



Яна Михайлюк,
аспірантка Інституту права ім. В. Сташиса
Класичного приватного університету

УДК 342.924

НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ У КРАЇНАХ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ ТА УКРАЇНІ: ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

У статті проведено дослідження правового регулювання надання адміністративних послуг населенню в електронній формі у країнах Європейського Союзу та здійснено його порівняння з українським законодавством, а також запропоновано способи врахування європейського досвіду з метою удосконалення вітчизняного правового регулювання у зазначеній сфері.

Ключові слова: надання адміністративних послуг, електронна форма надання адміністративних послуг, електронне урядування, адміністративна процедура, трансграничні адміністративні послуги.

Враховуючи євроінтеграційну спрямованість внутрішньої і зовнішньої політики України і необхідність адаптації українського законодавства до законодавства держав-членів Європейського Союзу (далі — ЄС), окремої уваги потребує удосконалення правового регулювання надання електронних адміністративних послуг та збільшення ролі інформаційно-комунікаційних технологій у сфері обслуговування громадян з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

В адміністративно-правовій науці дослідженням інституту адміністративних послуг займалися такі вчені, як: В. Б. Авер'янов, К. К. Афанасьєв, Ю. П. Битяк, О. М. Бандурка, В. М. Бесчастний, А. Ф. Васильєва, В. М. Гаращук, І. П. Голосніченко, А. Т. Комзюк, Т. О. Коломоець, І. Б. Коліушко, О. В. Кузьменко, Є. В. Курінний,

І. М. Лазарєв, Г. М. Писаренко, В. П. Тимошук, Ю. О. Тихомиров та ін.

Серед європейських науковців, які здійснювали дослідження у сфері правового регулювання публічних послуг та взаємовідносин органів публічної адміністрації із приватними особами, варто зазначити таких: Дж. Белл, Ф. Беланджер, В. Браун, Д. Гайфорд, В. Вайс, В. Ванкович, Б. Дельсанглес, Дж. Демпси, С. Касіс, В. Кемпен, М. Кларк, М. Кнауфф, Ф. Котлер, П. Крейг, М. Лабоуз, Дж. Мердок, А. Моубрей, К. Пейтман, М. Сеневіратн, Р. Сірден, Дж. Симмондс, В. Соутер, Дж. Стюарт, К. Фрідман, Ю. Шварце, Ф. Шнапп та ін. Окрема увага наданню адміністративних послуг в електронній формі була присвячена у працях науковців з державного управління таких, як: О. М. Буханевич, Н. В. Грицяк, І. В. Клименко,

О. С. Конотощев, О. В. Полян, В. М. Со-роко та ін.

Зазначені вчені зробили вагомий внесок у розвиток науки про надання адміністративних послуг та електронну форму їх надання, проте окремого дослідження потребує європейський досвід надання електронних адміністративних послуг з метою його врахування для удосконалення українського законодавства та приведення його у відповідність до європейських стандартів належного урядування.

Метою статті є дослідити у порівняльно-правовому аспекті досвід правового регулювання надання електронних адміністративних послуг у країнах ЄС для удосконалення українського законодавства.

Завданнями даної статті є: охарактеризувати законодавство ЄС щодо надання адміністративних послуг в електронній формі; проаналізувати сучасний стан українського законодавства щодо надання адміністративних послуг в електронній формі та порівняти його із європейським досвідом у зазначеній сфері; запропонувати шляхи удосконалення вітчизняного законодавства з урахуванням правового регулювання надання адміністративних послуг в електронній формі у країнах ЄС.

Необхідність окремого дослідження правового регулювання надання адміністративних послуг в електронній формі підкреслюється підвищенням ролі інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні, збільшенням кількості адміністративних послуг, що надаються через Інтернет, а також потребою забезпечення рівності електронної та письмової форми адміністративних послуг у законодавстві. Надання електронних адміністративних послуг є досить популярним серед громадян ЄС, зокрема у Німеччині «урядовий портал надання електронних послуг щомісяця відвідує понад півтори мільйони громадян» [1, с. 1], аналогічно у Франції «потягом 2014 року до загальнодержавного порталу надання послуг адміністративними органами було здійснено 250 мільйонів звернень» [2, с. 1].

Загальні засади щодо розвитку електронних адміністративних послуг встановлені на рівні ЄС, зокрема, відповідно до Повідомлень Європейської Комісії Європейському Парламенту, Раді, Євро-

пейському економічному і соціальному комітету і Комітету регіонів «Цифровий порядок денний для Європи» від 19 травня 2010 р. № COM(2010)245 та «Плану дій Європейського електронного уряду 2011—2015. Використання ІКТ в цілях сприяння належного, стійкого та інноваційного уряду» від 15 грудня 2010 р. № COM(2010)743.

Сучасним напрямом реформування надання електронних послуг в ЄС виступає, в першу чергу, створення єдиного цифрового ринку публічних послуг. Зважаючи на те, що ринок електронних публічних послуг у країнах ЄС стрімко розвивається, важливим завданням на сьогодні виступає забезпечення сумісності між системами надання електронних публічних послуг різних країн-членів ЄС, що передбачено Регламентом Європейського Парламенту та Ради «Про електронну ідентифікацію і трастові послуги для електронних угод на внутрішньому ринку і скасування Директиви 1999/93/ЄС» від 23 липня 2014 р. № 910/2014, Рішенням Європейського Парламенту та Ради «Про створення програми по сумісності рішень і загальних рамок для європейських публічних адміністрацій, підприємств і громадян (ISA програма) в якості засобу для модернізації публічного сектору» (ЄС) 2015/2240 від 25 листопада 2015 р.

Регламенти та рішення Європейського парламенту та Ради є обов'язковими для виконання державами-членами, відтак справили значний вплив на розвиток внутрішнього законодавства та практики його застосування в країнах 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» [3, с. 15].

Окрім того, на виконання законодавства ЄС держави-члени запроваджують електронні сервіси надання адміністративних послуг громадянам інших держав-членів у вигляді «Точок одного контакту» (англ. — «Point of Single Contact»), які функціонують кількома мовами та забезпечують надання популярних послуг для громадян інших країн ЄС. Відповідно, в рамках реалізації названих програм всі держави-члени за-

безпечують можливість надання транс-кордонних адміністративних послуг громадянам ЄС незалежно від країни походження, що передбачено Директивою № 2006/123/ЄС Європейського Парламенту та Ради про послуги на внутрішньому ринку від 12 грудня 2006 р.

Для розвитку українського законодавства врахування сучасних напрямків удосконалення форм діяльності органів публічної адміністрації має значення у зв'язку із забезпеченням адміністративної здатності публічної адміністрації, що є «здатністю органів публічної адміністрації вступати у відносини з приватними особами та вступати у відносини із органами публічної адміністрації інших країн відповідно до встановлених стандартів спілкування держави та приватної особи» [4, с. 215–216], та виступає однією із основних передумов вступу України до ЄС.

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. Наприклад, відповідно до ст. 27 Закону про адміністративну процедуру Республіки Естонія «у разі доставки документа електронним способом, він направляється на адресу електронної пошти, що зазначена заявником у заяві. До документа має бути доданий електронний цифровий підпис» [5, с. 361].

На відміну від країн ЄС, в Україні застосування електронної форми адміністративних актів поряд із письмовою формою не є таким поширеним та розпочалось відносно нещодавно — спочатку на рівні підзаконного акта, а пізніше на рівні закону. Зокрема п. 2 Наказу Міністерства юстиції України № 466/5 від 31 березня 2015 р. «Про деякі питання надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних

осіб — підприємців» встановлено, що «виписки, витяги та довідки в паперовій та електронній формах відповідно до Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» мають однакову юридичну силу» [6, с. 266]. Також у ч. 2 ст. 34 Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» в редакції від 26 листопада 2015 р. № 834-VIII передбачено, що «інформація про зареєстровані права та їх обтяження, отримана в електронній чи паперовій формі за допомогою програмного забезпечення Державного реєстру прав, має однакову юридичну силу та використовується відповідно до законодавства» [7, с. 11].

Проте однакова юридична сила адміністративних актів, що є результатом надання адміністративних послуг, в електронній формі та в письмовій формі на паперових носіях має бути закріплена у єдиному кодифікованому законі про адміністративну процедуру, а не у спеціальних законах щодо надання окремих адміністративних послуг, що відповідає європейському досвіду.

Форма надання адміністративних послуг є зовнішнім вираженням результату надання адміністративної послуги, вимоги до якої закріплені в законодавстві. Зазвичай результатом надання адміністративної послуги виступає адміністративний акт. Як зазначають в юридичній літературі: «Адміністративний акт може мати усну або письмову форму, а також може вчинятися у вигляді певних дій (наприклад, внесення до реєстру, вчинення надпису тощо)» [8, с. 33].

Відповідно до ст. 5 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», електронний документ визначається як «документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа» [9, с. 10], та зберігає всі ознаки документа, які містяться в Законі України «Про інформацію», тобто є «матеріальним носієм, що містить інформацію, основними функціями якого є її збереження та передавання у часі й просторі» [10, с. 14]. Таким чином, надання адміністративних послуг здійснюється у письмовій формі на паперових носіях або в електронній формі за допомогою електронних засобів накопичення та передавання інформації.

Сучасний стан надання адміністра-

тивних послуг в електронній формі в Україні також характеризується певними новаціями, особливо заслуговують на увагу ініціативи Міністерства юстиції України та урядові програми щодо електронного урядування. Перші кроки щодо запровадження електронного урядування та надання електронних послуг органами державної влади в Україні були зроблені у зв'язку із прийняттям Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 травня 2003 р. № 851-IV та Закону України «Про електронний цифровий підпис» від 22 травня 2003 р. № 852-IV, пізніше був прийнятий Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007—2015 роки» від 9 січня 2007 р. № 537-V. На виконання вимог зазначених законів прийняті постанови Кабінету Міністрів України: «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи «Електронний уряд» від 24 лютого 2003 р. № 208; «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади» від 28 жовтня 2004 р. № 1453; «Про затвердження правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» від 29 березня 2006 р. № 373; «Про електронний обмін службовими документами в органах виконавчої влади» від 17 липня 2009 р. № 733 та ін.

За ініціативою Міністерства юстиції України доступними он-лайн стали послуги у сфері державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, зокрема отримання витягів із відповідного Реєстру, послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, реєстрації актів цивільного стану тощо. Міністерством юстиції України створено Кабінет електронних сервісів, на якому містяться посилання щодо отримання всіх електронних послуг, надання яких забезпечується Міністерством юстиції України.

Безперечно, названі ініціативи щодо збільшення кількості електронних адміністративних послуг є позитивним явищем, проте вони не відповідають положенням Закону України «Про адміністративні послуги», що передбачає створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг (далі — ЄДПАП) як порталу, що повинен забез-

печувати надання електронних адміністративних послуг. На нашу думку, надання певних адміністративних послуг через окремі офіційні сайти органів державної влади або створення не передбачених законом веб-порталів для надання електронних адміністративних послуг не видається доцільним, оскільки створює передумови для розпорошеності інформації про електронні послуги на великій кількості порталів для їх надання.

На відміну від українського досвіду, в державах-членах ЄС надання електронних адміністративних послуг здійснюється переважно через єдині он-лайн сервіси, на яких зібрано багато популярних послуг як для громадян, так і для бізнесу, що сприяє підвищенню зручності пошуку необхідної послуги та уніфікації вимог для отримання подібних послуг, незалежно від органу державної влади, що їх надає.

Для формування пропозицій щодо удосконалення надання адміністративних послуг в електронній формі варто розглянути досвід окремих країн ЄС. Зокрема Нідерланди, відповідно до рейтингу міжнародної оцінки розвитку електронного урядування (англ. — «United Nations E-Government Survey 2014. E-Government for the future we want»), проведеного ООН у 2014 р., зайняли перше місце у сфері забезпечення електронної участі громадян у діяльності уряду та знаходяться в першій п'ятірці країн за індексом електронного урядування. Нідерланди були однією із перших країн Європи, в якій розпочалося на практиці запровадження надання електронних адміністративних послуг. Перші кроки в цьому напрямі були зроблені у 1994 р., коли Урядом Королівства Нідерланди затверджено «Національну програму дій щодо електронного урядування: від метафор до дій», яка була розвинена шляхом впровадження Міністерством внутрішніх справ Королівства Нідерланди програми «Електронний уряд: програма дій» у 1998 р., яка передбачала більш активну роль уряду у підвищенні використання інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні. Програма передбачала підвищення електронного доступу до публічної інформації, такої як законодавство, судові рішення, урядові рішення, які повинні бути доступними для громадян в режимі он-лайн. В результаті було

запроваджено урядовий портал www.overheid.nl.

У 1996 р. у Нідерландах розпочалось запровадження універсамів послуг з метою надання громадськості послуг на додаток до існуючих традиційних засобів зв'язку, також розпочалось використання ідентифікаційних (чіпових) карток для надання адміністративних послуг. Окремим аспектом удосконалення надання електронних послуг в Нідерландах є «поліпшення бек-офісу національного уряду, тобто вдосконалення обміну даних між урядовими органами з тим, щоб будь-який орган публічної влади міг використовувати дані, надані громадянами чи бізнесовими структурами одноразово, що сприятиме зниженню адміністративного тягаря і підвищенню економічної ефективності» [11, с. 2]. Позитивні аспекти практики реалізації надання електронних послуг у Нідерландах були пізніше використані у Німеччині, Австрії, Греції та інших країнах ЄС.

Варто звернути увагу на надання електронних послуг у державах-членах ЄС, які почали запроваджувати електронні сервіси дещо пізніше, але за короткий період часу досягли значних результатів. Зокрема у Хорватії основні напрями діяльності щодо надання електронних послуг закріплені у «Стратегії розвитку електронного урядування Республіки Хорватія», відповідно до якої «всі послуги електронного уряду, а також засоби, наявні в розпорядженні державних органів, повинні бути повністю прийнятними та доступними для всіх користувачів без обмежень; впровадження нових форм надання електронних державних послуг не відмінюють існуючих форм і методів надання державних послуг громадянам та бізнесу; розробка нових державних послуг повинна бути заснована на використанні інформаційно-комунікаційних технологій; інформація повинна бути загальнодоступною через систему електронного управління, структурованою і поданою таким чином, що повністю забезпечить простий, зрозумілий і вільний доступ для всіх користувачів; будь-які дані та інформація вводиться тільки один раз і в одному місці в системі електронної адміністрації та при повторному використанні є доступною для завантаження із системи через відкриті форми спілкування, встановлені законодавством; надання електронних

послуг здійснюється професійно підготовленими службовцями» [12, с. 8–9].

Система надання електронних послуг забезпечує повну обробку заяв громадян чи суб'єктів господарювання в Інтернеті, великий діапазон послуг можна отримати інтерактивно, заповнивши форми або звіт з аутентифікацією користувача, який ініціює конкретну послугу. Окремі портали щодо надання адміністративних послуг функціонують у кожному муніципалітеті Хорватії, посилання на які розміщені на головному сайті. Користувач може обрати своє місце проживання, і сервіс автоматично визначає портал муніципалітету на якому особа може отримати необхідні послуги.

Натомість в Україні електронний сервіс надання адміністративних послуг знаходиться на стадії розробки та тестування і забезпечує надання окремих простих адміністративних послуг, які не потребують ідентифікації заявника. Також окремі сервіси надання адміністративних послуг в електронній формі на рівні органів місцевого самоврядування в Україні є рідкістю та створюються лише в деяких містах.

На основі вивчення досвіду запровадження «точки одного контакту» та транскордонних адміністративних послуг у ЄС вважаємо за доцільне запровадити в Україні відкритий сервіс для надання адміністративних послуг громадянам та юридичним особам із інших країн, зокрема, держав-членів ЄС, правове регулювання якого доцільно закріпити в Законі України «Про адміністративні послуги» шляхом доповнення ч. 3 ст. 17 Закону України «Про адміністративні послуги» п. 7 такого змісту: «можливість транскордонного доступу іноземних фізичних та юридичних осіб до функцій Єдиного державного порталу адміністративних послуг, передбачених пунктами 1–6 частини третьої цієї статті».

Наведений сервіс може функціонувати як складова ЄДПАП у формі певного «Путівника для інвестора». Обов'язково такий сервіс повинен працювати на кількох іноземних мовах (англійській, французькій чи німецькій). Деталізацію правового регулювання порядку ведення «Путівника для інвестора» доцільно закріпити шляхом внесення відповідних доповнень до Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку ведення Єдиного державного пор-

талу адміністративних послуг» від 3 січня 2013 р. № 13. Критерії оцінювання якості зазначеного сервісу розроблені у проекті «Хартії електронних точок одного контакту відповідно до Директиви про послуги»: «якість і доступність інформації у важливих сферах діяльності бізнесу, транзакційність (завершеність) електронних процедур, доступність для закордонних користувачів та зручність» [13, с. 4–5].

Для зручності споживачів сервіс може надавати інформацію про основні положення щодо реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, порядок отримання необхідних дозволів чи ліцензій для зайняття певними видами господарської діяльності в Україні, особливості податкової системи тощо. Спількування між іноземними споживачами та уповноваженими органами державної влади має здійснюватися в електронній формі при відповідній ідентифікації особи, поштового відправлення чи за допомогою дипломатичних установ України в інших країнах.

Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. На основі проведеного порівняльно-правового дослідження встановлено, що законодавство ЄС щодо надання адміністративних послуг в електронній формі є досить розвиненим та забезпечує еквівалентність письмової та електронної форми їх надання, проте в Україні застосування електронної форми адміністративних актів поряд із письмовою формою не є таким поширеним та розпочалось відносно нещодавно. Рівність юридичної сили адміністративних актів в електронній та письмовій формі має бути забезпечена шляхом прийняття єдиного кодифікованого акта щодо правового

регулювання здійснення адміністративних процедур, який має відповідати європейському досвіду.

Сучасними тенденціями розвитку законодавства ЄС є забезпечення надання транскордонних адміністративних послуг громадянам ЄС у будь-якій державі-члені незалежно від країни походження. В Україні також доцільним є запровадження подібного сервісу, який забезпечував би надання електронних адміністративних послуг споживачам з інших держав, зокрема, держав-членів ЄС.

Зважаючи на значний прогрес європейських країн в організації надання адміністративних послуг, удосконалення надання електронних адміністративних послуг в Україні доцільно здійснювати у таких напрямках: 1) створення комп'ютерної та інформаційної інфраструктури (із можливим залученням інвесторів чи міжнародних організацій для економії бюджетних коштів); 2) створення інформаційної бази для надання електронних послуг (важливе значення має ефективне інформування громадян про можливість отримати послуги он-лайн); 3) забезпечення правового регулювання електронних адміністративних послуг (результат адміністративної послуги, отриманий шляхом безпосереднього звернення чи за допомогою електронних засобів, повинен мати однакову юридичну силу); 4) спеціальне навчання персоналу з урахуванням специфіки надання електронних послуг; 5) створення системи заходів для забезпечення доступності електронних послуг для всіх громадян (сприяння процесам інформатизації суспільства, надання допомоги в організації доступу до мережі Інтернет у віддалених районах тощо).

ПРИМІТКИ

1. Verwaltung online [Electronic resource]. — Available from : <http://www.bund.de/Content/DE/Leistungen/Suche/Formular.html?view=processForm&nn=4641514> (viewed on January, 3, 2016). — Title from the screen.

2. Service-public.fr : the official gateway to the French civil service [Electronic resource]. — Available from : <http://www.service-public.fr/langue/english/> (viewed on January, 3, 2016). — Title from the screen.

3. STORK: making life easier, public services more secure // Research*Eu Focus Magazine. — 2012. — No. 12. — P. 14–16.

4. Пухтецька А. А. Європейські принципи адміністративного права : монографія / А. А. Пухтецька ; за заг. ред. д. ю. н., проф. В. Б. Авер'янова. — К. : Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, 2012. — 237 с.

5. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В. П. Тимощук. — К. : Факт, 2003. — 496 с.
6. Про деякі питання надання відомостей з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців : Наказ Міністерства юстиції України № 466/5 від 31 березня 2015 р. // Офіційний вісник України. — 2015. — № 25. — С. 266.
7. Про внесення змін до Закону України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» та деяких інших законодавчих актів України щодо децентралізації повноважень з державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень: Закон України № 834-VIII від 26 листопада 2015 р. // Голос України. — 2015. — № 235. — С. 9–12.
8. Тимощук В. П. Адміністративні акти: процедура прийняття та припинення дії : монографія / В. П. Тимощук. — К. : «Конус-Ю», 2010. — 296 с.
9. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV // Голос України. — 2003. — № 119. — С. 10–11.
10. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII в редакції Закону України від 13.01.2011 р. № 2938-VI // Голос України. — 2011. — № 24. — С. 14–15.
11. Van Der Hof S. The Status of eGovernment in the Netherlands [Electronic resource] / Electronic Journal of Comparative Law. — 2007. — No. 11. — Available from : <http://www.ejcl.org/111/art111-13.pdf> (viewed on January, 3, 2016). — Title from the screen.
12. Strategija razvoja Elektronike Uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. Godine [Electronic resource]. — Available from : http://www.mingo.hr/public/trgovina/strategija_e_Uprave_HRV_final.pdf (viewed on January, 3, 2016). — Title from the screen.
13. Charter For The Electronic Points Of Single Contact Under The Services Directive [Electronic resource]. — Available from : http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/psc-charter_en.pdf (viewed on January, 3, 2016). — Title from the screen.

Михайлюк Яна. Предоставление административных услуг в электронной форме в странах Европейского Союза и Украине: сравнительно-правовой аспект.

В статье проведено исследование правового регулирования предоставления административных услуг населению в электронной форме в странах Европейского Союза и осуществлено его сравнение с украинским законодательством, а также предложены способы учета европейского опыта с целью усовершенствования отечественного правового регулирования в указанной сфере.

Ключевые слова: предоставление административных услуг, электронная форма предоставления административных услуг, электронное управление, административная процедура, трансграничные административные услуги.

Mykhailiuk Yana. Providing administrative services in electronic form in the European Union and Ukraine: comparative legal aspects.

The article is investigated the legal regulation of providing administrative services in electronic form in the European Union and made its comparison with Ukrainian legislation, and suggested ways to take account of European experience to improve domestic regulation in this area. Also the article payed attention that EU legislation of the provision of administrative services in e-form is well advanced and provides the equivalence of written and electronic forms of services, but in Ukraine using of e-form of administrative acts, unlike writing one is not as widespread and started using recently.

Key words: providing of administrative services, electronic administrative services, e-government, administrative procedures, cross-border administrative services.