблеми їх реалізації та запропонувати шляхи їх вдосконалення, що має практичне значення для розвитку електронного урядування в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Святошніук, А. Л. (2023). ПОНЯТТЯ ТА ПРАВОВА ПРИРОДА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ. *Правова держава*, (50), 128–132.
2. Шийович, С.Я. (2023). Публічні послуги: теоретико-правові аспекти. *Аналітично-порівняльне правознавство*, (1), 431-435.
3. Мельник, Н.О. (2025). ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ПОНЯТТЯ «ЕЛЕКТРОННА ПОСЛУГА» В УКРАЇНІ. *Економіка та суспільство*, (72).
4. Щербина, Є. М. (2022). Характеристика процедури надання електронних послуг в системі публічних послуг в Україні. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*, (4), 185-189.
5. Бублейник В., Легеза Є. Щодо сутності публічних послуг в сучасних умовах. *Law. State. Technology*. 2024. № 3. С. 41–46.
6. РЯБУХА, О. ПОНЯТТЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ У СУЧАСНІЙ СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ. *30 травня 2025 р.*, 187.
7. Явтушенко, Д. А. (2024). Щодо визначення електронних послуг в сфері соціального захисту населення. *Аналітично-порівняльне правознавство*, (3), 430-435.
8. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 № 1689-IX : станом на 2 верес. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text> (дата звернення: 31.03.2026).
9. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI : станом на 2 берез. 2026 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (дата звернення: 31.03.2026).
10. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII : станом на 18 груд. 2024 р.

- URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 31.03.2026).
11. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV : станом на 1 січ. 2024 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 31.03.2026).
12. Про затвердження Порядку надання електронних публічних послуг в автоматичному режимі : Постанова Каб. Міністрів України від 05.08.2022 № 868. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/868-2022-п#Text> (дата звернення: 31.03.2026).
13. ОБРУСНА, С. Ю., & ГОЛОВАЧ, О. А. (2021). ДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ADMINISTRATIVE AND LEGAL PRINCIPLES OF PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN ENTREPRENEURSHIP ACTIVITIES.
14. Тищенко, І. О., & Богащенко, А. І. (2019). Сучасний стан та перспективи розвитку надання електронних адміністративних послуг в Україні.
15. Краковська, А., & Бабик, М. (2022). Цифровізація адміністративних послуг в Україні: проблеми та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*, (70), 329-334.
16. Харченко А. Л., Уткіна М. С. Щодо електронних послуг в Україні: юридична природа, ознаки та принципи // Прикарпатський юридичний вісник. 2021. № 1. С.80-84.
17. Тищенко, І. О. (2021). Деякі аспекти адміністративно-правового забезпечення надання електронних публічних послуг об'єднаними територіальними громадами в Україні.
18. Калінська, Н. М. (2025). PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN ELECTRONIC FORM – A KEY ASPECT OF SERVICE DEVELOPMENT

IN THE EUROPEAN UNION. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*, (46), 581-587.

19. Колпаков, В. К. (2026). Адміністративні послуги в умовах цифрової реальності. *Аналітично-порівняльне правознавство*, 2(1), 225-229.
20. Сливка, М., & Гінда, А. (2021). Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Юридичні науки*, (3 (31)), 195-202.
21. Верлата, Д. А., Гарбінська-Руденко, А. В., & Садова, В. О. (2025). Правове регулювання надання електронних адміністративних послуг. *Аналітично-порівняльне правознавство*, 2(4), 149-153.
22. Захарчук, І. В. (2025). Цифрові права громадян України: конституційно-правове закріплення та механізми реалізації. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*, 1(90), 268-273.
23. Миколенко, О. І., Углик, Н. М., Галуцько, В. В., & Коліушко, І. Б. (2021). Проблеми та перспективи розвитку електронних адміністративних послуг в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*, 46.
24. Чукут С. Організація надання електронних послуг в Україні в умовах війни = Organization of the provision of electronic services in Ukraine in wartime conditions / С. Чукут, Є. Карпенко // Публічне управління та регіональний розвиток = Public Administration and Regional Development : наук. журн. – 2023. – № 20. – С. 589–613.
25. Моїсєєва, Є. О., Ковтун, М. С., & Маркосян, В. Г. (2022). Проблеми надання електронних послуг в Україні. *Аналітично-порівняльне правознавство*, (2), 163-167.
26. Савіцька, В. В. (2025). ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ: МОДЕЛІ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ. *Київський часопис права*, (1), 128–132.

- 27.Вінник, О. М., & Шаповалова, О. В. (2023). Правове забезпечення сфери публічних електронних реєстрів. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*, (45), 137-149.
- 28.Осіпцова Г. С. Система надання електронних адміністративних послуг в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 281 "Публічне управління та адміністрування" / Г. С. Осіпцова , ЧНУ ім. Петра Могили. - Миколаїв, 2020. - 13 с.
- 29.Полярна, В. Л., & Рябець, В. В. (2017). Європейські практики надання електронних послуг в правоохоронній діяльності та перспективи їх впровадження в Україні. *СА Чукут. Київ: КПП*.
- 30.Медведенко, І. В. (2024). Електронне урядування: міжнародний досвід та перспективи для України. *Український економічний часопис*, (6), 52-58.
- 31.Сухан, І. С., & Сенько, А. І. (2024). Електронне урядування в Україні: правові аспекти та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*, 4(86), 84-88.
- 32.Дзевелюк, М., & Дзевелюк, А. (2024). ПЕРЕДУМОВИ СТАНОВЛЕННЯ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ. *Публічне управління і право: історія, теорія, практика*, (4), 39-48.
- 33.Єсімов, С. С. (2024). Зарубіжний досвід цифровізації державних послуг. *Аналітично-порівняльне правознавство*, (1), 386-390.