

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: <https://orcid.org/0000-0001-7728-3190>

ЩОДО КЛАСИФІКАЦІЇ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Наукова стаття присвячена дослідженню питання класифікації електронних послуг. Визначено ознаки та поняття електронної послуги.

У науковій статті визначено підходи до класифікації електронних послуг. Проведено аналіз існуючих класифікаційних моделей, заснованих на критеріях функціонального призначення, галузевої приналежності, суб'єктного складу, способах взаємодії з користувачем та технологіях, що використовуються. Запропоновано класифікації, які враховують різні аспекти надання послуг в електронному форматі.

Виокремлено основні критерії класифікації та визначено види електронних послуг. Запропоновано класифікацію електронних послуг в залежності від таких критеріїв: в залежності від сфери діяльності електронних послуг, що надаються; за способом оплати; за критерієм участі у купівлі-продажу; в залежності від форми власності суб'єкта господарювання, що надає послугу; за кількістю складових процесів та складності надання; в залежності від терміну надання послуги; за мотивацією споживача; за статусом організації, що надає послугу.

Ключові слова: послуги, електронні послуги, Інтернет, види електронних послуг, інформаційні технології, діджиталізація, користувачі електронних послуг.

Постановка проблеми. Електронні послуги, як сучасний спосіб надання різних видів сервісів, забезпечують зручність та доступність для користувачів. Використання електронних послуг дозволяє заощаджувати час та ресурси, а також спрощує багато процесів. Вони охоплюють широкий спектр напрямків і відіграють важливу роль у повсякденному житті. Розуміння специфіки кожної сфери дозволяє адаптувати електронні послуги під потреби користувачів та підвищувати їхню якість. Розуміння потреб користувачів у різних сферах дозволяє розробляти ефективні стратегії для просування та розвитку електронних послуг.

Визнаючи об'єктивну складність кількісної оцінки ринкових обсягів електронних послуг, постає мета визначення класифікації електронних послуг. Класифікація допомагає відстежувати тенденції розвитку електронних послуг, виявляти нові можливості та оцінювати конкуренцію. Також, класифікація допомагає оптимізувати внутрішні процеси компаній, що надають електронні послуги, підвищуючи їхню ефективність. Зокрема, класифікація важлива для розробки законів та правил, що регулюють сферу електронних умов.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі питання визначення особливостей видів електронних послуг досліджувалися у працях таких фахівців,

як: В. Б. Авер'янов, К. К. Афанасьєв, Ю. П. Битяк, І. В. Дроздов, В. М. Гарашук, А. Т. Комзюк, О. В. Кузьменко, Г. М. Писаренко, В. П. Тимошука та ін.

Мета статті – визначення критеріїв класифікації та виокремлення видів електронних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу. Перш, ніж виокремити критерії класифікації та види електронних послуг, необхідно визначитися із поняттям електронної послуги.

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

Відповідно до 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].

Отже, у ЦК України послуга визначається як діяльність, що споживається в процесі вчинення певної дії або у процесі здійснення певної діяльності, яку одна сторона (виконавець) зобов'язується надати, а інша (замовник) – сплатити. Договір про надання послуг передбачає, що виконавець зобов'язується надати послугу за завданням замовника, а замовник, у свою чергу, зобов'язується сплатити цю послугу, якщо інше не передбачено договором. Тобто, послуга – це не матеріальний об'єкт, а процес чи діяльність, яка приносить користь замовнику.

Розглядаючи наукові джерела, можна відмітити, що єдиний підхід до визначення поняття послуги є відсутнім.

Багато науковців використовують категорію «дія» для визначення поняття послуги: «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 фахівці зазначають, що послуга – це «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].

Деякі вчені вважають, 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].

Таким чином, відокремимо 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.

На нашу думку, можна запропонувати наступне визначення послуги: «послугою є певна діяльність суб'єктів, що не має матеріального втілення,

споживається у процесі виконання та результат такої діяльності може бути використаний у майбутньому”¹.

Переходячи до визначення поняття електронної послуги, у Законі України «Про електронні довірчі послуги» визначено електронну послугу, як «будь-яку послугу, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему» [5, ст. 1].

У Модельному Законі «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. No 386-р. під електронною послугою розуміється «послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій» [7].

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» [8].

У науці 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].

Таким чином, електронній послуді притаманні наступні 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 присутності².

Отже, електронна послуга – 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 майбутньому³.

Визначаючи види електронних послуг, слід зазначити, що науковці загалом класифікують електронні послуги за сферою діяльності та поділяють їх на: «послуги інформаційного характеру; послуги консультативного характеру; послуги з підготовки політичних рішень або законів; послуги із взаємодії між

¹ Див. Святошнюк А. Л. Поняття та правова природа електронних послуг в Україні. Правова держава. 2023. Вип. 50. С. 128-132.

² Див. Святошнюк А. Л. Поняття та правова природа електронних послуг в Україні. Правова держава. 2023. Вип. 50. С. 128-132.

³ Див. Святошнюк А. Л. Поняття та правова природа електронних послуг в Україні. Правова держава. 2023. Вип. 50. С. 128-132.

установами та організаціями; послуги з надання допомоги та сприяння; послуги обслуговування державного замовлення; послуги з реалізації функцій нагляду та контролю з боку державних відомств“ [10].

На нашу думку, така класифікація електронних послуг за сферою діяльності допомагає зрозуміти, які саме види послуг надаються у цифровому вигляді та у яких галузях вони є найбільш затребуваними. Це дозволяє краще організувати надання цих послуг, а також аналізувати та прогнозувати їх розвиток.

Зокрема, визначають види електронних послуг з точки зору залучення в електронний сервіс: “повністю автоматизовані та автоматизовані частково: повністю автоматизовані – послуги, в яких відповідні процеси (прийняття заяв, надання послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) при наданні таких послуг мінімізовані або зовсім відсутні; автоматизовані частково – послуги, в яких частина процесів виконується в електронному вигляді, а частина – вручну” [10].

Класифікація електронних послуг з погляду залучення в електронні сервіси важлива для розуміння того, як надання різних видів послуг впливає на рівень участі громадян і бізнесу у цифровій економіці. Це дозволяє розробникам, постачальникам та іншим суб'єктам адаптувати послуги та стратегії для підвищення залученості та отримання максимальної користі від електронних сервісів.

Деякі фахівці виокремлюють види електронних послуг в залежності від споживачів, що їх використовують. Це “...послуги для публічних органів влади, громадян та бізнесових організацій: B2B (Business-to-Business, Бізнес-бізнес) передбачає насамперед різні способи електронної взаємодії між бізнесовими організаціями; B2C (Business-to-Citizens, Бізнес-громадянин) характеризується тим, що споживачем послуги є приватна особа, яка, наприклад, здійснює купівлю товарів та послуг через Інтернет; G2B (Government-to-Business, Уряд-бізнес) – обслуговування державного замовлення” [10].

Класифікація електронних послуг в залежності від типу користувачів допомагає краще зрозуміти структуру ринку, визначити цільову аудиторію та оптимізувати бізнес-процеси.

Крім того, виокремлюють й інші підходи до класифікації електронних послуг: “1) за змістом електронного надання послуги (інформування, одностороння взаємодія, двостороння взаємодія, проведення трансакцій); 2) за сферою діяльності: послуги інформаційного характеру; послуги консультативного характеру; послуги щодо взаємодії між суб'єктами публічної адміністрації; послуги з надання допомоги та сприяння; 3) за суб'єктом надання: ті, які надаються центральними органами виконавчої влади, місцевими органами державної влади, органами місцевого самоврядування та суб'єктами делегованих повноважень; 4) за місцем отримання: «єдине вікно»; офіційний веб-портал органу влади; 5) за формою отримання: повністю автоматизовані та автоматизовані частково; 6) за результатом – можуть як передбачати оформлення адміністративного акта, так і не передбачати його оформлення...” [11].

Таким чином, на нашу думку, у науці цивільного права доцільно виокремити наступні критерії класифікації та види електронних послуг.

Залежно від сфери діяльності електронних послуг, що надаються: 1) послуги зв'язку – електронна пошта, Інтернет-телефонія, смс, дзвінки, відеозв'язок; 2) туристичні послуги – служби замовлення квитків, служби резервування місць у готелях, інформація по турах, Web-представництва туристичних компаній, Інтернет-магазини туристичного спорядження та товарів, поради та консультації професійних туристів, віртуальні тури різними місцями, історичні довідки місць, схеми та програми для прокладання маршрутів; 3) медичні послуги – консультації лікарів, архів питань відвідувачів та відповідей лікарів зі спеціальностей, збірка популярних та професійних статей медичної тематики, словник медичних термінів, медичні тести, енциклопедії хвороб, Інтернет-аптека, Інтернет-магазини медичних товарів, довідники народної медицини, законодавство та юридична консультація; 4) послуги правового характеру – страхування у мережі Інтернет, консультації з правових питань, послуги в сферах юриспруденції, нерухомості, укладання договорів, вирішення спорів; 5) послуги банків – Інтернет-банкінг, онлайн-кредитування, аналіз руху коштів, аналіз нарахування відсотків на депозити та кредити, переміщення коштів на різні рахунки, поповнення депонента та оплата кредиту, оплата комунальних послуг, мобільного та Інтернет-зв'язку, каско та інших, розрахунок за товари в Інтернет-магазинах, замовлення пластикової картки, самостійне блокування кредитки у разі потреби. У розширений пакет сервісів, пропонованих банками зазвичай входить управління рахунками пенсійних накопичень, пайових інвестиційних фондів, персонального онлайн-брокера, а також відправка грошових переказів; 6) комерційні послуги – Інтернет-брокеридж – послуга, що надається інвестиційним посередником, яка дозволяє клієнту здійснювати купівлю або продаж цінних паперів та валюти у реальному часі через мережу Інтернет; Інтернет-аукціон; Інтернет-магазини; 7) послуги системи освіти – дистанційне навчання в Інтернеті, on-line навчання, конкурси, олімпіади, ігри, електронні газети та журнали, електронні бібліотеки, каталоги, пошукові системи, метапошукові системи, енциклопедії, словники, довідники, реєстрація в навчальних закладах в режимі on-line; 8) послуги закладів культури – доступ до повнотекстових баз даних та електронних каталогів бібліотек, віртуальні екскурсії музеями, електронна афіша в театрах та культурно-дозвільних установах, спектаклі і фільми, віртуальні виставки; 9) аналітичні послуги, що дозволяють ухвалювати стратегічні рішення. Концепції онлайн-рішень, заснованих на інтелектуальному аналізі даних, широко розробляються.

Також, на нашу думку, доцільно розподіляти електронні послуги на матеріальні та нематеріальні (соціально-культурні) послуги. До перших відносять ті види, результатом яких є створення нової або відновлення споживчої вартості, при цьому виконання максимально враховує індивідуальні запити споживачів.

За способом оплати електронні послуги слід поділяти на: оплачувані, шляхом готівкового розрахунку, та такі, що оплачуються шляхом безготівкового розрахунку; такі, що оплачуються за системою trade-in (система, при якій інша зустрічна послуга або товар приймаються як часткова оплата.

За критерієм участі у купівлі-продажу електронні послуги поділяються на: платні, пільгові, безкоштовні.

Залежно від форми власності суб'єкта господарювання, що надає послугу, розрізняють послуги, що здійснюються підприємствами приватної форми

власності та державними організаціями, установами та підприємствами. Нерідко також виділяють некомерційні організації (хоча вони можуть бути приватними та державними), муніципальні.

За кількістю складових процесів та складності надання виділяють прості, складні та комбіновані послуги. Проста передбачає один сервісний процес, комбінована – складається з декількох процесів, які неможливо розділити на прості.

Залежно від терміну надання послуги виділяють звичайні, термінові експрес-послуги, останні відрізняються більш коротким виробничим циклом.

За мотивацією споживача послуга може бути придбана для особистого споживання або ділових потреб.

За статусом організації, що надає послугу, електронні послуги можна розділити на професійні та непрофесійні. До професійних послуг відносять правові, бухгалтерські, аудиторські, консультаційні, архітектурні, інженерні, медичні та інші, які потребують спеціальної освіти та кваліфікації.

Висновки і пропозиції. Отже, критерії класифікації електронних послуг можуть бути різними, але основні з них включають: тип послуги, що надається, цільову аудиторію, ступінь інтерактивності, рівень автоматизації, спосіб оплати та правовий статус.

При класифікації електронних послуг важливо враховувати всі ці критерії, оскільки вони дозволяють більш точно визначити характеристики та особливості кожної конкретної послуги.

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. Іоффе О. С. Зобов'язальне право. Юрид. літ., 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/>.
10. Тищенкова І. О. Класифікація електронних послуг, що надаються органами публічної адміністрації. Науковий вісник УжНУ. Серія "Право". 2015. Вип. 32. Т. 3. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/4679/1/КЛАСИФІКАЦІЯ%20ЕЛЕКТРОННИХ%20ПОСЛУГ.pdf>
11. Опар Н. В. Теоретичні основи надання електронних послуг в Україні. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/6_2021/35.pdf

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. Priкарпатський юридичний вісник, 1 (36) [in Ukrainian].
4. Ioffe O. S. (1975). Obligation law. 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].
10. Tyshchenkova I. O. (2015). Kласифікація електронних послуг, щодо надання орhanам публічної адміністрації. Науковий вісник УжНУ. Серія "Право". Вип. 32. Т. 3. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/4679/1/KLASIFYKATsIIa%20ELEKTRONNYKh%20POSЛУH.pdf> [in Ukrainian].
11. Opar N. V. Teoretychni osnovy nadання електронних послуг в Україні. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/6_2021/35.pdf [in Ukrainian].

Стаття надійшла 08.09.2025 р.

A. L. Sviatoshniuk, Candidate of Juridical Sciences, Associate Professor
Odesa I. I. Mechnikov National University
the Department of Civil Law Disciplines
24/26 Frantsuzkyi Blvd, Odesa, 65058, Ukraine
e-mail: arina_leonidovna@ukr.net
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-7728-3190>

ABOUT CLASSIFICATION OF ELECTRONIC SERVICES

Summary

The scientific article is devoted to the study of the issue of classification of electronic services. The features and concepts of electronic services are determined.

The following features of a service are identified: a service is a certain activity; it does not have a material embodiment; it is consumed in the process of execution; the results of such "consumption" can be used in the future.

There is offered the definition of a service as 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.

The scientific article defines approaches to the classification of electronic services. An analysis of existing classification models based on the criteria of functional purpose, industry affiliation, subject composition, methods of interaction with the user and technologies used is carried out. Classifications are proposed that take into account various aspects of the provision of services in electronic format.

It is also noted that the classification of electronic services helps to understand what types of services are provided digitally and in which industries they are most in demand. This

allows better organization of the provision of these services, as well as analysis and forecasting of their development.

The main classification criteria are identified and types of electronic services are defined. A classification of electronic services is proposed depending on the following criteria: depending on the field of activity of electronic services provided; by the method of payment; by the criterion of participation in the purchase and sale; depending on the form of ownership of the business entity providing the service; by the number of component processes and the complexity of the provision; depending on the term of service provision; by consumer motivation; by the status of the organization providing the service.

It is noted in the scientific article that when classifying electronic services, it is important to take into account all these criteria, as they allow for a more accurate determination of the characteristics and features of each specific service.

Keywords: services, electronic services, Internet, types of electronic services, information technologies, digitalization, users of electronic services.