

DOI: 10.15276/EJ.04.2025.7  
DOI: 10.5281/zenodo.18067679  
UDC: 35.077.3:004.738.5  
JEL: H11, H83, L86

## АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ У ЕЛЕКТРОННОМУ ВИГЛЯДІ

### ADMINISTRATIVE SERVICES IN ELECTRONIC FORM

Olena A. Lypynska, Doctor of Economic Sciences, Professor  
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine  
ORCID: 0000-0002-6317-7511  
Email: alenalip@ukr.net

Daria A. Fomina  
Odesa Polytechnic National University, Odesa, Ukraine  
Email: 10327310@stud.op.edu.ua

Received 27.09.2025

*Липинська О.А., Фоміна Д.А. Адміністративні послуги у електронному вигляді. Оглядова стаття.*

У статті досліджується система адміністративних послуг у електронному вигляді як важливий елемент цифрової трансформації публічного управління. Проаналізовано основні проблеми та бар'єри впровадження електронних адміністративних послуг в Україні, зокрема недосконалість нормативно-правового регулювання, технічні обмеження та недостатній рівень цифрової грамотності населення. Сформовано поняття адміністративних електронних послуг та визначено їх ключові особливості. Розглянуто нову систему механізмів управління наданням адміністративних послуг в електронному форматі. Визначено правову природу надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси. Виявлено основні переваги електронних послуг, серед яких доступність, прозорість та зниження адміністративних витрат. Досліджено сучасний стан та визначено умови ефективного впровадження електронних адміністративних послуг. *Ключові слова:* адміністративні послуги, електронні послуги, електронне урядування, держава, механізми державного управління, електронне управління, онлайн-сервіс

*Lypynska O.A., Fomina D.A. Administrative Services in Electronic Form. Review article.*

The article examines the system of electronic administrative services as an essential component of digital transformation in public administration. The main problems and barriers to the implementation of electronic administrative services in Ukraine are analyzed, including imperfections in legal regulation, technical limitations, and insufficient digital literacy of the population. The concept of electronic administrative services is defined and their key features are identified. A new system of management mechanisms for providing administrative services in electronic form is considered. The legal nature of delivering administrative services through online platforms is determined. The main advantages of electronic services are identified, such as accessibility, transparency, and reduced administrative costs. The current state and conditions for the effective implementation of electronic administrative services are examined.

*Keywords:* administrative services, electronic services, e-governance, state, mechanisms of state administration, electronic administration, online service

У сучасних умовах цифрової трансформації публічного управління надання адміністративних послуг поступово переходить у нову парадигму – електронного врядування. Цей процес передбачає не лише технічну модернізацію державних сервісів, а й зміну управлінської філософії, що базується на принципах відкритості, клієнтоорієнтованості та ефективності взаємодії між державою та громадянином. Застосування цифрових технологій у сфері адміністративних послуг сприяє підвищенню їхньої доступності, прозорості процедур і зменшенню корупційних ризиків, що, своєю чергою, формує нову якість державного управління – сервісну, інноваційну та орієнтовану на потреби суспільства.

Суб'єкти публічного управління здійснюють свої повноваження із використанням цифрових технологій через певну систему дій, що формує окремий напрям публічної діяльності. У сфері зовнішньо-управлінських функцій найпоширенішою формою такої діяльності виступає надання адміністративних послуг за допомогою онлайн-сервісів.

Актуальність дослідження електронних послуг зумовлена тим, що в умовах активного розвитку інформаційних технологій і їх інтеграції в систему державного управління громадяни отримали можливість швидко, зручно та прозоро користуватися широким спектром послуг, які надають органи виконавчої влади та місцевого самоврядування.

#### Аналіз останніх досліджень та публікацій

Проблематика надання електронних адміністративних послуг розглядалася у працях таких науковців, Кожушко О.[1] О., Ковтун М.С., Моїсєєва Є.О., Маркосян В.Г. [2], Конотопцев О. [3] та інших. Проте, незважаючи на наявні напрацювання, питання визначення сутності та умов впровадження електронних послуг в Україні залишаються недостатньо дослідженими.

## Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми

Ключова роль значущості адміністративних послуг у електронному вигляді зумовлена їх специфікою. В сучасних реаліях отримання якісних адміністративних послуг через онлайн-сервіси є дуже важливим. Це є причиною вдосконалення стану та перспектив розвитку електронних адміністративних послуг в Україні, а також вміння виявлення нових аспектів надання цих послуг. Тому потребують подальшого вивчення питання впровадження ефективного управління в сфері адміністративних послуг у електронному вигляді та прийнятті управлінських рішень.

*Метою статті є* визначення поняття та умов запровадження електронних адміністративних послуг в Україні, дослідження правової природи надання адміністративних послуг через онлайн-сервіси, виявлення основних переваг електронних послуг.

## Виклад основного матеріалу дослідження

У межах концепції сервісно-орієнтованої держави надання послуг розглядається як одна з провідних функцій публічної влади, що забезпечує реалізацію прав і законних інтересів громадян та суб'єктів господарювання. Категорія «послуга» відображає специфічний тип соціально-управлінських відносин, що передбачає взаємодію між суб'єктом, який надає послугу, та об'єктом, який її отримує. З позиції загальної теорії управління послуга є діяльністю, спрямованою на задоволення певної потреби індивіда чи колективу, а її результат споживається безпосередньо в процесі надання.

Відповідно до положень Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення її прав та/або обов'язків відповідно до чинного законодавства [4].

Суб'єктами надання адміністративних послуг виступають органи державної влади (насамперед органи виконавчої влади) та органи місцевого самоврядування. До основних видів таких послуг належать видача дозвільних документів (ліцензій, дозволів, сертифікатів, свідоцтв, посвідчень), проведення різних видів реєстрацій (фактів, суб'єктів, прав, об'єктів), а також легалізація документів чи діяльності суб'єктів господарювання. З точки зору громадянина чи бізнесу отримання адміністративних послуг є складовою реалізації конкретних життєвих або господарських ситуацій, таких як народження дитини, придбання житла, започаткування підприємницької діяльності, виїзд за кордон тощо. Тобто процес надання адміністративної послуги безпосередньо інтегрований у повсякденну взаємодію особи з державою.



Рисунок 1. Ключові ознаки адміністративних послуг

Джерело: власна розробка авторів

Адміністративна послуга, як правило, включає сукупність процедур (етапів), що можуть реалізуватися в межах однієї або кількох публічних установ, але при цьому залишаються взаємопов'язаними між собою. Надання адміністративних послуг є формою реалізації владних повноважень, що проявляється у прийнятті відповідних управлінських рішень або вчиненні юридично значимих дій.

Сукупність характерних ознак адміністративних послуг подано на рисунку 1, де відображено їх змістовні та функціональні параметри як інструмента реалізації державної політики у сфері публічного управління.

Однією з ключових характеристик адміністративної послуги є типовість управлінської справи, що зумовлює стандартизований порядок дій як з боку суб'єктів звернення, так і з боку суб'єктів надання послуг. Зокрема, процедури, пов'язані з видачею дозволів, паспортів, ліцензій та інших документів дозвільного характеру, здійснюються відповідно до чітко визначених адміністративних регламентів.

Органи місцевого самоврядування здійснюють надання адміністративних послуг як у межах делегованих державою повноважень, так і в межах власної компетенції, закріпленої Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні». Ефективна організація процесу надання таких послуг передбачає чітке визначення умов, механізмів та відповідальності суб'єктів їх надання – як органів державної влади, органів місцевого самоврядування, так і, потенційно, приватного сектору, за умови делегування відповідних функцій у межах дерегуляційних ініціатив [6].

На сучасному етапі розвитку публічного управління актуальним завданням є впорядкування питання плати за надання адміністративних послуг. Доцільним є встановлення єдиного тарифу на надання конкретної послуги, незалежно від того, хто є її надавачем – орган державної влади, місцевого самоврядування чи суб'єкт господарювання, що діє на підставі делегованих повноважень. Однак, рівень інституційної готовності України до реалізації такого підходу поки що залишається недостатнім, що потребує подальшого наукового та практичного обговорення.

Надання адміністративних послуг здійснюється безпосередньо суб'єктами владних повноважень або через центри надання адміністративних послуг (ЦНАП). Саме через ЦНАП громадяни отримують найбільш затребувані послуги, зокрема:

- державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно;
- державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців;
- реєстрацію та зняття з реєстрації місця проживання/перебування осіб;
- оформлення паспортів громадянина України та закордонних паспортів;
- реєстрацію декларацій про початок будівельних робіт і готовність об'єкта до експлуатації;
- надання витягів з Державного земельного кадастру тощо.

Крім того, органи судової влади також виконують окремі дії, що за своїм змістом мають адміністративний характер, наприклад: видачу копій судових рішень, виконавчих листів та інших документів процесуального значення.

Подальша дерегуляція системи адміністративних послуг потребує ґрунтовного аналізу ефективності існуючих процедур, усунення дублюючих етапів, впровадження найкращих міжнародних практик та якісного нормативного регламентування, що створює передумови для автоматизації процесів і розширення участі приватного сектору у їх наданні – за умови збереження єдиного підходу до тарифоутворення.

Доцільно також розмежовувати поняття «адміністративні послуги» та «неадміністративні послуги». Якщо перші пов'язані з реалізацією владних повноважень і прийняттям адміністративних актів, то другі (освітні, медичні, соціальні, комунальні тощо), хоча й надаються державними чи муніципальними установами, не мають владного характеру і спрямовані переважно на забезпечення суспільних потреб у соціальній сфері. Адміністративні послуги можна класифікувати за наступними критеріями (табл. 1).

Таблиця 1. Класифікація адміністративних послуг

Критерій	Класифікація
1. За вартістю	Платні послуги, безоплатні послуги
2. За характером питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи	Підприємницькі (господарські) послуги, соціальні послуги, земельні послуги, будівельні послуги, житлово-комунальні послуги
3. За змістом публічно-службової діяльності щодо надання адміністративних послуг	Реєстрація, надання дозволу (ліцензії), сертифікація, атестація, легалізація, встановлення статусу
4. За можливістю автоматизації	Повністю автоматизовані (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка результату адміністративної послуги тощо), автоматизовані частково (адміністративні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина – в «ручному режимі»), послуги, що надаються в «ручному режимі» (адміністративні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані)

Джерело: власна розробка авторів

Взагалі вперше у законодавстві України термін «електронна послуга» визначено у Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні у значенні «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій» [7].

Електронна адміністративна послуга – адміністративна послуга, що надається суб’єкту звернення в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій. Можливим визначенням поняття «електронна послуга» є ще й таке: електронна послуга – це послуга із задоволення інформаційних потреб користувача, яка має електронну форму надання.

До електронних послуг належать: усі електронні адміністративні послуги; онлайн оплата за комунальні послуги, Інтернет, телефонію; Інтернет-банкінг, Інтернет-страхування; купівля через Інтернет квитків на потяги, літаки, автобуси; купівля товарів в Інтернет-магазинах; онлайн запис у дитячий садок; електронна черга, наприклад, у ЦНАП як в онлайн реалізації (через Інтернет), так і в офлайн (шляхом особистого приходу та фізичного отримання квитка через інформаційний термінал) тощо.

За даними опитування громадської думки 33% громадян користувалися електронними послугами, які надає бізнес. Разом з тим 96% населення не користувалися електронними адміністративними послугами [7].

При запровадженні електронних адміністративних послуг для їх користувачів мають бути доступними такі сервіси:

- 1) зручний доступ до актуальної інформації про послугу через відповідний портал або веб-сайт;
- 2) завантаження форм документів, подання яких необхідне для отримання адміністративної послуги, або заповнення цих форм в онлайн режимі;
- 3) онлайн інформування суб’єкта звернення про стан надання адміністративної послуги. Також при цьому широко практикується sms-інформування;
- 4) онлайн оплата за надання адміністративної послуги, якщо така плата встановлена.

У рамках реалізації Угоди про асоціацію з Європейським Союзом Україна має забезпечити комплексний розвиток електронних послуг відповідно до європейських вимог. Разом з тим, згідно з результатами передостаннього дослідження ООН (United Nations E-government Survey 2014) щодо розвитку електронного урядування (E-Government Development Index) Україна посіла 87 місце серед 193 країн, втративши 19 позицій за останні 2 роки та 33 позиції за останні чотири роки. При цьому, найбільш низьку оцінку – 0,2677 Україна отримала за компонентом «Онлайн послуги», яка удвічі нижча відповідного показника 2012 року (0,4248), тобто регрес є відчутним. За останньою інформацією, ситуація суттєво покращилася. Уперше після 2008 року Україна у 2016 році виправила негативну тенденцію втрати своїх позицій у світовому рейтингу електронного уряду (E-Government Development Index, United Nations), піднявшись на 25 позицій – з 87 позиції у 2014 році на 62 у 2016 році. Оцінка за компонентом «Онлайн послуги» склала – 0,5870 [8].

Одним із ключових показників цієї трансформації є рівень використання електронних державних сервісів серед населення. Якщо у 2020 році цифровими послугами користувалися лише трохи більше половини українців (53%), то вже у 2022 році ця частка зросла до 63%. Після піку, спричиненого активним впровадженням електронних сервісів у період карантинних обмежень, ситуація стабілізувалася: у 2024 році 55% громадян хоча б раз зверталися до е-послуги протягом року. Водночас рівень задоволеності досвідом цифрових взаємодій у 2024 році досяг рекордних 84%, що свідчить про високу довіру до електронних сервісів і їхню реальну корисність у повсякденному житті (рис. 2).

Центральним елементом цифрової екосистеми України став застосунок «Дія». На кінець 2025 року ним користуються понад 23 мільйони українців – це фактично вся доросла цифрово активна частина населення. Кількість користувачів зростає паралельно зі збільшенням функціональності: у жовтні 2024 року в застосунку було доступно 24 цифрові документи та понад 30 сервісів, а загалом в екосистемі Дія – понад 130 електронних послуг. «Дія» стала не лише інструментом, а й символом цифрової держави, що ставить громадянина в центр сервісної моделі.

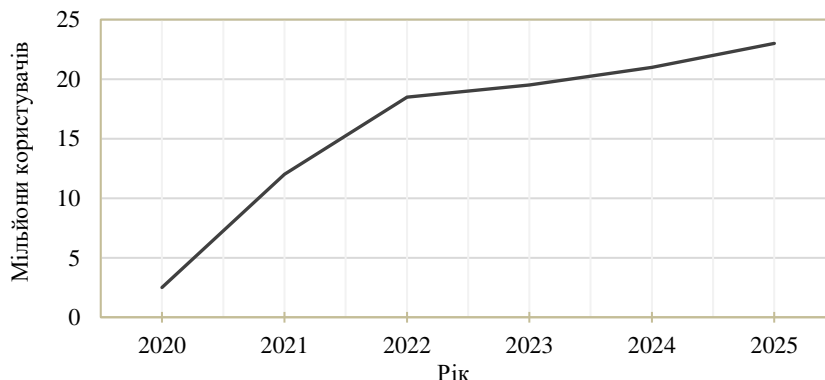


Рисунок 2. Кількість користувачів Дія  
Джерело: власна розробка авторів

Окремої уваги заслуговує сервіс шерінгу документів, який значно спростив взаємодію з бізнесом та органами влади. Лише у грудні 2024 року українці використали його 1,8 мільйона разів, а загальна кількість операцій перевищила 38,7 мільйона. Це демонструє, наскільки швидко суспільство адаптується до нових форматів цифрової ідентифікації та обміну документами.

Розвиток електронних довірчих послуг також відіграє ключову роль у цифровій трансформації. Понад 12 мільйонів активних кваліфікованих сертифікатів електронного підпису та понад 10,4 мільйона користувачів «Дія.Підпис» підтверджують масштаби інтеграції цифрових інструментів в адміністративні, фінансові та правові процеси. Це створює передумови для повної відмови від паперової бюрократії та переходу до «безпаперової держави».

Суттєвим показником розвитку цифровізації є і кількість адміністративних послуг, доступних у електронному форматі. На початок 2022 року українці могли отримати приблизно 2 230 таких послуг, і цей процес постійно розширюється. Навіть попри війну, Мінцифри продовжує впроваджувати нові сервіси, демонструючи стійку орієнтацію на модернізацію державного управління.

Цифрова трансформація має не лише сервісний, а й дуже конкретний економічний ефект. Дослідження Civitta засвідчило, що лише 36 проаналізованих е-послуг у «Дії» забезпечують понад 60 мільярдів гривень економії на рік. Це зниження витрат часу громадян, скорочення витрат бізнесу, зменшення корупційних ризиків та оптимізація адміністративних процедур. Електронізація держави стає важливим елементом економічної стійкості країни.

Важливо надавати послуги, використовуючи безліч різних каналів, надаючи громадянам вибір отримати послуги за допомогою улюбленого каналу, замість того, щоб просто поклатися на канали електронних послуг. Канали надання послуг мають різні характеристики, а також різну цінність при поєднанні з іншими каналами, що робить одні канали більш придатними для надання певного типу послуг, ніж інші. Тому важливіше співвіднести канали надання послуг з потребами різних користувачів, а також зі специфікою різних публічних послуг, ніж просто перевести всі послуги в онлайн-режим. Чим більше послуг електронного уряду (що задовольняють певні потреби громадян) надається за допомогою відповідних каналів, тим більше ймовірність їх використання. У цій сфері найбільш просунулися такі країни: Великобританія, Данія, Нідерланди, Австралія, Сполучені Штати Америки.

Мобільні технології, що розвиваються всюди швидкими темпами, дають владі прекрасну можливість надавати публічні послуги широким верствами населення (включаючи жителів важкодоступних районів і людей, що раніше не мали доступу до таких послуг). Найбільш високий соціально-економічний ефект від використання мобільних технологій, швидше за все, буде в сільській місцевості і в країнах, що розвиваються, які від чувають недостачу ресурсів, оскільки там відсутній або обмежений доступ до стаціонарного широкосмугового зв'язку. Фактично деякі державні установи спостерігають повсюдне поширення мобільних технологій, їх вплив, а також збільшення кількості користувачів, що здійснюють вхід на веб-сайти з мобільних пристроїв.

Проте 2023-2025 рр. стали періодом активної модернізації цієї бази: ухвалено низку актів, які деталізують порядок надання е-послуг, розширюють цифрові сервіси та гармонізують українське законодавство з європейськими стандартами.

Прийняття постанови КМУ [9] стало у 2023 року важливим кроком у цифровізації бізнес-процесів. Документ затвердив порядок надання комплексної електронної послуги «е-Підприємець», що дозволяє:

- подавати заяви на реєстрацію підприємницької діяльності в онлайн-форматі;
- автоматично передавати інформацію до ЄДР, податкової та банків;
- отримувати повний пакет пов'язаних сервісів через одну електронну форму.

Це демонструє перехід до концепції «життєвих ситуацій» – принципу, коли одна електронна процедура замінює кілька адміністративних процесів.

Щодо електронної ідентифікації в соціальній сфері, була Постанова КМУ [10] розширила використання електронної ідентифікації в соціальних послугах. Громадяни можуть подавати заяви до Пенсійного фонду через «Дію» з використанням КЕП або удосконаленого електронного підпису. Це посилює:

- безпеку електронних транзакцій,
- довіру до цифрових сервісів,
- доступність соціальних адміністративних процедур.

Портал електронних послуг у сфері оборони відповідно Постанова КМУ [11] затвердила положення про державний вебпортал електронних послуг у сфері національної безпеки та оборони.

Це вперше формалізувало можливість отримання е-послуг у військово-оборонній сфері, що є критично важливим у контексті повномасштабної війни, якій передбачає:

- електронну ідентифікацію військовозобов'язаних;
- цифрові довідки й документи;
- електронні комунікації з Міноборони та іншими відомствами.

Цифровізація судової системи за допомогою електронний кабінет УСІТС, відповідно до Закону [12] № 3200-ІХ, якій унормував використання електронних кабінетів у судовій системі, замінивши електронну пошту на єдиний цифровий профіль. Це створює юридично захищений канал взаємодії з судами та підтримує стандарти електронного правосуддя.

Інтеграція з правом ЄС відбувається через зміни до Закону «Про електронні комунікації» [13] в якому адаптується українське законодавство до норм Європейського Союзу.

Серед ключових положень можна підкреслити:

- регулятор отримує право тимчасово обмежувати доступ до радіочастот у разі загрози стабільності сервісів;
- посилено технічні стандарти електронної інфраструктури;
- закладено правові передумови інтеграції українських е-послуг у єдиний цифровий ринок ЄС.
- Закон про цифровий контент і цифрові послуги [14] № 3321-ІХ регулює:
- взаємовідносини між надавачами та отримувачами цифрових послуг;
- права користувачів у разі збою або неналежної якості сервісу;
- вимоги до змісту договорів про цифрові послуги.

Це перший закон, який комплексно регулює цифрову взаємодію користувача й сервісу на рівні прав і відповідальності.

Розвиток мережі Diia.Center, що інтегрує онлайн-та офлайн-послуги, поступово формалізується у нормативних актах щодо:

- електронної черги,
- цифрової ідентифікації,
- інтеграції з держреєстрами.

Це модернізує інфраструктуру надання адміністративних послуг у регіонах.

## Висновки

Отже, розвиток електронних адміністративних послуг в Україні є одним із найуспішніших прикладів цифрової трансформації державного сектора у світі. Україна не лише впроваджує технології – вона змінює підхід до державного управління, роблячи його прозорим, доступним і орієнтованим на громадянина. В умовах війни цифрова держава стала не просто сервісом, а критичною інфраструктурою, що забезпечує сталість життя, підтримує економіку та зміцнює суспільну довіру. Саме тому розвиток е-послуг є важливою складовою майбутнього відновлення країни та її інтеграції до європейського цифрового простору.

Сучасна законодавча база електронних адміністративних послуг в Україні демонструє системність, узгодженість та орієнтацію на європейські стандарти. Законодавчі новації останніх років та включаючи 2025 рік формують новий рівень цифрової держави, в якій адміністративні процеси стають швидшими, прозорішими, безпечнішими, доступнішими для громадян і бізнесу.

Подальший розвиток правового регулювання має включати повну імплементацію принципу digital by default (цифрова форма за замовчуванням), інтеграцію міжреєстрових систем та розширення послуг у сфері оборони, соціальної політики та правосуддя. Україна продовжує рух до моделі сучасної Європейської цифрової держави, в якій електронні адміністративні послуги – це не виняток, а стандарт державного управління.

## Abstract

An electronic administrative service is an administrative service that is provided in whole or in part through online services. The electronic administrative service is characterized by the following features: it is the result of the public-authority activity of the relevant subjects, which is implemented with the help of information and telecommunication technologies; provided at the request of an individual and legal entity, submitted in electronic form through the online services of the Unified State Portal of Administrative Services or other web resources of entities providing administrative services, and is aimed at legal registration and/or creation of conditions for the exercise of the rights of an individual or legal entity in legal relations with public authorities; thanks to the full or partial integration of administrative services into the online space, the efficiency, accessibility, convenience, mobility of receiving administrative services is ensured, and the corruption component of public administration is minimized, since the subject of authority is completely or partially removed from the process of making a decision on granting or refusing to provision of administrative services.

The main conditions for ensuring the effective organization of administrative services through online services are: availability of opportunities (availability) and desire (understandability, awareness) of service recipients (individuals and legal entities) to receive relevant services through online services, proper informatization of a larger (predominant) part of the state's population; proper equipment of state authorities and local self-government bodies, other entities providing administrative services with information and communication technologies, software that meets uniform quality standards and has sufficient technical characteristics; ensuring the security of personal data storage in information and telecommunication systems of administrative service providers, control over the reliability of information contained in such databases; establishment of interaction between state authorities, local self-government, other subjects of the provision of administrative services, which provides for the access of relevant subjects to databases, compatibility of information and communication systems of various subjects of the provision of administrative services (interoperability), which makes it possible for them online

interaction; the presence of a legal framework that regulates the mechanism of providing administrative services through online services.

The development of electronic administrative services in Ukraine is one of the most successful examples of digital transformation in the public sector worldwide. Ukraine is not only implementing technologies – it is changing the very approach to public governance, making it transparent, accessible, and citizen-oriented. In the conditions of war, the digital state has become not merely a service but a critical infrastructure that ensures continuity of life, supports the economy, and strengthens public trust. This is why the development of e-services is a key component of the country's future recovery and its integration into the European digital space.

The modern legislative framework for electronic administrative services in Ukraine demonstrates systematization, coherence, and alignment with European standards. Legislative developments of recent years, including those up to 2025, are shaping a new level of the digital state, where administrative processes are becoming faster, more transparent, more secure, and more accessible for citizens and businesses.

Further development of legal regulation should include full implementation of the "digital by default" principle, integration of inter-register systems, and expansion of services in the areas of defense, social policy, and justice. Ukraine continues its movement toward the model of a modern European digital state, where electronic administrative services are not an exception but the standard of public administration.

### Список літератури:

1. Кожушко О.О. Проблеми та перспективи розвитку електронних адміністративних послуг в Україні Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція. 2021 № 51. С. 46-51 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.vestnik-pravo.mgu.od.ua/archive/juspradenc51/11.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.vestnik-pravo.mgu.od.ua/archive/juspradenc51/11.pdf?utm_source=chatgpt.com).
2. Ковтун М.С., Моїсєєва Є.О., Маркосян В.Г., Проблеми надання електронних послуг в Україні. Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство» С. 163-167. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/33.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/33.pdf?utm_source=chatgpt.com).
3. Конотопцев О. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в процесі надання адміністративних послуг / Сайт Фонду місцевої демократії. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fmd.kh.ua/news/vikostannya-informatsijnokomunikatsijnih-tehnologij-v-protsesi-nadannya-administrativnih-poslug.html>.
4. Закон України «Про адміністративні послуги». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.
5. Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 р. № 523. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80>.
6. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text>.
7. Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/pras/246420577>.
8. Інформаційні матеріали веб-сайту представництва ООН в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.un.org.ua/ua>.
9. Постанова КМУ «Деякі питання надання комплексної електронної публічної послуги «е-Підприємець» № 1156 від 7 листопада 2023 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1156-2023-%D0%BF?utm\\_source=chatgpt.com#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1156-2023-%D0%BF?utm_source=chatgpt.com#Text).
10. Постанова КМУ «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг у соціальній сфері» № 1079 від 13 вересня 2024 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1079-2024-%D0%BF?utm\\_source=chatgpt.com#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1079-2024-%D0%BF?utm_source=chatgpt.com#Text).
11. Постанова КМУ Деякі питання Державного вебпорталу електронних публічних послуг у сфері національної безпеки і оборони від 30 липня 2024 р. № 879. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/879-2024-%D0%BF?utm\\_source=chatgpt.com#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/879-2024-%D0%BF?utm_source=chatgpt.com#Text).
12. E-justice: mandatory registration and use of electronic offices in UJITS. Ukrainian Judiciary of 20 July 2023. Retrieved from: [https://court.gov.ua/eng/supreme/pres-centr/news/1453590/?utm\\_source=chatgpt.com](https://court.gov.ua/eng/supreme/pres-centr/news/1453590/?utm_source=chatgpt.com).
13. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо імплементації норм законодавства Європейського Союзу з питань електронних комунікацій» року № 4345-IX 15 квітня 2025. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/4345-20?utm\\_source=chatgpt.com#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/4345-20?utm_source=chatgpt.com#Text).

- Legislative activity of the Committee on Legal Policy in 2023. Press Service of the Verkhovna Rada of Ukraine Published on 04 January 2024. Retrieved from: [https://www.rada.gov.ua/en/news/News/245357.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.rada.gov.ua/en/news/News/245357.html?utm_source=chatgpt.com).

## References:

- Kozhushko, O.O. (2021). Problems and prospects of the development of electronic administrative services in Ukraine. Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Series: Jurisprudence, (51), 46-51. Retrieved from: <https://www.vestnik-pravo.mgu.od.ua/archive/juspradenc51/11.pdf> [in Ukrainian].
- Kovtun, M.S., Moiseieva, Ye.O., & Markosian, V.H. (2022). Problems of providing electronic services in Ukraine. Electronic Scientific Publication "Analytical and Comparative Jurisprudence", 163-167. Retrieved from: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2022/07/33.pdf> [in Ukrainian].
- Konotopsev, O. Use of information and communication technologies in the process of providing administrative services. Local Democracy Foundation website. Retrieved from: <http://fmd.kh.ua/news/vikori-stannya-informatsijnokomunikatsijnih-tehnologij-v-protse-nadannya-administrativnih-poslug.html> [in Ukrainian].
- Law of Ukraine "On Administrative Services". Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text> [in Ukrainian].
- Certain issues concerning the provision of administrative services of executive authorities through Administrative Service Centers: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine No. 523 of 16 May 2014. Retrieved from: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/523-2014-%D1%80> [in Ukrainian].
- Law of Ukraine "On Local Self-Government in Ukraine". Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian].
- Strategy for the Development of the Information Society in Ukraine. Retrieved from: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577> [in Ukrainian].
- Information materials of the website of the United Nations Representation in Ukraine. Retrieved from: <http://www.un.org.ua/ua> [in Ukrainian].
- Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "Certain issues of providing the integrated electronic public service "e-Entrepreneur"" No. 1156 of November 7, 2023. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1156-2023-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
- Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On amendments to certain resolutions regarding electronic identification and electronic trust services in the social sphere" No. 1079 of September 13, 2024. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1079-2024-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
- Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine "Certain issues of the State Web Portal of Electronic Public Services in the field of National Security and Defense" No. 879 of July 30, 2024. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/879-2024-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].
- E-justice: mandatory registration and use of electronic offices in UJITS. Ukrainian Judiciary, July 20, 2023. Retrieved from: <https://court.gov.ua/eng/supreme/pres-centr/news/1453590> [in English].
- Law of Ukraine "On Amendments to Certain Laws of Ukraine Regarding the Implementation of European Union Legislation Norms on Electronic Communications" No. 4345-IX of April 15, 2025. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/4345-20#Text> [in Ukrainian].
- Legislative activity of the Committee on Legal Policy in 2023. Press Service of the Verkhovna Rada of Ukraine. Published January 4, 2024. Retrieved from: <https://www.rada.gov.ua/en/news/News/245357.html> [in English].

### Посилання на статтю:

Липинська О.А. Адміністративні послуги у електронному вигляді / О.А. Липинська, Д.А. Фоміна // Економічний журнал Одеського політехнічного університету. – 2025. – № 4 (34). – С. 66-73. – Режим доступу: <https://economics.net.ua/ejopu/2025/No4/66.pdf>.  
DOI: 10.15276/EJ.04.2025.7. DOI: 10.5281/zenodo.18067679.

### Reference a Journal Article:

Lypynska O.A. Administrative Services in Electronic Form / O.A. Lypynska, D.A. Fomina // Economic journal Odessa polytechnic university. – 2025. – № 4 (34). – P. 66-73. – Retrieved from: <https://economics.net.ua/ejopu/2025/No4/66.pdf>.  
DOI: 10.15276/EJ.04.2025.7. DOI: 10.5281/zenodo.18067679.

