

DOI: [10.32702/2307-2156-2021.6.33](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.6.33)

УДК 352:338.46 (477)

Н. В. Опар,

*к. держ. упр., доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності, Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
ORCID ID: 0000-0002-4967-1230*

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

N. Opar

PhD in Public Administration, Associate Professor of the Department of Records Management and Information Activity, Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas

THEORETICAL FUNDAMENTALS OF ELECTRONIC SERVICES PROVIDENCE IN UKRAINE

Стаття присвячена дослідженню теоретичних основ надання електронних послуг в Україні. Подано законодавчо-закріплені визначення поняття електронних послуг; перелічено їх основні характеристики та ознаки. Розглянуто різні підходи до класифікації електронних послуг. Проаналізовано типи електронних послуг за споживачами: G2G, G2B, G2C та G2E. Наведено приклади електронних послуг кожної з цих груп в Україні. Здійснено огляд основних інноваційних сервісів надання електронних послуг, а саме: Єдиного державного порталу адміністративних послуг, порталу електронних послуг «Дія» та інших веб-ресурсів. Зазначено, що важливим кроком у процесі вдосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні стало створення та розвиток мережі Центрів надання адміністративних послуг. У підсумку роботи визначено, що в Україні функціонує широкий спектр електронних послуг, які надаються на різних рівнях управління.

The article is dedicated to the theoretical fundamentals of electronic services providence in Ukraine. In the context of the new information society formation and under the influence of globalization and integration processes, the role of informatization and information management policy in Ukraine and the world is increasing. One of the global trends in public administration is the introduction of web technologies in the public services providence, due to which the new concepts of e-governance and e-services have appeared. The legislative definitions of the concept "electronic services" are given in the article; their main characteristics and signs are listed. The author also considers the various approaches to the classification of electronic services. The major emphasize is paid to the main types of e-services through e-governance and due to consumers, in particular these group are: G2G (government to government), G2B (government to business), G2C (government to citizens) and G2E (government-to-employees). The examples of these e-services in Ukraine are provided.

Due to Ukrainian law the necessary condition for the effective electronic services providence is the introduction of special innovative services. The review of some main innovative services for the electronic services providence was carried out, namely: the Unified State Portal of Administrative

Services, the Portal of Electronic Services "Diia" (Action) and other web portals. These resources provide wide range of public services online both for citizen and business sector. It was noted that an important step in the process of improving the electronic administrative services providence in Ukraine was the creation and development of the Administrative Services Centres' network. As a result of the work, it was determined that in Ukraine there is a wide range of electronic services provided at different levels of government.

It is considered that the successful development of electronic services requires further steps towards the integration of all information systems into a single one; technical consistency; qualified staff; attracting as many users as possible; development of the Administrative Services Centres' network and improvement of the electronic services quality, etc.

Ключові слова: *електронні послуги; електронне управління; інформатизація; новітні інформаційні технології; веб-портал.*

Keywords: *electronic services; electronic government; informatization; new information technologies; web portal.*

Постановка проблеми. В умовах формування новітнього інформаційного суспільства та під впливом глобалізаційних та євроінтеграційних процесів зростає роль інформатизації та інформаційної політики управління в Україні та світі. Однією із глобальних тенденцій у державному управлінні стало впровадження веб-технологій у процеси надання державних послуг. Адже активний розвиток інформаційних технологій та застосування їх у всіх сферах людської діяльності вимагають відповідних змін у державних процесах, зокрема наданні електронних адміністративних та публічних послуг. Не дивно, що сьогодні зростає попит на впровадження та розвиток електронних послуг у державному секторі, оскільки Інтернет дозволяє надавати послуги в інший спосіб: якісно, оперативно та прозоро. Звідси виникає потреба у нових та подальших дослідженнях електронних послуг, проблем їх впровадження та застосування органами державного управління.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Особливості надання електронних послуг та розвиток електронного управління стали предметом багатьох досліджень. Так, окремі аспекти обраної теми досліджували О. Берназюк, Т.П. Єгорова-Луценко, П.С. Клімушин, В.П. Кохан, Ю. І. Соломко, І.О. Тищенкова, Ю.П. Шаров та ін. Проте, не зважаючи на значну кількість досліджень у сфері електронних послуг, все ще існує ряд проблем, які заслуговують подальшого вивчення.

Формулювання цілей статті. Метою дослідження є вивчення теоретичних основ надання електронних послуг в Україні в умовах формування новітнього інформаційного суспільства.

Виклад основного матеріалу. Епоха інформаційних технологій спричинила революцію змін у різних сферах людської діяльності. Так, все більше, і більше державних закладів та служб впроваджують у свою діяльність ІТ-технології. Саме впровадження таких технологій в органи державного управління спричинило появу нових понять: електронного управління та електронних послуг.

В Україні поширеними є кілька термінів, таких як «адміністративні послуги», «публічні послуги», «державні послуги», «муніципальні послуги» тощо. Загалом, як зазначає І.В. Клименко, під будь-якою послугою розуміється діяльність, спрямована на задоволення певних потреб людини [8, с. 14]. Під публічними послугами розуміють «послуги, що надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні. Публічні послуги поділяються на державні та муніципальні залежно від суб'єкта, що їх надає. За змістом публічні послуги поділяють на: адміністративні, соціальні, житлово-комунальні, освітні, медичні тощо. Відтак, адміністративні послуги є важливою складовою публічних послуг, що можуть надаватися як на державному, так і на муніципальному рівнях» [22]. Варто зазначити, що термін «публічні послуги» є значно ширшим ніж «державні послуги», оскільки їх можуть надавати структури як державної, так і приватної форми власності.

Що стосується поняття електронних послуг, то за останні десятиліття виникло чимало його визначень. У загальному значенні електронну послугу можна розуміти як послугу, що надається через електронну мережу, наприклад Інтернет [24]. У межах нашого дослідження електронні послуги є формою надання публічних послуг. Основною ознакою електронних публічних послуг є використання при їх наданні інформаційно-комунікаційних засобів.

Поняття електронної послуги в Україні визначено в Законі «Про електронні довірчі послуги» – це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему [15].

Законодавчо закріплене визначення поняття «електронна послуга» можна знайти й у розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про Схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» від 15.05.2013 № 386-р. Так, у цьому документі під електронною послугою розуміється послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (далі – «е-послуга») [18].

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 [17].

Також визначення електронних державних послуг регламентовано й у Модельному законі про електронні державні послуги, який було прийнято на тридцять четвертому пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД (постанова №34-7 від 07.04.2010). В цьому законі під електронними державними послугами розуміється державна послуга, яка надається інформаційно-комунікаційною мережею з використанням інформаційних технологій [11].

Як бачимо, всі ці визначення доволі схожі між собою, та дозволяють вважати електронними всі публічні послуги (державні, адміністративні, управлінські, муніципальні та соціальні), які надаються за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій.

Зарубіжні фахівці виділяють три основні характеристики е-послуг:

- 1) такі послуги доступні через мережу Інтернет або інші електронні мережі;
- 2) послуга використовується прямо або ж опосередковано через мережу Інтернет або інші електронні мережі;
- 3) може стягуватися плата, яку користувач сплачує надавачу послуги. Але ця характеристика не завжди присутня, особливо для е-послуг, що надаються державою [25].

Дослідниця І.О. Тищенко виділяє такі ознаки електронних послуг:

- 1) надаються від імені держави публічною адміністрацією з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;
- 2) неможливість отримати послугу фізичній або юридичній особі (суб'єктом звернення) без використання інформаційно-комунікаційних технологій;
- 3) мають на меті максимальне покращення реалізації права/виконання обов'язку;
- 4) наявність спеціального правового регулювання порядку надання електронної послуги;
- 5) реалізація послуги не потребує особистого звернення заявника до органу публічної адміністрації з метою отримання послуги;

6) відсутність особистого контакту між особою та адміністратором послуги або на окремих стадіях отримання послуги, або протягом усієї процедури [20, с. 19].

Існують також різні підходи до класифікації електронних послуг, серед яких виділяють такі:

- 1) за змістом електронного надання послуги (інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія, проведення трансакцій);
- 2) за сферою діяльності: 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: 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 акта, так і не передбачати його оформлення;
- 7) за споживачами: електронні послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес); B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин); G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес); G2C (Government-to-Citizens, Уряд-громадянин); G2G (Government-to-Government, Уряд-уряд); C2C (Citizens-to-Citizens, Громадянин-громадянин) [21]

Зупинемося детальніше на останньому підході до класифікації електронних послуг. У західному сприйнятті електронний уряд складається з трьох основних модулів: G2G – government to government (уряд – урядові), G2B – government to business (уряд – бізнесу), G2C – government to citizens (уряд – громадянам), і включає численні прикладні елементи [3, с. 16] [1, с. 37-38]. У деяких джерелах можна знайти також четверту функціональну складову електронного уряду G2E – government-to-employees (уряд – працівникам) [23].

Так, послуги G2G – government to government (уряд – урядові) – це послуги, які надаються між різними державними установами, відомствами та організаціями. Сюди можна віднести електронні послуги, що були реалізовані через окремі портали та веб ресурси міністерств та інших центральних органів виконавчої влади тощо. Наприклад, відповідно до Наказу Державної судової адміністрації України від 01.06.2020 р. №247 з 01 червня 2020 р. в Україні розпочато дослідну експлуатацію підсистеми «Електронний суд» та «Електронний кабінет» [16]. За допомогою цієї підсистеми можна здійснювати обмін процесуальними документами (надсилання та отримання документів) в електронній формі між судами, органами та установами системи правосуддя, між судом та учасниками судового процесу, між учасниками судового процесу. За допомогою сервісу Електронного суду учасники судового процесу можуть подавати до суду процесуальні документи (позовні заяви, клопотання тощо) в електронному форматі [6].

Наступну групу становлять електронні послуги G2B – government to business (уряд – бізнесу). Сюди належать послуги, які сприяють налагодженню зв'язків між приватним та державним сектором. Це онлайн оподаткування, отримання ліцензій та патентів, оплата рахунків, штрафів, обмін певною інформацією та даними тощо.

В Україні функціонує портал Дія (diia.gov.ua), де зібрано усі доступні державні послуги онлайн. Окрему групу послуг на порталі складають послуги для бізнесу, поділені на такі підгрупи:

- 1) ліцензії та дозволи;
- 2) земля, будівництво, нерухомість;
- 3) медицина та фармацевтика;
- 4) витяги та довідки;
- 5) транспорт;
- 6) створення бізнесу [2].

Послуги електронного управління від держави до громадян (G2C – government to citizens (уряд – громадянам)) – це послуги, які надаються державою громадянам. Ця модель є основою прозорої взаємодії між державою та громадянами. Так, громадяни можуть взаємодіяти з урядом будь коли, будь-де, і за допомогою зручних засобів зв'язку, таких як мережа Інтернет, мобільний зв'язок, електронна пошта тощо. Такий підхід дозволяє економити час як громадянам, так і відповідним органам державної влади, створює можливості для ефективного надання державних послуг. На порталі Дія (diia.gov.ua) послуги для громадян розміщені у таких категоріях:

- 1) сім'я;
- 2) здоров'я;
- 3) пенсії, пільги та допомога;
- 4) ліцензії та дозволи;
- 5) безпека та правопорядок;
- 6) транспорт;
- 7) земля, нерухомість, будівництво;
- 8) довідки та витяги;
- 9) навколишнє середовище;
- 10) підприємництво [2].

Четвертий модуль електронного уряду G2E – government-to-employees (уряд – працівникам) має на меті автоматизувати процеси взаємодії урядової системи зі службовцями та чиновниками на місцях. За допомогою таких послуг працівники можуть дізнаватися про свої переваги та обов'язки; заробітну плату; нормативно-правові документи тощо. На нашу думку до цієї групи також можна віднести системи електронного документообігу, системи, що застосовуються у різних відділах та відомствах, наприклад кадрових та бухгалтеріях, тощо.

Необхідною умовою ефективного надання електронних послуг є впровадження спеціальних інноваційних сервісів. Так, на вимоги закону «Про адміністративні послуги» (стаття 9, ч. 1) [14] та з метою впорядкування й надання вичерпної інформації про адміністративні послуги; надання адміністративних та інших публічних послуг в електронному вигляді, в Україні функціонує Єдиний державний портал адміністративних послуг (<https://my.gov.ua/>). На Порталі можна знайти перелік адміністративних послуг як для громадян, так і для бізнесу. Окремо виділено послуги, які можна отримати онлайн. Вони згруповані в такі групи: громадянство, міграція, переїзд; соціальних захист; природні ресурси та екологія; зовнішньоекономічна діяльність; безпека та захист; транспорт; та інші сфери господарської діяльності [7].

Ще одним сервісом надання електронних послуг в Україні є портал Дія, про який вже йшла мова вище. Реалізацією проекту займається Міністерство цифрової трансформації [2]. У майбутньому портал має стати основним засобом отримання електронних адміністративних послуг. На даний на сервісі доступно понад 50 послуг, які надаються через інформаційні системи різних органів виконавчої влади. Проте перелік електронних адміністративних послуг постійно розширюється.

Також варто відзначити запуск мобільного застосунку порталу Дія в якому вже доступні: посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, інформація щодо страхового поліса автомобіля, закордонний паспорт, паспорт громадянина України у формі картки, картка платника податків, довідка переселенця (ВПО), свідоцтво про народження вашої дитини, студентський квиток. Доступними є оплата штрафів за порушення Правил дорожнього руху та оплата боргів за виконавчими провадженнями. Також реалізована можливість ділитися копіями цифрових документів, перевірка дійсності цифрових документів іншої людини. Мобільний застосунок відображає ту інформацію, яка є в реєстрах. Уряд окремими постановами визначив, що е-паспорти в Дії є цифровими аналогами паперових документів [19].

До інших веб-ресурсів надання електронних послуг описаних вище груп G2B, G2C та G2E також належать:

1) Електронний кабінет платника податків (<https://cabinet.tax.gov.ua/>) [4]. Через цей кабінет фізичні та юридичні особи можуть надавати податкову звітність, листуватися з податковими органами, отримувати актуальну інформацію про стан розрахунків з бюджетом тощо;

2) Портал електронних послуг Пенсійного фонду України (<https://portal.pfu.gov.ua/>) [12]. На цьому порталі є можливість ознайомитися з електронною пенсійною справою, отримати дані з Реєстру застрахованих осіб, звернутися до органів Пенсійного фонду України тощо;

3) Портал електронних сервісів Мін'юсту (<https://kap.minjust.gov.ua/>) [13]. Замовникам пропонуються окремі е-послуги з реєстрації бізнесу та громадських організацій, отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції України; повторна видача документів тощо;

4) Веб ресурс «Електронний кабінет водія» (<https://e-driver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/>) [5]. Цей сервіс дозволяє здійснювати перевірку та оплату адміністративних правопорушень; отримати інформації про авто та посвідчення водія; перевірити авто по VIN-коду; записатися в електронну чергу тощо.

5) Інші ресурси органів виконавчої влади, спеціалізовані веб-портали, такі як медична інформаційна система Medics (<https://medics.ua/>) [10], за допомогою якої пацієнти можуть записати на прийом до лікаря онлайн; та е-послуги, які надаються на веб-ресурсах місцевих органів державної влади у різних регіонах України.

Важливим кроком у процесі вдосконалення надання адміністративних послуг, зокрема електронних, є створення центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Законодавчо поняття ЦНАП закріплено у Законі України «Про адміністративні послуги»: «це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ місцевої державної адміністрації або органу місцевого самоврядування, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг» [14]. Сьогодні в Україні функціонує вже понад 800 таких центрів.

Як бачимо, в Україні функціонує широкий спектр електронних послуг, які надаються на різних рівнях управління: національному, відомчому й регіональному та для різних груп споживачів. Та успіх надання електронних послуг залежить від того, чи будуть вони корисними споживачам та чи будуть ними користуватися. За таких умов важливим є максимально спростити використання веб-ресурсів, скоротити часові затрати та розширити набір можливостей та перелік доступних послуг он-лайн. Також, як зазначають дослідники П. Клімушин та Д. Спасібов, актуальним захищається «завдання інтеграції інформаційних систем органів виконавчої влади в єдину систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, а також в систему електронної взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування, що суттєво прискорить розвиток електронних адміністративних послуг в державі» [9].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, огляд теоретичних основ надання електронних послуг в Україні дає підстави стверджувати, що в нашій країні відбулося багато позитивних змін щодо впровадження електронних послуг. Так, створено різноманітні веб-портали та онлайн-сервіси надання е-послуг; розвивається мережа ЦНАП, перелік е-послуг безперервно розширюється; зростає кількість веб-сервісів тощо. Завдяки цьому, можна стверджувати, що в поняття е-послуг входять не лише адміністративні послуги, що надаються в електронній формі, а й інші послуги, які не належать до адміністративних. Зокрема, такими іншими е-послугами можуть бути онлайн-запис в е-чергу в дитячий садочок чи на прийом в ЦНАП.

Успішний розвиток електронних послуг потребує подальших кроків у напрямі інтеграції усіх інформаційних систем в одну єдину; технічної узгодженості; кваліфікованого персоналу; залучення якомога більше користувачів; розвитку мережі ЦНАП та покращення якості надання електронних послуг адміністративних послуг тощо.

Список використаних джерел.

1. Бабаєв В.М., Новікова М.М., Гайдученко С.О. Електронне урядування : текст лекцій. Х.: ХНУМГ, 2014. 127 с.
2. Дія: Державні послуги он-лайн. URL: <https://diia.gov.ua/>.
3. Дзюба С.В., Жилиєв І.Б., Полумієнко С.К., Рубан І.А. та ін. Електронне урядування: опорний конспект лекцій. / За ред. А.І. Семенченка. Київ, 2012.
4. Електронний кабінет платника податків. URL: <https://cabinet.tax.gov.ua/>.
5. Веб ресурс «Електронний кабінет водія» / Головний сервісний центр МВС. URL: <https://e-driver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/>.
6. Електронний суд. Що це? База знань ЄСІТС. URL: <https://wiki.court.gov.ua/pages/viewpage.action?pageId=6848551>.
7. Єдиний державний портал адміністративних послуг: офіційний веб-сайт. URL: <https://my.gov.ua/>.
8. Клименко І.В. Електронні послуги : навч. посіб. К. : НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.
9. Клімушин П., Спасібов Д. Упровадження електронних сервісів надання адміністративних послуг в Україні. URL: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/klimushin-3.pdf.
10. Медична інформаційна система Medics. URL: <https://medics.ua>.
11. Модельний закон про електронні державні послуги, який було прийнято на тридцять четвертому пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД (Постанова №34-7 від 07.04.2010р.). URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99.
12. Портал електронних послуг Пенсійного фонду України. URL: <https://portal.pfu.gov.ua/>.
13. Портал електронних сервісів Мін'юсту. URL: <https://kap.minjust.gov.ua/>.
14. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
15. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
16. Про запровадження в дослідну експлуатацію підсистем «Електронний суд» та «Електронний кабінет» : Наказ від 01.06.2020 р. № 247 / Державна судова адміністрація України. URL: https://dsa.court.gov.ua/dsa/inshe/14/N_247_20.

17. Про схвалення концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р. / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#n8>.
18. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/386-2013-%D1%80>.
19. Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні Е-послуг: Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія). 2021. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf>.
20. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
21. Тищенко І.О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2015. Випуск 32. Том 2. С. 70-73.
22. Шаров Ю.П. Публічні послуги. *Енциклопедія державного управління*: у 8 т. Т. 8: Публічне врядування. Львів, 2011. С. 491-493.
23. Hanumanthappa D.G. E-Governance and Public Sector Services. *International Journal of Humanities & Social Science Studies (IJHSSS)*. Volume-II, Issue-II, September 2015, Page No. 401-405
24. Rust R., Lemon, K. E-Service and the Consumer. *International Journal of Electronic Commerce*. 2001. Vol. 5. No. 3. Pp. 85-101.
25. Scupola A. E-Services: Definition, Characteristics and Taxonomy: Guest Editorial Preface. *Journal of Electronic Commerce in Organization*. 2008. Vol. 6. No.2.

References.

1. Babaiev, V.M. Novikova, M.M. and Hajduchenko, S.O. (2014), *Elektronne uriaduvannia: tekst lektzij [E-government: texts of lectures]*, KhNUMH, Kharkiv, Ukraine.
2. Diia: Public services online (2021), available at: <https://diia.gov.ua/> (Accessed 14 June 2021).
3. Dziuba, S.V. Zhyliayev, I.B. Polumiienko, S.K. and Ruban, I.A. (2012), *Elektronne uriaduvannia: opornyj konspekt lektzij [E-government: basic lecture notes]*, Kyiv, Ukraine.
4. Taxpayer e-office (2021), available at: <https://cabinet.tax.gov.ua/> (Accessed 14 June 2021).
5. The main service center of the Ministry of Internal Affairs (2021), “Web resource “The electronic driver’s office”, available at: <https://e-driver.hsc.gov.ua/accounts/login/?next=/> (Accessed 14 June 2021).
6. Knowledge base YeSITS (2021), “Electronic court. What is it?”, available at: <https://wiki.court.gov.ua/pages/viewpage.action?pageId=6848551>. (Accessed 14 June 2021).
7. Unified state portal of administrative services: official website (2021), available at: <https://my.gov.ua/> (Accessed 14 June 2021).
8. Klymenko, I.V. (2014), *Elektronni posluhy : navch. posib. [E-services: tutorial]*, NADU pry Prezydentovi Ukrainy, Kyiv, Ukraine.
9. Klimushyn, P. and Spasibov, D. (2017), “Implementation of e-services for the provision of administrative services in Ukraine”, available at: http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202017/pdf/klimushin-3.pdf (Accessed 14 June 2021).
10. Medical information system Medics (2021), available at: <https://medics.ua> (Accessed 14 June 2021).
11. Assembly of the CIS Member States (2010), “Model Law on Electronic Public Services”, available at: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99 (Accessed 14 June 2021).
12. Portal of electronic services of the Pension Fund of Ukraine (2021), available at: <https://portal.pfu.gov.ua/> (Accessed 14 June 2021).
13. Portal of electronic services of the Ministry of Justice (2021), available at: <https://kap.minjust.gov.ua/> (Accessed 14 June 2021).
14. The Verkhovna Rada of Ukraine (2012), The Law of Ukraine “About the E-services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> (Accessed 14 June 2021).
15. The Verkhovna Rada of Ukraine (2017), The Law of Ukraine “About the Electronic Trust Services”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>. (Accessed 14 June 2021).
16. State Judicial Administration of Ukraine (2020), The Decree “On the introduction into trial operation of the “Electronic Court” and “Electronic Cabinet” subsystems”, available at: https://dsa.court.gov.ua/dsa/inshe/14/N_247_20. (Accessed 14 June 2021).
17. Cabinet of Ministers of Ukraine (2016), Order “On the approval of the concept of the electronic services system’s development in Ukraine”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#n8> (Accessed 15 June 2021).
18. Cabinet of Ministers of Ukraine (2013), Order “On approval of the Information Society Development Strategy”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/386-2013-%D1%80> (Accessed 15 June 2021).
19. decentralization.gov.ua (2021), “Role of CNAP (Action Centers) in the use of E-services: A manual for employees of the CNAP (Action Centers)”, available at: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/703/E-skills-Manual.pdf> (Accessed 15 June 2021).

20. Tyschenkova, I.O. (2017), *Elektronni posluhy u diial'nosti publichnoi administratsii Ukrainy: monohraf*, [E-services in the activity of public administration of Ukraine: monograph], Dniprop. derzh. un-t vnutr. sprav, Dnipro.
21. Tyschenkova, I.O. (2015), "Clasification of E-services Granted by Public Administration Authorities", *Scientific Herald of Uzhhorod University*, Vol. 32, no. 2, Pp. 70-73.
22. Sharov, Yu.P. (2011), "Public Services", *Entsyklopediia derzhavnoho upravlinnia* [Encyclopedia of public administration], vol. 8, Publichne vriaduvannia [Public governance], L'viv, Ukraine, Pp. 491-493.
23. Hanumanthappa, D.G. (2015), "E-Governance and Public Sector Services", *International Journal of Humanities & Social Science Studies (IJHSSS)*, Vol. II, Issue-II, Pp. 401-405.
24. Rust, R. and Lemon, K. (2001), E-Service and the Consumer. *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 5, No. 3, Pp. 85-101.
25. Scupola, A. (2008), "E-Services: Definition, Characteristics and Taxonomy: Guest Editorial Preface", *Journal of Electronic Commerce in Organization*, Vol. 6, No. 2.

Стаття надійшла до редакції 17.06.2021 р.