

**Котельникова Юлія Миколаївна**,  
кандидат економічних наук, доцент кафедри  
економіки підприємства та організації бізнесу  
Харківського національного економічного  
університету імені Семена Кузнеця

**Kotelnikova Iuliia**, Candidate of Economic  
Sciences, Simon Kuznets Kharkiv National  
University of Economics,  
<https://orcid.org/0000-0001-6271-6213>

**ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В ЦИФРОВОМУ СУСПІЛЬСТВІ**  
**FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC SERVICES IN THE DIGITAL SOCIETY**

Котельникова Ю. М. Особливості розвитку  
електронних послуг в цифровому суспільстві.  
*Український журнал прикладної економіки та  
техніки*. 2022. Том 7. № 3. С. 107-113.

Kotelnikova I. Features of the development of  
electronic services in the digital society.  
*Ukrainian Journal of Applied Economics and  
Technology*. 2022. Volume 7. № 3, pp. 107–113.

*Цифрова революція – це вплив інформаційних та комунікаційних технологій на всі верстви суспільства. Суспільство є свідком одночасного розвитку великих баз даних, штучного інтелекту, блокчейну, робототехніки, науки про базу даних та інших технологій, що швидко розвиваються. Вони впливають та посилюють одна одну в усіх сферах нашого життя (від систем харчування до комунальних систем, енергопостачання, освіти, охорони здоров'я та соціального забезпечення). Це визначає напрям економічного розвитку: формування електронного уряду, електронного бізнесу та електронної комерції. Йдеться не лише про технології, а й про людей і планету загалом. Електронний уряд, зокрема, вносить значні та довгострокові зміни у те, як люди живуть і взаємодіють один з одним, докільям та громадськими послугами. Використання електронного уряду має великий потенціал не тільки для підвищення ефективності державних послуг, але також з огляду на підвищення прозорості організаційних та бізнес-процесів та для притягнення людей до відповідальності. Впровадження та автоматизація економічних процесів за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій у режимі реального часу є необхідною умовою для створення та розвитку електронних послуг, що дозволяє знизити експлуатаційні витрати та вартість виробничих послуг. Із застосуванням технологій широко використовується концепція «електронних послуг» (підвищення ефективності, спрощення комунікації між громадськістю та державою). Водночас електронні послуги вважають одним із найефективніших інструментів забезпечення прозорості та запобігання корупції. Процес поширення електронного уряду в нашій країні вже не є технологічним нововведенням для населення та трансформується у доступний інструмент отримання державних послуг, що сприяє підвищенню прозорості органів державної влади. Для більш глибокого проникнення технології електронного уряду необхідно проводити системну та цілеспрямовану роботу на рівні регіональних органів влади, що сприятиме залученню населення до діалогу з ними та формуванню інтеграційного етапу електронного уряду.*

**Ключові слова:** цифрова економіка, інформаційне суспільство, електронний уряд, електронні послуги, тенденції розвитку електронних послуг.

*The digital revolution is the impact of information and communication technologies on all the levels of society. Society is witnessing the simultaneous development of big databases, artificial intelligence, blockchain, robotics, database science and other rapidly developing technologies. They influence and reinforce each other in all areas of our lives (from food systems to utility systems, energy supply, education, health care and social security). This determines the direction of economic development: the formation of electronic government, electronic business and electronic commerce. It is not just about technology, it is about people and the planet in general. E-Government, in particular, brings significant and long-term changes to the way people live and interact with each other, the environment and public services. The use of e-Government has great potential not only for increasing the efficiency of public services, but also from the viewpoint of increasing the transparency of organizational and business processes and for holding people accountable. Implementation and automation of economic processes with the help of information and communication technologies in real time is a necessary condition for the creation and development of electronic services, which allows reducing operational costs and the cost of production services. With the use of technologies, the concept of "electronic services" (increasing efficiency, simplifying communication between the public and the state) is widely used. Furthermore, electronic services are considered to be one of the most effective tools ensuring transparency and preventing corruption. The process of spreading electronic government in our country is no longer a technological innovation for the population and is being transformed into an accessible tool for obtaining public services, which contributes to increasing the transparency of public authorities. For a deeper penetration of electronic government technology, it is necessary to carry out systematic and purposeful work at the level of regional authorities, which will contribute to the involvement of the population in dialogue with them and the formation of the integration stage of electronic government.*

**Keywords:** digital economy, information society, electronic government, electronic services, trends in the development of electronic services.

**Вступ**

Стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, у тому числі Інтернету, є одним із глобальних процесів сучасності, що визначають рух до нового типу економіки та суспільства, який багато вчених називають цифровою (інформаційною) економікою за

---

аналогією з таким поняттям, як індустріальна економіка. Характерними рисами цифрової економіки є: перенесення значної частини соціальної, у тому числі господарської взаємодії в електронний простір; розвиток дистанційних форм зайнятості та передачі інформації; витіснення живої праці роботизованою та програмованою (переведення значної частини виробництва у цифровий формат); поява електронних грошей; глобалізація взаємодії економічних агентів, у тому числі за рахунок формування глобальних мереж створення вартості (зниження впливу фактора географічного розташування); розвиток електронної демократії (відкриті дані, електронне голосування, зокрема відкрите).

Інформація стає одним зі стратегічних ресурсів, масштаби застосування якого можна порівняти з використанням традиційних ресурсів, а доступ до неї перетворюється на важливий фактор соціально-економічного та політичного розвитку. Трансформаційні процеси, що відбуваються, вимагають пошуку нових ідей та форм організації економіки та суспільства, що забезпечують сталий розвиток та ефективне функціонування в умовах кардинальної зміни форм комунікації та координації діяльності. Цифрові технології впливають на всі аспекти життєдіяльності суспільства і, насамперед, на соціально-економічну та політичну сферу, суттєво модернізуючи колишні уявлення, настанови, стереотипи та моделі взаємовідносин між державою, бізнесом та громадянами.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Особливості надання електронних послуг та розвиток електронного управління стали предметом досліджень таких вчених, як В. Авер'янов, І. Венедіктова, А. Вишневський, В. Гусев, В. Долечек, В. Євдокименко, І. Ковбас, М. Лесечко, Ф. Лютенс, Л. Мажник, О. Поляк, В. Сороко, Л. Терещенко, Х. Хачатурян, А. Чемерис, С. Чукут, О. Ястремська та ін.

Дослідники, визнаючи значимість впровадження електронних технологій у сферу надання державних послуг для забезпечення якісного адміністративного управління, водночас звертають увагу на наявні проблеми, пов'язані як із процесом впровадження даних технологій, так і з його наслідками.

### **Формулювання цілей статті**

Метою статті є дослідження особливостей розвитку електронних послуг в умовах формування інформаційного суспільства.

### **Виклад основного матеріалу**

Активний розвиток в умовах цифрової економіки окремих сегментів сфери послуг та галузі в цілому ставить перед дослідниками все нові та нові завдання у рамках емпіричних і теоретичних досліджень. Так, в умовах цифровізації сервісної економіки один із основних моментів – верифікація основних термінів. Виходячи з цього, постають питання: як визначити поняття «електронна послуга», які її найбільш значущі ознаки в умовах цифрової економіки та чи можливо нівелювати класифікацію послуг з офлайн у он-лайн?

Згідно з Концепцією 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 [1]. 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 [2].

Досить поширеними є такі терміни, 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 [3]. 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» [4].

---

Дослідниця І.О. Тищенко вивокремлює 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 [5].

Інформаційно-комунікаційні технології є однією з базових технологій п'ятого технологічного устрою, що пронизує майже всі сфери сучасного соціального та економічного життя й істотно впливає на розвиток суспільства. На основі використання таких технологій формуються нові інститути взаємодії між державними установами, бізнесом та громадянами, зокрема інститути системи електронних державних послуг, електронного менеджменту, електронної торгівлі, електронних закупівель та ін. Причому, як це часто буває в періоди бурхливого розвитку та впровадження нових технологій, правове регулювання їх використання суттєво відстає від нових відносин, що швидко розвиваються.

Можна виділити такі основні напрями застосування електронних технологій у сфері послуг:

- використання електронних накопичувачів (сховищ) інформації як приватної (медичні книжки, щоденники, відомості про нагороди, соціальні пільги тощо), так і загальнодоступної (інформація про органи державної влади, нормативні акти, реєстри підприємств та установ тощо);
- електронні способи виконання зобов'язань: сплата податків, штрафів та інших обов'язкових платежів. Сучасні технології дозволяють здійснювати ці операції в автоматичному режимі шляхом списання необхідної суми з рахунку платника;
- електронні способи управління майном: укладання угод в електронній формі та електронне управління розрахунковими рахунками. Йдеться не тільки про придбання товарів та послуг в інтернет-магазинах, а й про замовлення путівок, квитків, бронювання номерів у готелях тощо;
- електронна реєстрація прав, у тому числі реєстрація юридичних осіб, прав на майно, угод, що підлягають державній реєстрації, тощо;
- електронне регулювання черги до державних установ (записи до дитячих садків, шкіл, лікарень тощо), запис на прийом до органів державної влади;
- електронні запити та електронне надання інформації та документів: відомостей, довідок, дозволів;
- електронний документообіг: надання бухгалтерської, податкової та статистичної інформації в електронному вигляді;
- електронне узгодження: програма електронного формування бюджету, що дозволяє погоджувати (коригувати) прогнозні дані бюджету з багатьма відомствами у режимі «онлайн»;
- електронні консультації громадян та організацій;
- електронне оформлення документів, у тому числі податкових та митних декларацій;
- електронні торги (участь в електронних конкурсах, аукціонах, переговорах);
- електронні способи здійснення народовладдя (електронне голосування, опитування, обговорення проєктів нормативних актів).

У таблиці 1 представлено групування основних напрямів надання електронних послуг за їх реципієнтами.

Використовувані позначення: С (citizens) – громадяни, В (business) – бізнес, G (government) – інші урядові установи.

Основною умовою формування сервісної держави є її здатність забезпечити кожного громадянина, кожний господарюючий суб'єкт, кожне громадське об'єднання адміністративними послугами високого рівня якості. При цьому потрібно діяти виходячи з принципів рівності, тобто якість послуг не повинна залежати від особи, яку обслуговують, від місця її

знаходження; рівень відмови від обслуговування повинен бути низьким, а рівень доступності до послуг високим [6].

**Таблиця 1. Основні напрями надання електронних послуг**

№	Вид послуги	Отримувачі послуг
1	Зберігання інформації на електронних накопичувачах	С В G
2	Електронні засоби виконання обов'язків	С В
3	Електронні засоби управління майном	С В
4	Електронна реєстрація прав	С В
5	Електронне регулювання черги та запис на прийом	С В
6	Електронні запити та надання інформації	С В
7	Електронний документообіг	В
8	Електронне узгодження	В G
9	Електронне оформлення документів	С В
10	Електронні торги	В
11	Електронні консультації	С В
12	Електронні біржі праці	С В
13	Електронне голосування	С
14	Електронне опитування	С В
15	Електронне обговорення нормативних актів	С

*Джерело: складено автором*

Аналіз вітчизняного законодавства свідчить про те, що надання адміністративних послуг в Україні ґрунтується на значній кількості нормативно-правових актів, до яких належать: Конституція України – Основний Закон, яким регулюються суспільні відносини в країні та визначаються базові права громадян, кодекси України, низка законів України, нормативно-правові акти Кабінету Міністрів України, локальні нормативні акти. Серед головних зазначимо закони України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про

внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» щодо проведення електронної реєстрації», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців» тощо [7].

Електронне врядування – це новітня інтерактивна система державного управління, в основі якої лежать принципи відкритості, прозорості та підзвітності і яка за допомогою інформаційних технологій забезпечує ефективну взаємодію громадян, неурядових організацій з органами державної влади [8].

Основними завданнями електронного врядування є:

- підвищення якості та доступності публічних послуг для громадян і бізнесу;
- спрощення процедур і скорочення адміністративних витрат;
- підвищення якості управлінських процесів, контроль за результативністю та ефективністю діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування;
- забезпечення відкритості інформації про діяльність органів державної влади й органів місцевого самоврядування, розширення доступу до неї та надання можливості безпосередньої участі людини й інститутів громадянського суспільства в процесах підготовки й експертизи проєктів політико-адміністративних рішень [9].

Електронна демократія – форма організації суспільства, за якої громадян, громадські організації шляхом широкого застосування інформаційно-комунікаційних технологій залучають до прийняття державних рішень та участі в державному управлінні.

Виживання людей завжди залежало від суспільства, а зараз – від майбутнього інформаційного суспільства держави. Ми знаходимося у швидкій урбанізації людства, нанотехнологічному бумі, кіборгізації нейроінтерфейсів, симбіозі біологічного та цифрового інтелекту, тому важливим на сьогодні є визначення тенденцій розвитку інформаційних технологій як ключового сегменту управління державою та гарантії прав і свобод людини.

Узагальнивши досвід європейських країн-лідерів рейтингу електронного уряду ООН, можна виділити головні особливості електронних державних послуг у розвиненому світі [10]:

- використання передових технологій (блокчейн, Smart-ID, технології штучного інтелекту розпізнавання осіб, голоси, визначення соціальної дистанції);
- високий рівень цифровізації держпослуг;
- «дружній характер» платформ, на яких надаються послуги, їх клієнтоорієнтованість;
- велика залученість населення щодо отримання цифрових послуг;
- організація зворотного зв'язку (опитування, голосування);
- створення багатьох сервісів, спеціально розроблених для подолання пандемії COVID-19.

Пандемія COVID-19 оновила та зміцнила роль цифрового уряду як у традиційному наданні цифрових послуг, так і в інноваційних способах управління кризою, таких як відстеження контактів, електронна охорона здоров'я, онлайн-навчання та віддалена робота.

Наприклад, у червні 2020 р. Уряд Австралії запустив онлайн-послугу для пар, які вирішили розлучитися. Штучний інтелект Amica бере на себе розділ майна, вироблення угоди про здійснення батьківських прав та реєстрацію шлюбнорозлучного договору.

Досвід Данії, країни-лідера рейтингу ООН, цікавий багато в чому з точки зору проактивних послуг, заснованих на взаємодії з громадянами в особливі моменти їхнього життя. Наприклад, після закінчення університету людині можуть пропонуватися наступні освітні програми, при народженні дитини надсилатиметься повідомлення про необхідність проходження медичних обстежень, а при виході на пенсію – нагадування про зміну умов програми страхування. Прикладом надання різних послуг через єдиний канал може служити датський сервіс NemID, що забезпечує загальний доступ до державних послуг, наданих сторонніми організаціями, які підключені до цієї платформи.

Третє місце у рейтингу ООН посідає Естонія. Вона має на сьогоднішній день найпередовішу національну систему посвідчень особи у світі. Крім легального посвідчення особи з фотографією, обов'язкова національна карта забезпечує цифровий доступ до всіх захищених електронних послуг держави. У співпраці з SK ID Solutions та Cybernetica був розроблений так званий Smart-ID – електронна ідентифікація нового покоління, призначена для зручного використання на смарт-пристроях, здатна зберігати при цьому високий рівень безпеки

У Хорватії «віртуальний лікар» працює на базі штучного інтелекту та розробляється технологічними фірмами у співпраці з епідеміологами.

**Таблиця 2. Огляд переваг відкритих даних**

Категорія	Переваги
<b>Політична та соціальна</b>	<p>Більша прозорість;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демократична відповідальність;</li> <li>• Більше участі та саморозширення громадян (користувачів); <ul style="list-style-type: none"> <li>• Створення довіри до влади;</li> <li>• Залучення громадськості;</li> <li>• Ретельна перевірка даних;</li> <li>• Рівний доступ до даних;</li> </ul> </li> <li>• Нові державні послуги для громадян;</li> <li>• Поліпшення обслуговування громадян;</li> <li>• Покращення процесів формування політики;</li> <li>• Більша видимість для постачальника даних; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стимулювання розвитку знань;</li> </ul> </li> <li>• Підвищення рівня задоволеності громадян</li> <li>• Створення нових ідей у державному секторі; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нові (інноваційні) соціальні послуги.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Економічна</b>	<p>Економічне зростання та стимулювання конкурентоспроможності;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стимулювання інновацій;</li> <li>• Внесок у покращення процесів, продуктів та/або послуг; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Розробка нових продуктів та послуг;</li> </ul> </li> <li>• Створення нового сектора, що додає цінність економіці; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступність інформації для інвесторів та компаній.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Оперативно-технічна</b>	<p>Можливість повторного використання даних/відсутність необхідності збирати ті самі дані знову та протидія непотрібному дублюванню та пов'язаним з цим витратам (також іншими державними установами);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оптимізація адміністративних процесів;</li> <li>• Удосконалення державної політики;</li> <li>• Доступ до зовнішнього потенціалу вирішення проблем;</li> <li>• Чесне прийняття рішень через можливість порівняння;</li> <li>• Створення нових даних на основі об'єднання даних; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зовнішні перевірки якості даних (валідація);</li> <li>• Стійкість даних (без втрати даних);</li> </ul> </li> <li>• Можливість об'єднання, інтеграції та з'єднання публічних і приватних даних</li> </ul> <p>Полегшення доступу до даних, виявлення даних.</p>

У Лондоні камери та алгоритми штучного інтелекту, зазвичай призначені для управління рухом, під час пандемії вимірюють відстань між пішоходами, щоб контролювати соціальну дистанцію

Відповідно до класифікації Г. Алмонда та Дж. Пауелла, надання послуг та благ є однією зі складових дистрибутивної політичної функції системи. Держава як центральний елемент вказаної системи здійснює розподільчу та регуляторну функції, у тому числі через надання державних послуг населенню та виконання контролюю-наглядних функцій.

У табл. 2 розглянемо переваги отримання державних послуг в електронній формі.

Державні послуги мають свою специфіку, що відрізняє їх від послуг комерційних організацій. Основна мета суб'єктів господарювання – це отримання прибутку. Відповідно, спрямованість послуг комерційних організацій, спосіб їх надання визначаються економічною доцільністю. Послуги державних організацій мають соціальний

зміст і, зрештою, призначені для мінімізації витрат соціальної взаємодії та забезпечення нормального функціонування суспільної системи.

---

У комерційному секторі послуги повинні бути якісними для того, щоб споживачі за них платили, у державній сфері послуги мають бути якісними для того, щоб суспільство ефективно функціонувало. Зниження якості державних послуг веде до зростання часових, фінансових, соціальних витрат, пов'язаних з їх отриманням, і відбивається на ступені легітимності влади, не здатної забезпечити їх адекватне надання.

Необхідно також згадати концепцію нового державного управління (New Public Management), в якій комерційні організації конкурують з державними за споживача при наданні делегованих державою послуг. В даному випадку основною метою комерційних організацій є також отримання прибутку, проте протиріччя соціальному контексту державних послуг немає. Соціальний характер державних послуг у тому, що організація їх надання, у тому числі комерційними організаціями, та контроль за цим процесом все ще здійснюються державою.

Одним із основних напрямів реформування надання державних послуг населенню є законодавче закріплення обов'язковості їх надання в електронній формі, якщо це не заборонено законом (виняток можуть становити послуги, специфіка надання яких потребує особистого звернення заявника). Значимість електронних державних послуг для модернізації системи взаємодії державного апарату із населенням складно переоцінити. Необхідність забезпечення надання державних послуг в електронній формі передбачена цілою низкою нормативних та програмних документів, затверджених урядом.

Електронні технології дозволяють зробити державні послуги не тільки більш доступними та швидкими для заявників, а й персоніфікованими, адресними, які враховують потреби громадян та бізнесу. Облік потреб заявників забезпечується за рахунок використання великих масивів даних про заявників, накопичених органами державної влади. Ці можливості надаються владним органам у межах використання технологій «великих даних» (Big Data), ключовою особливістю яких є застосування автоматизованих способів аналізу великих обсягів інформації для якіснішої взаємодії з користувачами (заявниками, у разі державних послуг).

Технології персоніфікованої взаємодії з громадянами використовуються в рамках нового етапу розвитку механізмів надання державних послуг – так званих «наданих послуг», суть яких полягає в пропозиції заявнику державних послуг, сформованих на основі аналізу наявної в державних органах інформації про неї.

Серед умов, необхідних для розвитку електронних державних послуг, можна назвати такі:

По-перше, надання державних послуг в електронній формі передбачає наявність відповідної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури (влада та суспільство повинні володіти технічними засобами інформаційного обміну) та швидкісного доступу до мережі Інтернет.

По-друге, необхідно забезпечити достатній рівень комп'ютерної грамотності як державних службовців, так і населення.

По-третє, інформування та популяризація електронних послуг має стати обов'язковими атрибутами державної політики у цій сфері.

По-четверте, необхідно сформувати адекватне інституційне середовище, включаючи нормативну базу та структури державних органів, які забезпечують управління розвитком сфери електронних державних послуг.

По-п'яте, надання державних послуг в електронній формі має стати частиною цілісного процесу реформування державного апарату, що передбачає не лише інформатизацію існуючих процедур надання державних послуг, а й їх оптимізацію, виключення надлишкових вимог та дублюючих процесів, тобто електронні державні послуги необхідно розглядати у контексті демократизації влади.

Громадяни та організації найчастіше звертаються до державних структур саме для отримання різноманітних державних послуг, сфера надання послуг населенню є одним із ключових індикаторів ставлення влади до суспільства і формує у соціуму уявлення про легітимність та ефективність державної влади.

### **Висновки та перспективи подальших розвідок**

Надання державних послуг в електронній формі сприяє зростанню ефективності політичного управління завдяки формуванню атмосфери довіри до влади, здатної надавати якісні державні послуги, доступні для всіх категорій громадян та орієнтовані на задоволення їхніх потреб. Електронні державні послуги є атрибутом сучасної та ефективної держави, при їх наданні знижуються можливості корупційних дій державних службовців, громадянам надається

---

можливість оцінювати діяльність владних органів, що формує у суспільства уявлення про державні інститути і створює образ демократичності влади.

## Список літератури

1. 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>.
2. 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](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99).
3. Клименко І.В. Електронні послуги : навч. посіб. К.: НАДУ при Президентові України, 2014. 100 с.
4. Шаров Ю.П. Публічні послуги. Енциклопедія державного управління: у 8 т. Т. 8: Публічне врядування. Львів, 2011. С. 491-493
5. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
6. Венедиктова І.В. Юридична природа публічних послуг. Вісник Харківського національного університету. 2009. № 1 (5). С. 89-91
7. Набока Л., Мельтюхова Н. Організаційно-правове забезпечення надання послуг в об'єднаних територіальних громадах в умовах децентралізації. URL : <http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/07/Tezy-2018.pdf>
8. Мар'яненко Г. Інформаційно-комунікативні технології в електронному врядуванні як структурна складова публічного управління. Науково-практичне забезпечення децентралізації надання послуг в об'єднаних територіальних громадах: матеріали наук.-практ. конф. (м. Київ, 18 квіт. 2018 р.) ; за заг. ред. Р. В. Войтович, П. В. Ворони. Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. С. 233-235.
9. Регіональна стратегія. Електронне урядування та публічні послуги. URL: <https://decentralization.gov.ua/pics/upload/311-d3aee2c6d6c04f325ab07521a92a7890.pdf>
10. Рейтинг країн за рівнем розвитку електронного уряду URL: <https://nonews.co/directory/lists/countries/e-government>
11. Лагодієнко Н. Скляр Л., Степаненко С. Електронне адміністрування податків як засіб підвищення ефективності їх сплати. *Економічний простір*, 2022. № 178. С. 78-82.

## References

1. Pro skhvalennia kontseptsii rozvytku systemy elektronnykh posluh v Ukraini: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy. (2016). [On the approval of the concept of the development of the electronic services system in Ukraine: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine]. № 918-r. dated 16.11.2016. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#n8>.
2. Model'nyj zakon pro elektronni derzhavni posluhy, iakyj bulo pryjniato na trydtsiat' chetvertomu plenarnomu zasidanni Mizhparlaments'koi Asamblei derzhav-uchasnykiv SND. Postanova. (2010). [The model law on electronic state services, which was adopted at the thirty-fourth plenary session of the Inter-Parliamentary Assembly of the CIS member states. Resolution]. №34-7 dated 07.04.2010 r.). Available at: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997\\_m99](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99).
3. Klymenko, I.V. (2014). *Elektronni posluhy*. [Electronic services]. NADU pry Prezydentovi Ukrainy. Kyiv. Ukraine.
4. Sharov, Yu.P. (2011). *Publichni posluhy*. Entsyklopediia derzhavnoho upravlinnia: u 8 t. T. 8: Publichne vriaduvannia. [Encyclopedia of public administration: in 8 vols. Vol. 8: Public administration], pp. 491-493. L'viv. Ukraine.
5. Tyschenkova, I.O. (2017). *Elektronni posluhy u diial'nosti publichnoi administratsii Ukrainy*. [Electronic services in the activity of public administration of Ukraine]. Dniprop. derzh. un-t vnutr. sprav, Dnipro. Ukraine.
6. Venediktova, I.V. (2009). «Legal nature of public services». *Visnyk Kharkivs'koho natsional'noho universytetu*. № 1 (5), pp. 89-91
7. Naboka L., Mel'tiukhova N. Orhanizatsijno-pravove zabezpechennia nadannia posluh v ob'iednanykh terytorial'nykh hromadakh v umovakh detsentralizatsii. [Organizational and legal provision of services in united territorial communities in conditions of decentralization]. Available at: <http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2019/07/Tezy-2018.pdf>
8. Mar'ianenko, H. (2018). «Information and communication technologies in electronic governance as a structural component of public administration». *Informatsijno-komunikativni tekhnologii v elektronnomu vriaduvanni iak strukturna skladova publichnoho upravlinnia*. [Scientific and practical provision of decentralization of service provision in united territorial communities]. *Proceeding of scientific and practical materials. conf.* (Kyiv, April 18, 2018); in general ed. Voytovych, R. V., Vorony P. V. Kyiv: IPK DSZU; in Voytovych, R. V., Vorony, P. V. (red.). Kyiv: IPK DSZU, pp. 233-235.
9. Rehional'na stratehiia. Elektronne uriaduvannia ta publichni posluhy. [Regional strategy. Electronic government and public services]. Available at: <https://decentralization.gov.ua/pics/upload/311-d3aee2c6d6c04f325ab07521a92a7890.pdf>
10. Rejtynh krain za rivnem rozvytku elektronnoho uriadu. [Ranking of countries by the level of development of electronic government]. Available at: <https://nonews.co/directory/lists/countries/e-government>
11. Lahodiienko, N., Skliar, L., Stepanenko, S. (2022). «Electronic administration of taxes as a means of increasing the efficiency of their payment». *Ekonomichnyj prostir*. no. 178, pp. 78-82. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/178-13>

Стаття надійшла до редакції 15.10.2022 р.