

А. Л. Святошнюк, канд. юрид. наук, доцент
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Кафедра цивільно-правових дисциплін
Французький бульвар, 24/26, Одеса, 65058, Україна
e-mail: arina_leonidovna@ukr.net
ORCID ID: 0000-0001-7728-3190

ПОНЯТТЯ ТА ПРАВОВА ПРИРОДА ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

У науковій статті здійснено аналіз поняття та правової природи електронних послуг в Україні. Необхідність визначення поняття та правової природи електронних послуг в Україні, обумовлено нагальною потребою у дослідженні даного інституту, у зв'язку з розвитком економічних відносин та розвитком бізнесу та інформаційних технологій. Можливість використання електронних послуг значно економить час та ресурси, спрощує процес отримання необхідних документів та скорочує бюрократичні процедури. Принципові позиції і оцінки, здійсненні у процесі дослідження, обумовлені теоретичними поглядами науковців на електронні послуги.

Ключові слова: послуга, електронна послуга, ознаки послуг, ознаки електронних послуг, електронний ресурс, діджиталізація.

Постановка проблеми. Можливість використання електронних послуг значно економить час та ресурси, спрощує процес отримання необхідних документів та скорочує бюрократичні процедури. Важливо відзначити, що забезпечення доступності та якості електронних послуг є одним із пріоритетів державної політики у багатьох країнах.

У контексті громадянського суспільства електронні послуги сприяють підвищенню рівня прозорості та відповідальності державних установ, що, у свою чергу, сприяє зміцненню довіри громадян до влади. Крім того, електронні послуги забезпечують доступність державних та муніципальних послуг для всіх категорій громадян, включаючи людей з обмеженими можливостями та мешканців віддалених регіонів.

Це, також, пов'язано з тим, що електронні послуги скорочують необхідність фізичного перебування громадян в офісах державних установ, що особливо актуально в умовах пандемії COVID-19.

Однак, при цьому, дуже важливо забезпечити високий рівень якості електронних послуг, що надаються. Також, незважаючи на широке використання електронних послуг в Інтернет просторі, проте окремі питання щодо визначення поняття та правової природи електронних послуг залишаються відкритими.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Актуальні питання про послуги взагалі висвітлюються у працях таких науковців, як: М. О. Барінов, М. І. Брагінський, В. В. Вітрянський, Р. М. Гейнц, Н. В. Дроздова, О. С. Іоф-

фе, О. Ю. Кабалкін, І. С. Канзафарова, С. М. Клейменова, Н. В. Козлова, М. В. Кротов, Д. І. Степанов, Є. Д. Шешенін та інші.

Однак, зазначені науковці досліджували актуальні питання послуг взагалі, проте, дослідженню поняття та правової природи електронних послуг – достатньої уваги не приділялося.

Метою статті є визначення поняття та правової природи електронних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу. Перш ніж перейти до визначення поняття «електронна послуга», треба надати визначення терміну «послуга».

Звертаючись до Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), у ст. 177 зазначається, що «одним із об'єктів цивільних прав є послуги» [1, ст. 177].

У ст. 901 ЦК України зазначено, що «за договором про надання послуг одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається у процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором» [1, ст. 901].

У науковій літературі відсутній єдиний підхід до визначення поняття «послуга». Загалом, фахівці визначають послугу через категорію «дія». Так, «термін «послуга» необхідно розглядати як дію, роботу, операцію, результат господарської діяльності, комплекс заходів щодо надання отримувачу послуги, певного необхідного для нього блага, яке він може спожити під час отримання послуги (транспортні послуги, побутове, медичне обслуговування) і використовувати її результати в майбутньому (консультаційні, інформаційні послуги тощо)» [2, с. 95].

Інші науковці визначають послугу, як «діяльність щодо надання однією стороною іншій певного блага, що має користь для цієї сторони, задовольняє її потреби та може здійснюватися за ініціативою особи або ж на її прохання» [3, с. 80].

О. С. Іоффе зазначав, що «в договорі про надання послуг йде мова про діяльність таких видів, що не одержують або не обов'язково повинні одержати втілення в матеріалізованому, а, тим більше, в упредметненому результаті» [4, с. 419].

Отже, на основі вищенаведених визначень, можна виокремити такі ознаки послуги: 1) послуга є певною діяльністю; 2) не має матеріального втілення; 3) споживається у процесі виконання; 4) результати такого «споживання» можна використати у майбутньому.

Таким чином, послугою є певна діяльність суб'єктів, що не має матеріального втілення, споживається у процесі виконання та результат такої діяльності може бути використаний у майбутньому.

Щодо визначення поняття електронної послуги, слід звернутися до діючого законодавства. Закон України «Про електронні довірчі послуги» визначає електронну послугу, як «будь-яку послугу, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему» [5, ст. 1].

Відповідно до Модельного Закону «Про електронні державні послуги»: «електронні державні послуги необхідно розуміти як державну послугу, що надається інформаційно-комунікаційною мережею з використанням інформаційних технологій» [6, ст. 1].

У розпорядженні Кабінету Міністрів України «Про Схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства» від 15.05.2013 р. № 386-р. під електронною

послугою розуміється «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій» [7].

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» [8].

У теорії цивільного права під поняттям «електронні послуги» пропонується розуміти «надання в електронній формі урядової інформації: програм і напрямів діяльності уряду, формування стратегій задля розв'язання найважливіших суспільних проблем. Електронні послуги характеризуються новими формами громадянської участі та співробітництва між владою і громадянами» [9].

Електронна послуга, що надається в рамках цивільного права, має такі ознаки: можливість отримання послуги віддалено через Інтернет; наявність договору або іншого правового акту на надання послуги, що регулює відносини між сторонами; обов'язкове виконання вимог закону про захист споживачів та інших норм цивільного права; прозорість та зрозумілість умов надання послуги для одержувача; відповідальність за неякісне чи неналежне надання послуги; не «вимагає» особистої присутності.

Таким чином, на основі вищезазначених понять та ознак послуг та електронних послуг, можливо дати наступне визначення електронної послуги – це певна діяльність, що здійснюється на основі договору про надання послуг, не «вимагає» особистої присутності суб'єктів, надається в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних систем, споживається у процесі використання, результати можуть бути використані у майбутньому.

Щодо правової природи електронної послуги, електронна послуга може бути як цивільним договором, так і адміністративним актом. Якщо державний орган чи муніципальна організація надають електронну послугу, це зазвичай регулюється адміністративним правом. І тут надання послуги може бути регульовано певними нормами, як, наприклад, порядок подання заяви, терміни розгляду заяви тощо.

Якщо ж електронна послуга надається приватною компанією або фізичною особою, це може регулюватися цивільним правом.

У цьому випадку електронна послуга розглядатиметься як цивільний договір між сторонами і повинна відповідати нормам цивільного права, таким як обов'язковість договору, терміни виконання послуги, відповідальність за невиконання тощо.

Правова природа електронної послуги у цивільному праві полягає в тому, що вона може бути надана як фізичним, так і юридичним особам, вона повинна відповідати вимогам закону про захист прав споживачів та іншим нормам цивільного права, а, також, має бути оформлена у вигляді договору чи іншого правового акту.

Висновки і пропозиції. Таким чином, на основі проведеного дослідження, можна зробити висновок, що електронна послуга – певна діяльність, що здійснюється на основі договору про надання послуг, не «вимагає» особистої присутності суб'єктів, надається в електронній формі за допомогою інформаційно-комунікаційних систем, споживається у процесі використання, результати

можуть бути використані у майбутньому. Правова природа електронної послуги залежить від її надання та контексту її використання.

Список використаної літератури

1. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 435-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>.
2. Тищенко Ю. Поняття «послуга»: в міжнародному та вітчизняному праві. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2018. № 4. С. 89-98.
3. Уткіна М. С., Харченко А. Л. Щодо електронних послуг в Україні: юридична природа, ознаки та принципи. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2021. Вип. 1 (36). С. 80-84.
4. Иоффе О. С. Обязательственное право. М. : Юрид. лит., 1975. 880 с.
5. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>.
6. Модельний закон про електронні державні послуги, який було прийнято на тридцять четвертому пленарному засіданні Міжпарламентської Асамблеї держав-учасників СНД (Постанова № 34-7 від 07.04.2010 р.). URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99.
7. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/386-2013-%D1%80>.
8. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. / Кабінет Міністрів України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#n8>.
9. Ємельяненко О. Традиційний та електронний уряд: концептуальні відмінності. URL: <http://www.viche.info/journal/811/>.

References

1. Civil Code of Ukraine (2003, January, 16). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> [in Ukrainian].
2. Tischenko Yu. (2018). The definition of service: in foreign and national law. *International trade: economics, finance, law*, 4 [in Ukrainian].
3. Utkina M. S., Harchenko A. L. (2021). About electronic services in Ukraine: legal nature, features and principles. *Prikarpatskiy yuridichniy visnik*, 1 (36) [in Ukrainian].
4. Ioffe O. S. (1975). Obligation law. M: Yuridichna literatura [in Ukrainian].
5. Law of Ukraine on electronic trust services № 2155-VIII. (2017, October, 5). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>. [in Ukrainian].
6. Model law on electronic state services № 34-7 (2010, April, 7). URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/997_m99. [in Ukrainian].
7. On acceptance of strategy of improvement of information society № 386-p (2013, May 15). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/386-2013-%D1%80>. [in Ukrainian].
8. On acceptance of concept of development of the system of electronic services in Ukraine № 918-p (2016, November, 16). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#n8> [in Ukrainian].
9. Yemelyanenko O. Traditional and digital government: concepts differences. URL: <http://www.viche.info/journal/811> [in Ukrainian].

Стаття надійшла 15.05.2023 р.

A. L. Sviatoshniuk, Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor
Odesa I. I. Mechnikov National University
the Department of Civil Law Disciplines
Frantsuzskiy Boulevard, 24/26, Odesa, 65058, Ukraine
e-mail: arina_leonidovna@ukr.net
ORCID ID: 0000-0001-7728-3190

THE DEFINITION AND LEGAL NATURE OF ELECTRONIC SERVICES IN UKRAINE

Summary

The scientific article analyzes the concept and legal nature of electronic services in Ukraine. The need to define the concept and legal nature of electronic services in Ukraine is due to the urgent need to research this institute in connection with the development of economic relations and the development of business and information technologies. The possibility of using electronic services significantly saves time and resources, simplifies the process of obtaining the necessary documents and shortens bureaucratic procedures. The principle positions and evaluations implemented in the research process are determined by the theoretical views of scientists on electronic services.

Therefore, in the article are defined the following characteristics of a service can be distinguished: 1) a service is a specific activity; 2) has no material embodiment; 3) consumed in the execution process; 4) the results of such «consumption» can be used in the future.

It is also defined that a service is a certain activity of subjects that does not have a material embodiment, is consumed in the process of execution, and the result of such activity can be used in the future.

It is underlined the following features of electronic service provided under civil law: the possibility of receiving the service remotely via the Internet; the existence of a contract or other legal act for the provision of a service that regulates relations between the parties; mandatory compliance with the requirements of the law on consumer protection and other norms of civil law; transparency and comprehensibility of the terms of service provision for the recipient; responsibility for low-quality or improper service provision; does not «require» personal presence.

It is given the definition of the concept of electronic service from the point of view of certain actions. It is also defined the legal nature of electronic service agreement.

Keywords: service, electronic service, features of services, features of electronic services, electronic resource, digitalization.