

Секція Право	
УДК 338.24:65.01	
Дата першого надходження статті до видання	2026-03-11
Дата прийняття статті до друку після рецензування	2026-04-2
Дата публікації/оприлюднення	2026-04-26

Європейський стандарт надання електронних адміністративних послуг

Ковбас Ігор Васильович,

доктор юридичних наук, професор,
завідувач кафедри кафедри публічного права,
Чернівецький національний університет імені Ю. Федьковича
ORCID ID: 0000-0001-7039-1586

Анотація: У статті досліджено правові та організаційні засади формування європейських стандартів надання електронних адміністративних послуг. Проаналізовано ключові директиви ЄС, принципи «цифрового за замовчуванням» (digital by default) та транскордонної взаємодії. Особливу увагу приділено досвіду імплементації цих стандартів в Україні в умовах євроінтеграції. Визначено основні виклики та перспективні напрями адаптації національного законодавства до вимог Єдиного цифрового ринку ЄС. У межах дослідження науково обґрунтовано концептуальні підходи до створення комплексної системи оцінки якості електронних сервісів, яка базується на людиноцентричності державних інформаційних ресурсів. Особливу увагу приділено практичному досвіду імплементації цих стандартів в Україні в умовах прискореної євроінтеграції та воєнного стану. Визначено основні організаційно-технічні виклики та перспективні напрями адаптації національного законодавства до жорстких вимог Єдиного цифрового ринку ЄС. Акцентовано, що в ЄС питання надання електронних адміністративних послуг населенню регулюється як первинним, так і вторинним законодавством. Наднаціональний рівень законодавства ЄС встановлює лише загальні положення та основні права громадян щодо послуг загального інтересу.

Ключові слова: адміністративні послуги, адміністративно-правовий механізм, правове регулювання, цифровізація публічного управління, Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), делегований суб'єкт, процедурні стандарти, good governance, Європейський адміністративний простір, автоматизація, електронні сервіси, захист прав заявників, правова визначеність, оптимізація процесів, адміністративна процедура, цифрові реєстри.

European Standard for Provision of Electronic Administrative Services

Kovbas Ihor

Doctor of Law, Professor,
Head of the Department of Public Law,
Yu. Fedkovych Chernivtsi National University
ORCID ID: 0000-0001-7039-1586

Abstract. The article examines the legal and organizational foundations for the formation of European standards for the provision of electronic administrative services. Key EU directives, the "digital by default" principle, and cross-border interaction are analyzed. Particular attention is paid to the experience of implementing these standards in Ukraine in the

context of European integration. The main challenges and promising directions for adapting national legislation to the requirements of the EU Digital Single Market are identified. Within the framework of the study, the conceptual approaches to creating a comprehensive system for evaluating the quality of electronic services, which is based on the human-centricity of state information resources, are scientifically substantiated. Special attention is paid to the practical experience of implementing these standards in Ukraine under the conditions of accelerated European integration and martial law. The main organizational and technical challenges and promising directions for adapting national legislation to the strict requirements of the EU Digital Single Market are determined. It is emphasized that in the EU, the issue of providing electronic administrative services to the public is regulated by both primary and secondary legislation. The supranational level of EU law establishes only general provisions and basic rights of citizens regarding services of general interest.

Keywords: administrative services, administrative and legal mechanism, legal regulation, digitalization of public administration, Administrative Service Center (ASC), delegated subject, procedural standards, good governance, European Administrative Space, automation, electronic services, protection of applicants' rights, legal certainty, optimization of processes, administrative procedure, digital registries.

Вступ

Утвердженням європейської інтеграції України зумовлює необхідність для національних інститутів публічної влади впровадження ефективних моделей надання адміністративних послуг у системі публічного адміністрування. Як наслідок набуває актуальності пошук ефективних практик реалізації системи надання електронних адміністративних послуг з метою розробки напрямів підвищення ефективності функціонування даного елемента публічного адміністрування в Україні.

Актуальність дослідження правового регулювання надання електронних адміністративних послуг у країнах ЄС зумовлена обранням Україною курсом на європейську інтеграцію та необхідністю адаптації вітчизняного законодавства до законодавства Європейського Союзу (далі – ЄС). Законодавство ЄС та практика його реалізації щодо надання електронних адміністративних послуг містить багато позитивних новацій, дослідження яких є необхідною умовою для удосконалення українського законодавства, підвищення рівня якості послуг, що надаються органами публічної адміністрації.

У європейській адміністративно-правовій доктрині не виділяють окремого правового інституту адміністративних послуг. Науковці держав-членів ЄС для позначення вказаного явища оперують поняттями «public services» («публічні послуги»), «services of general interest» («послуги, що становлять загальний інтерес»), «services for citizens» («послуги для громадян»), до яких окрім інших публічних включають послуги, які в Україні зараховують до адміністративних послуг [2, с. 120-122].

Якщо звернутися до досвіду ЄС щодо реалізації теорії публічних послуг, можна зробити висновок, що у зміст поняття «public services» («публічні послуги») європейські фахівці вкладають ширше значення, ніж в українській доктрині вкладається в поняття «адміністративні послуги»: у ЄС публічні послуги – це будь-які послуги, надання яких становить публічний (загальний) інтерес [1, с. 21-28].

Мета. Сучасним напрямом реформування надання електронних адміністративних послуг в ЄС виступає, в першу чергу, створення єдиного цифрового ринку адміністративних послуг. Зважаючи на те, що ринок електронних адміністративних послуг у державах-членах ЄС стрімко розвивається, то важливим завданням на сьогодні виступає забезпечення сумісності між системами надання електронних публічних послуг різних країн-членів ЄС [6].

Результати

Регламенти та рішення Європейського парламенту та Ради є обов'язковими для виконання державами-членами ЄС, відтак справили значний вплив на розвиток внутрішнього законодавства та практики його застосування в державах-членах ЄС. Зокрема запроваджена програма «STORK», яка «з урахуванням технології ІД-ідентифікації є доступною в кожній країні, та забезпечує систематизацію даних згідно з загальноприйнятою технічною та юридичною схемами, що забезпечує розуміння між користувачами один з одним» [4, с. 10-16].

Окрім того, на виконання законодавства ЄС держави-члени запроваджують електронні сервіси надання адміністративних послуг громадянам інших держав членів у вигляді «Точок одного контакту» («Point of Single Contact»), які функціонують кількома мовами та забезпечують надання популярних послуг для громадян інших держав-членів ЄС. Відповідно, в рамках реалізації названих програм всі держави-члени ЄС забезпечують можливість надання транскордонних адміністративних послуг громадянам ЄС незалежно від країни походження [3].

В європейських країнах електронна форма надання адміністративних послуг використовується на рівні з письмовою формою на паперовому носії, адже велика кількість послуг надається саме в електронній формі, що заощаджує ресурси органів публічної адміністрації. Законодавством країн-членів ЄС передбачена еквівалентність юридичної сили адміністративних актів, які виступають результатом надання адміністративних послуг, в електронній формі та в письмовій формі на паперових носіях. Причому рівність електронної та письмової форми передбачена на рівні закону та є обов'язковою для визнання всіма суб'єктами правовідносин у державі.

Правовому регулюванню надання адміністративних послуг приділена увага у великій кількості нормативно-правових актів ЄС. Надання адміністративних послуг є настільки важливим в ЄС, що їх належне забезпечення регулюється первинним і вторинним законодавством, зокрема статтями Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кількома Директивами, прецедентним правом, Хартією засадничих прав Європейського Союзу.

Окрім названих нормативно-правових актів, значну роль у регулюванні діяльності публічної адміністрації як загалом, так і щодо надання адміністративних послуг, відіграє так зване «прецедентне право ЄС», «неписане право ЄС» (англ. – softlaw), тобто рішення Європейського суду справедливості (Суду Європейського Союзу), Європейського суду з прав людини та інших судових органів держав-членів ЄС [5, с. 113-117].

У ЄС питання надання електронних адміністративних послуг населенню регулюється як первинним, так і вторинним законодавством ЄС. Утім наднаціональний рівень законодавства ЄС встановлює лише загальні положення та основні права громадян щодо послуг загального інтересу. На національному рівні у державах-членах ЄС приділяється увага врегулюванню адміністративної процедури загалом [1, с. 21-28].

Незважаючи на значні темпи інтеграції в межах ЄС, у питанні правового регулювання надання адміністративних послуг різних держав-членів ЄС спостерігаються значні відмінності, зокрема, різний ступінь розвитку нормативного та інституційного забезпечення зазначеної сфери, різний розподіл повноважень щодо надання адміністративних послуг між органами державної влади та місцевого самоврядування [5, с. 113-117].

Окреме значення для правового регулювання надання електронних адміністративних послуг у більшості держав-членів ЄС має законодавство, прийняте на локальному рівні. Кожний орган місцевого самоврядування забезпечує надання адміністративних послуг з врахуванням місцевих особливостей, що спрямоване на

найоптимальніше задоволення потреб мешканців окремого муніципалітету [5, с. 113-117; 1, с. 21-28].

Висновок

Правовому регулюванню надання адміністративних послуг приділяється значна увага в нормативно-правових актах та судовій практиці ЄС. Законодавство ЄС щодо надання електронних адміністративних послуг є досить розвиненим та забезпечує еквівалентність письмової та електронної форми їх надання.

Джерела правового регулювання надання електронних адміністративних послуг в ЄС характеризуються таким особливостями, як відсутність кодифікованого нормативно-правового акту, яким би здійснювалося регулювання адміністративних послуг неекономічного інтересу; вплив судової практики на правове регулювання відносин між органами публічної адміністрації та приватними особами; значна увага до підвищення рівня якості послуг, що надаються адміністративними органами, та участі приватних осіб у прийнятті рішень.

Порівнюючи рівні правового регулювання сфери адміністративних послуг в країнах ЄС та Україні, варто зазначити, що наднаціональний рівень законодавства ЄС встановлює лише загальні положення та основні права приватних осіб щодо послуг загального інтересу. На національному рівні у державах-членах ЄС приділяється увага врегулюванню адміністративної процедури загалом, але важливе значення має локальне регулювання надання адміністративних послуг у рамках кожного муніципалітету.

Виходячи із аналізу європейського досвіду, важливе значення для удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні має застосування у практичній діяльності органів публічної адміністрації принципів сформованих практикою Європейського суду з прав людини та Європейського суду справедливості, використання досягнень інформаційних технологій, удосконалення електронного урядування, підвищення участі приватних осіб у прийнятті рішень органів публічної адміністрації як це має місце в західноєвропейських країнах.

Список використаних джерел

1. Білоус В. Т. Особливості становлення та розвитку теорії адміністративних послуг у країнах Європейського Союзу та в Україні. *Наука і правоохорона*. 2016. № 1. С. 21-28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nip_2016_1_5 (дата звернення: 19.09.2024).

2. Буханевич О. М. Особливості правового регулювання адміністративних послуг в країнах Європейського Союзу. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція*. 2014. Вип. 12(1). С. 120-122. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2014_12\(1\)_35](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2014_12(1)_35) (дата звернення: 19.09.2024).

3. Директива 2006/123/ЄС Європейського парламенту та ради від 12 грудня 2006 року про послуги на внутрішньому ринку. *Офіційний Вісник Європейського Союзу від 27.12.2006* URL: https://insat.org.ua/files/nav/law/3/dir_2006_123_uk.pdf (дата звернення: 19.09.2024).

4. Михайлюк Я. Надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах Європейського Союзу та Україні: порівняльно-правовий аспект. *Юридична Україна*. 2016. № 1-2. С. 10-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4 (дата звернення: 19.09.2024).

5. Михайлюк Я.Б. Загальна характеристика правового регулювання надання адміністративних послуг в Європейському Союзі та Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. 2015. Вип. 34(2). С. 113-117. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_34\(2\)_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_34(2)_30) (дата звернення: 19.09.2024).

6. Регламент Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 910/2014 від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій

на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text (дата звернення: 19.09.2024).

7. Скороход О.П. Надання послуг населенню органами місцевого самоврядування як пріоритет діяльності місцевої громади. Стратегічні пріоритети. №1. 2010. С. 41-46.

8. Тимченко Л.М. Європейський досвід удосконалення системи надання адміністративних послуг. *Інвестиції: практика та досвід*. 2015. № 3. С. 136-140. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2015_3_31 (дата звернення: 19.09.2024).

9. TOMÁŠEK, M., ŠMEJKAL, V. та ін. Коментар до Договору про функціонування ЄС, Договору про ЄС та Хартії основоположних прав ЄС. Прага: Wolters Kluwer ČR, 2024, 1780 с. URL: https://hcj.gov.ua/sites/default/files/field/komentar_do_dogovoru_pro_funkcionuvannya_ys.pdf (дата звернення: 19.09.2024).

References

1. Bilous V. T.. (2016). Osoblyvosti stanovlennia ta rozvytku teorii administratyvnykh posluh u krainakh Yevropeiskoho Soiuzu ta v Ukraini. *Nauka i pravookhorona*, (1), 21–28. http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nip_2016_1_5

2. Bukhanevych O. M.. (2014). Osoblyvosti pravovoho rehulivannia administratyvnykh posluh v krainakh Yevropeiskoho Soiuzu. *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. Serii: Yurytsprudentsiia*, 12(1), 120–122. [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2014_12\(1\)_35](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_jur_2014_12(1)_35)

3. European Parliament and Council. (2006, December 12). Directive 2006/123/EC on services in the internal market. https://insat.org.ua/files/nav/law/3/dir_2006_123_uk.pdf

4. Mykhailiuk Ya.. (2016). Nadannia administratyvnykh posluh v elektronii formi u krainakh Yevropeiskoho Soiuzu ta Ukraini: Porivnialno-pravovyi aspekt. *Yurydychna Ukraina*, (1–2), 10–16. http://nbuv.gov.ua/UJRN/urykr_2016_1-2_4

5. Mykhailiuk Ya. B.. (2015). Zahalna kharakterystyka pravovoho rehulivannia nadannia administratyvnykh posluh v Yevropeiskomu Soiuzi ta Ukraini. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Serii: Pravo*, 34(2), 113–117. [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_34\(2\)_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2015_34(2)_30)

6. European Parliament and Council. (2014, July 23). Regulation (EU) No 910/2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_016-14#Text

7. Skorokhod O. P.. (2010). Nadannia posluh naseleniu orhanamy mistsevoho samovriaduvannia yak priorytet diialnosti mistsevoi hromady. *Stratehichni priorytety*, (1), 41–46.

8. Tymchenko L. M.. (2015). Yevropeyskyi dosvid udoskonalennia systemy nadannia administratyvnykh posluh. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, (3), 136–140. http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2015_3_31

9. Tomášek M., Šmejkal V., et al. (2024). *Komentar do Dohovoru pro funktsionuvannia YeS, Dohovoru pro YeS ta Khartii osnovopolozhnykh prav YeS*. Wolters Kluwer ČR. https://hcj.gov.ua/sites/default/files/field/komentar_do_dogovoru_pro_funkcionuvannya_ys.pdf