

УДК 342.9(004.9)+34.096  
DOI <https://doi.org/10.32840/pdu.3-1.26>

**О. В. Костенко**

головний науковий співробітник (наукової установи)  
Українського науково-дослідного інституту  
спеціальної техніки та судових експертиз  
Служби безпеки України

**О. А. Вискуб**

перший заступник Голови  
Державного агентства з питань електронного урядування України

**В. В. Костенко**

старший науковий співробітник  
Українського науково-дослідного інституту  
спеціальної техніки та судових експертиз  
Служби безпеки України

## ОКРЕМІ АСПЕКТИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ПРОЦЕСІВ ЦИФРОВІЗАЦІЇ УКРАЇНИ

*У статті розглянуто перспективи розвитку цифровізації України, створення системи державних електронних послуг та проблеми правового регулювання у сфері електронних послуг та електронних довірчих послуг. Проаналізовано законодавство України, що регулює правовідносини, які виникають під час використання електронних сервісів. На основі відкритих даних проведено вивчення загального стану електронних послуг, електронних довірчих послуг, електронних цифрових підписів та кваліфікованих електронних довірчих послуг, а також визначено кількість суб'єктів сфери електронного цифрового підпису, які нині функціонують. Визначені найбільш витребувані суспільством електронні послуги: призначення житлових субсидій, реєстрація земельної ділянки, витяг про земельну ділянку, надання довідки про несудимість, витяг про нормативну грошову оцінку, надання довідки статистичної звітності про наявність земель, надання допомоги при народженні дитини, погодження проекту землеустрою, надання довідки про відсутність заборгованості.*

*Під час порівняльного аналізу національного законодавства встановлено існування неузгодженості у правових нормах та нормативно-правових актах. З'ясовано, що вітчизняне законодавство по-різному трактує дефініцію «електронна послуга» в нормативних документах Кабінету Міністрів України, Міністерстві юстиції України, Пенсійного фонду України та Законі України «Про електронні довірчі послуги».*

*Визначено, що на найближчу перспективу основним пріоритетним напрямом уряду України є розвиток електронного порталу державних електронних послуг [id.gov.ua](http://id.gov.ua), в якому сконцентруються всі електронні послуги, які надаватимуться органами державної влади та місцевого самоврядування. Також електронний портал об'єднає всі електронні реєстри та цільові електронні кабінети, які матимуть єдині вимоги щодо уніфікації електронних послуг.*

*Зазначено той факт, що, за оцінками фахівців, нині відсутня довіра громадян до електронних сервісів через низький рівень правової обізнаності та інформаційної гігієни більшості населення. Недовіра сформувалася через недостатню захищеність інформаційних систем від несанкціонованого втручання і, найбільше, від неправомірних дій посадовців, наприклад, незаконних дій із даними Державного реєстру прав на нерухоме майно.*

*Розроблено рекомендації та пропозиції щодо вирішення проблем, пов'язаних із застосуванням електронних послуг та електронних довірчих послуг.*

**Ключові слова:** електронний підпис, електронні довірчі послуги, електронні послуги, довіра, інформаційний ресурс, норма закону.

**Постановка проблеми.** Процеси світової глобалізації впливають на розвиток суспільних відносин в Україні в напрямі цифровізації відносин між державою та громадянами в інформаційній сфері. Однією з актуальних проблем нині є модернізація країни та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у всі сфери життя. Держава активно створює нові електронні сервіси, електронні довірчі послуги, технології електронного підпису, Mobile ID, ID-Card, BankID, електронного документообігу тощо. Водночас стрімке запровадження новітніх технологій потребує своєчасного реагування законодавства, що є нині вкрай актуальним.

**Метою статті** є науковий аналіз нормативно-правової бази України, що регулює сферу використання електронного підпису та електронних довірчих послуг, а також визначення проблем та розробки пропозицій вдосконалення чинного законодавства України в галузі електронних довірчих послуг, у тому числі транскордонних.

Комплексні наукові дослідження стосовно правового регулювання електронних послуг та електронних довірчих послуг у процесі надання державних електронних адміністративних послуг відсутні.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасний світ характеризується масштабною глобалізацією, розвитком новітніх інформаційних суспільних відносин, які безпосередньо впливають на відповідні процеси в конкретних країнах, а також на забезпечення та здійснення прав, задоволення інтересів і потреб їх громадян та державних інституцій. Одним з основних складників новітніх суспільних відносин є швидкий обмін цифровою інформацією та забезпечення її актуальності, надійності, цілісності, оперативності, ідентичності, достовірності і повноти.

Потужні інформаційно-комунікаційні технології започаткували нові суспільні відносини, які виникають між суб'єктами правовідносин під час створення, надання, отримання, використання та застосування електронних послуг, елементами яких є технології електронного підпису та технологічні рішення Mobile ID, ID-Card, BankID. Якщо останні для України є доволі новими, то система цифрового відпису функціонує вже тривалий час.

Становлення інфраструктури відкритого ключа українського стандарту розпочато у грудні 2002 р. із прийняттям «ДСТУ 4145-2002. Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Цифровий підпис, що ґрунтується на еліптичних кривих. Формування та перевіряння» [1]. Згодом Верховною Радою України прийнято закони України «Про електронний цифровий підпис» [2] та «Про електронні документи та електронний документообіг» [3].

У грудні 2014 р. за ініціативи Міністерства юстиції України та з метою гармонізації вимог у сфері розвитку та забезпечення інтероперабельності системи електронного підпису наказом № 1493 [4] прийнято як національні європейські та міжнародні стандарти, а також 89 нормативних документів, що регламентують найбільш поширені у світі криптографічні алгоритми та протоколи, такі як RSA, DSA, KCDSA, ECDSA, EC KCDSA та EC-GDSA. Також протягом 2014 р. прийнято два національних стандарти: ДСТУ 7624:2014 «Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Алгоритм симетричного блокового перетворення» та ДСТУ 7564:2014 «Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Функція хешування», алгоритм симетричного блокового перетворення на функції хешування. Міністерством юстиції України спільно з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України затверджено наказ від 29.03.2017 р. № 1017/5/206 [5] щодо застосування в Україні міжнародних алгоритмів криптозахисту RSA та ECDSA з метою надання електронних послуг відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» та запровадження сучасних механізмів електронної ідентифікації Mobile ID. 7 листопада 2018 р. набрав чинності Закон України «Про електронні довірчі послуги», який дає змогу запровадити в Україні сучасні електронні методи ідентифікації особи [6].

Нині в Україні діє 21 кваліфікований постачальник електронних довірчих послуг, зокрема Засвідчувальний центр Національного банку України та Центральний засвідчувальний орган Міністерства

юстиції України. Оцінка стану у сфері цифрового підпису наведена в таблиці 1.

Варто зауважити, що тривалий час цифровий підпис не мав широкого застосування через монополізацію ринку та відсутність технологічної інтероперабельності. Однак після прийняття нового закону створилися сприятливі умови для технічного розвитку галузі, що дало змогу розширити категорії користувачів (підписувачів) електронного підпису нотаріусами, державними службовцями окремих категорій, підприємцями, фізичними особами, суддями, працівниками Центрів надання адміністративних послуг, студентами, арбітражними керуючими, військовослуж-

бовцями та працівниками правоохоронних органів, лікарями, адвокатами та іншими.

Так, не тільки технології електронного підпису набули розвитку. Нині в межах реалізації Комплексної програми розвитку фінансового сектору України до 2020 р. Національний банк затвердив порядок функціонування Єдиної національної системи електронної дистанційної ідентифікації фізичних і юридичних осіб BankID [7], що спрямований на розвиток електронного врядування в Україні як одного з елементів шляхом для електронної ідентифікації громадян під час надання державних адміністративних електронних послуг. За останніми даними, громадянам України

Таблиця 1

**Оцінка стану у сфері цифрового підпису**

№ з/п	Кваліфіковані постачальники електронних довірчих послуг	Загальна кількість сформованих посиленних сертифікатів відкритого ключа	Загальна кількість сформованих кваліфікованих сертифікатів відкритого ключа (протягом терміну дії ЗУ «Про електронні довірчі послуги»)	Кількість сформованих кваліфікованих сертифікатів відкритого ключа, відповідний особистий ключ якого зберігається в захищеному носії особистого ключа	Кількість наданих кваліфікованих електронних довірчих послуг формування перевірки та підтвердження кваліфікованої ЕПЦ
	АТ КБ «ПРИВАТБАНК»	6242	2 313 442	0	72 600 000
	Військова частина 2428	22 639	5520	746	14 651 979
	ГШ Збройних сил України	12 811	3832	1783	539 865
	Генеральна прокуратура України	2	9348	9	0
	Державна казначейська служба України	347 295	50 397	44 719	265 908
	Державне підприємство «Енергоринок»	1976	320	24	333 632
	ДП «Національні інформаційні системи»	747 988	47 080	28 432	98 175 110
	ДП «Український інститут інтелектуальної власності»	1316	120	15	120
	ДП «Українські спеціальні системи»	388 296	52 641	26	693 684
	Інформаційно-довідковий департамент ДФС	6 984 848	580 042	13 186	87 567 707
	МВС України	6586	128	128	10 820 000
	Національний банк України	2203	4270	90	924 799
	ПАТ «Державний ощадний банк України»	83 863	21 295	0	431 799
	ПАТ «Національний депозитарій України»	55 346	5744	0	0
	ПАТ «УкрСиббанк»	76 399	10 654	9728	78 839
	ТОВ «Алтерсайд»	↓	↓	↓	↓
	ТОВ «Арт-мастер»	911 647	30 901	0	4 950 000
	ТОВ «Інтер-Метл»	53 101	9743	0	↓
	ТОВ «Ключові системи»	391 978	78 054	600	↓
	ТОВ «Центр сертифікації ключів «Україна»	5 642 256	940 837	5143	100 603 229
	Філія «Головний інформаційно-обчислювальний центр» ПАТ «Українська залізниця»	397 280	41 580	1044	15 075 750
	Загалом *	22 370 116	4 205 948	105 673	407 712 421

\* – дані надані за весь час функціонування сфери цифрового підпису [8]

видано більше 3 млн. ID-Card, у тому числі з електронним підписом, що закріплює біометричні та персональні дані.

Також в Україні впроваджено новий електронний сервіс Mobile ID від операторів мобільного зв'язку Kyivstar, Vodafone та lifecell, який дає змогу здійснювати електронну ідентифікацію користувача для доступу до державних електронних послуг шляхом використання електронного підпису абонента, що записується на SIM-карту.

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) суттєво розширило спектр електронних послуг. Так, органами державної влади нині забезпечуються 125 електронних адміністративних послуг, які надаються за допомогою використання електронного підпису. З них 86% доступні на власних порталах ЦОБВ, а 70% надаються через електронні кабінети органів влади виключно за наявності електронного підпису. Більшість проектів волонтерські і суттєво різняться між собою за багатьма параметрами, починаючи від інтерфейсу і закінчуючи алгоритмами програмування. Крім того, понад 50% не відповідають очікуванням громадян, оскільки є лише фактично цифровою заявкою громадянина на отримання послуги або електронним записом до черги, а всі процеси надання послуги органом державної влади досі залишаються паперовими і бюрократичними.

Разом із цим електронні послуги набирають популярність, наприклад, варто виокремити такі: призначення житлових субсидій, реєстрація земельної ділянки, витяг про земельну ділянку, надання довідки про несудимість, витяг про нормативну грошову оцінку, надання довідки статистичної звіт-

ності про наявність земель, надання допомоги при народженні дитини, погодження проекту землеустрою, надання довідки про відсутність заборгованості, надання форми № 20-ОПП, надання довідки про суми виплачених доходів та утриманих податків.

Водночас для керівництва держави залишається пріоритетним питання залучення сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процеси управління державними інформаційними ресурсами, а також надання населенню швидких, надійних та якісних електронних послуг. Таким чином, із метою забезпечення належного функціонування та захисту даних у національних електронних інформаційних ресурсах, доступності та зручності електронних послуг для фізичних та юридичних осіб, а також запобігання корупції під час надання таких послуг Президентом України прийнято Указ № 558/2019 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг».

На найближчу перспективу основним пріоритетним напрямом уряду України є розвиток електронного portalу державних електронних послуг id.gov.ua, в якому сконцентруються всі електронні послуги, які надаватимуться органами державної влади та місцевого самоврядування. Такий електронний портал об'єднає всі електронні реєстри та цільові електронні кабінети, які матимуть єдині вимоги щодо уніфікації електронних послуг (рисунк 1). Це сприятиме підвищенню рівня доступності сервісів для населення.

Разом із тим нині є актуальною проблема надійної електронної ідентифікації

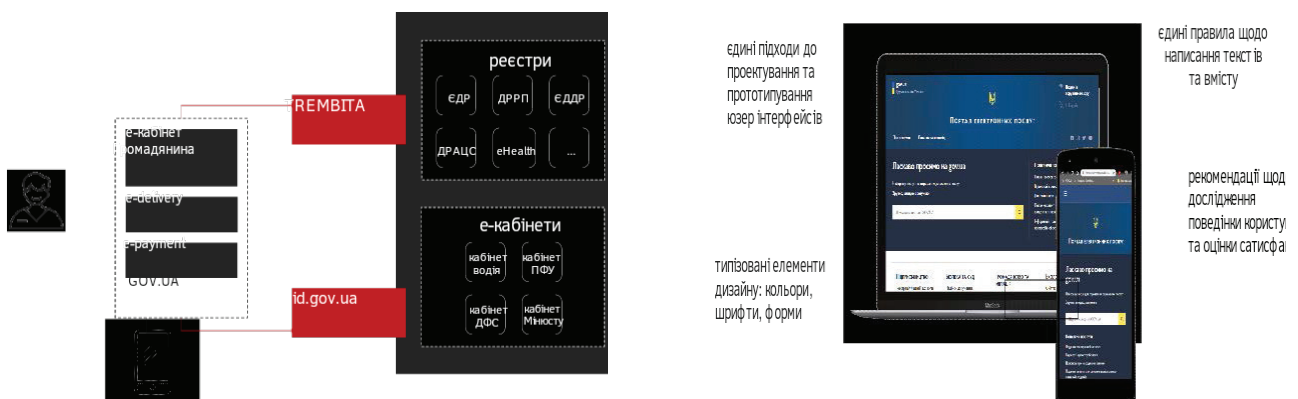


Рис. 1. Електронний портал



та автентифікації фізичних та юридичних осіб для отримання електронних послуг та електронних сервісів, здійснення електронної комунікації за допомогою електронних засобів зв'язку та обробки інформації. Основу роботи в цьому напрямі закладено Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення «Про інтегровану систему електронної ідентифікації» від 19 червня 2019 р. № 546 [9].

Водночас запровадження новітніх технологій у сфері електронних послуг значно випереджає правове регулювання цієї сфери, що створює низку ризиків, до яких ані суспільство, ані законодавство нині не готове.

Фактично суспільні відносини, що виникають у зв'язку з використанням електронних послуг, є особливими інформаційними відносинами та спрямовані на організацію руху інформації в суспільстві, що зумовлено інформаційною природою суспільства.

Такі суспільні відносини єдині за своїм соціальним і правовим змістом незалежно від технічних характеристик конкретних електронних систем та алгоритмів електронних послуг, вони мали бути об'єднані за єдиними сукупностями ознак і до них необхідно застосувати єдиний термінологічний апарат.

Перш за все є неузгодженість у правових нормах та нормативно-правових актах. Вітчизняне законодавство по-різному трактує дефініцію «електронна послуга». Так, визначення «електронна послуга» надається в нормативних документах Кабінету Міністрів України, Міністерства юстиції України, Пенсійного фонду України та Законі України «Про електронні довірчі послуги», а саме:

– електронна послуга (або е-послуга) – це адміністративна або інша публічна послуга, що надається громадянину або юридичній особі в електронній формі. Завдяки цьому громадянин має змогу отримати послугу від держави (оформлення ліцензії, соціальної допомоги, особистого документа тощо) без особистого відвідування органів влади. Е-послуги надаються через інтернет, отже, доступні з дому чи офісу 24 години на добу та сім днів на тиждень. Таким чином, вони є зручнішими

та швидшими за особисті візити та мінімізують ризики корупції [10];

– електронна послуга – послуга, надана громадянам та організаціям в електронному вигляді за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій (далі – е-послуга) [11];

– електронна послуга – передача до відділів державної реєстрації актів цивільного стану наданих користувачами заяв у сфері державної реєстрації актів цивільного стану з накладенням електронного цифрового підпису користувача або звернень з інформацією, необхідною для формування таких заяв, що підписуються під час особистого звернення фізичної особи до відділу, отримання повідомлень про результати їх розгляду [12];

– електронна послуга – надання інформації та/або документів із метою вирішення порушених особою, яка звертається до органів Пенсійного фонду, питань за допомогою засобів вебпорталу [13];

– електронна послуга – адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [14];

– електронна послуга – будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему [6].

Україна як сучасна держава через наявні в неї інструменти (правові, адміністративні, інформаційні, технологічні) має сприяти наданню громадянам надійного доступу до всіх відкритих державних інформаційних ресурсів, перш за все, тих, що надають державні послуги та висвітлюють інформацію про діяльність органів влади, наявність електронних сервісів, витрати бюджетних коштів, зміни в законодавстві, екологічні відомості тощо. Однак нині ці функції державою виконуються не в повному обсязі, а саме: відсутнє постійне та масштабне інформування населення щодо запровадження електронних послуг, їх переваги та ефективність, а також відсутнє постійне надання населенню консультаційної допомоги щодо їх використання.

Водночас, за оцінками фахівців, нині відсутня довіра громадян до електронних сервісів через низький рівень правової

обізнаності та інформаційної гігієни більшої частини населення. Недовіра сформувалася через недостатню захищеність інформаційних систем від несанкціонованого втручання і, найбільше, від неправомірних дій посадовців, наприклад, незаконних дій із даними Державного реєстру прав на нерухоме майно.

Варто окремо зазначити, що і громадяни через неналежну поінформованість або через ментальність, що склалася на пострадянському просторі, асоціюють електронні підписи як простий інструментарій або технічний гаджет, що виконує суто технічну функцію. Натомість електронний підпис нині є єдиним засобом, визнаним законодавством всіх країн світу, який не тільки є електронним еквівалентом власноручного підпису, але й наділений правом застосовувати волевиявлення фізичної особи під час вчинення електронних правочинів. Тобто глобально електронний підпис можна ототожнювати з електронним відображенням особи в цифровому просторі, яка вчиняє електронні юридично значимі дії.

Також залишається актуальним питання відсутності контролю з боку держави у сфері електронних послуг. Численні розробки в цій галузі є здебільшого проектами, що виконані на волонтерських засадах, як соціальна місія, і не мають системного, ієрархічно та прозорого характеру, до того ж суттєво різняться за всіма показниками. Ці електронні послуги фактично є цифровим аналогом заяви на отримання послуги, а не самою електронною послугою. Тобто насправді всі процеси, що пов'язані з наданням послуг, здійснюються на виконавських ділянках органу державної влади чи ділянках взаємодії між органами державної влади в застарілому паперовому бюрократичному алгоритмі, а не в цифровому форматі.

Таким чином, наявні суттєві «білі плями» та суперечності в чинному законодавстві України в правовому регулюванні багатьох аспектів функціонування систем та процедур надання електронних послуг, а саме в частині юридичної відповідальності за створення, надання та поширення електронних послуг, електронних довірчих послуг, цифрового підпису тощо.

Чинним законодавством України визначено конкретні види правопорушень, але

не передбачено конкретної юридичної відповідальності, а окремі зобов'язання сформульовано лише Законом України «Про електронні довірчі послуги». Суспільні взаємовідносини, що виникають між суб'єктами сфери електронних послуг та електронних довірчих послуг, потребують встановлення імперативних норм матеріального права, які б мали заохочувальний характер та встановлювали загальнообов'язкові форми юридичної відповідальності за порушення громадянами та юридичними особами зобов'язань, встановлених законами. Вирішити цю проблему можна шляхом модернізації Розділу XVI «Злочини у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку» (ст.ст. 361-363), шляхом внесення змін щодо посилення кримінальної відповідальності за кіберзлочини (комп'ютерних злочинів).

Все це створює недовіру, певні бар'єри та проблеми на шляху розвитку електронних послуг, електронних довірчих послуг, використання електронних підписів у сучасних державних інформаційно-комунікаційних системах держави.

**Висновки і пропозиції.** Українська законодавча система, що регулює юридичну і технічну сфери застосування електронних послуг, електронних довірчих послуг та електронних підписів, є досить розвинутою. Нині у структурі цього законодавства активно формується нова нормативно-правова база. Розвиток інфраструктури електронних послуг потребує кореляції із відповідною нормативно-правовою базою. У цьому сенсі українські правознавці та фахівці інформаційного права та інших галузей права мають забезпечити ефективну модернізацію національного законодавства у сфері регулювання електронних послуг.

#### **Список використаної літератури:**

1. ДСТУ 4145 – 2002. Інформаційні технології. Криптографічний захист інформації. Цифровий підпис, що ґрунтується на еліптичних кривих. Формування та перевірка. Київ. 2002 / Держстандарт України. 2003. URL: [http://gostshifr.url.ph/dstu\\_4145\\_2002.pdf](http://gostshifr.url.ph/dstu_4145_2002.pdf) (дата звернення: 19.06.2018).

2. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/852-15> (дата звернення: 15.08.2019).
3. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV / Верховна Рада України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 15.08.2019).
4. Про прийняття європейських стандартів як національних стандартів України та скасування національних стандартів України : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 29.12.р. 2014 № 1483. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1483731-14> (дата звернення: 15.08.2019).
5. Про внесення змін до наказу Міністерства юстиції України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 20 серпня 2012 р. № 1236/5/453 : Наказ Міністерства юстиції України від 29.03.2017 р. № 1017/5/206. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/en/z0422-17> (дата звернення: 15.08.2019).
6. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 16.08.2019).
7. Про затвердження Положення про Систему BankID Національного банку України : Постанова НБУ від 30.08.2016 р. № 378/Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0378500-16> (дата звернення: 15.08.2019).
8. Дані надані за весь час функціонування суб'єкта сфери цифрового підпису. URL: <https://czo.gov.ua/download/docs/info310319.pdf>
9. Про затвердження Положення про інтегровану систему електронної ідентифікації : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.06.2019 р. № 546 / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/546-2019-п> (дата звернення: 15.08.2019).
10. Усі питання по е-послугах. *Урядовий портал*. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/usi-pitannya-po-e-poslugam/sho-take-elektronna-posluga> (дата звернення: 15.08.2019).
11. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80/ed20130515/sp:max100#n16> (дата звернення: 15.08.2019).
12. Про запровадження пілотного проекту щодо подання заяв у сфері державної реєстрації актів цивільного стану через мережу Інтернет : Наказ Міністерства юстиції України від 09.07.2015 р. № 1187/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0812-15/ed20181107/sp:max100#n46> (дата звернення: 15.08.2019).
13. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : Постанова Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. № 13-1. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0991-15/ed20171208/sp:max100#n24> (дата звернення: 15.08.2019).
14. Про схвалення Концепції розвитку систем електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.01.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80/ed20161116/sp:max100#n15> (дата звернення: 15.08.2019).

**Kostenko O., Vyskub O., Kostenko V. Some aspects of legal regulation of the processes of digitization of Ukraine**

*The article deals with the prospects of development of digitalization of Ukraine, creation of the system of state electronic services and problems of legal regulation in the sphere of electronic services and electronic trust services. The legislation of Ukraine that regulates legal relations arising from the use of electronic services is analyzed. On the basis of open data, a study of the general state of electronic services, electronic trust services, electronic digital signatures and qualified electronic trust services was carried out, as well as the number of subjects of the sphere of electronic digital signature currently functioning. The most demanded electronic services are defined by the society: housing subsidies, land registration, land extraction, providing a certificate of criminal record, extracting a statutory monetary valuation, providing a statistical report on the availability of land, providing assistance at child birth, granting project approval certificate of absence of debt.*

*In the course of comparative analysis of national legislation, the existence of inconsistencies in legal norms and normative legal acts was established. It is found out that the*

*domestic legislation differently interprets the definition of "electronic service" in the normative documents of the Cabinet of Ministers of Ukraine, the Ministry of Justice of Ukraine, the Pension Fund of Ukraine and the Law of Ukraine "On Electronic Trust Services".*

*It is determined that in the near future the main priority direction of the Government of Ukraine is the development of an electronic portal of state electronic services id.gov.ua in which all electronic services that will be provided by state authorities and local self-government will be concentrated. Also, the e-portal combines all electronic registries and e-mail destinations that will have uniform requirements for the unification of e-services.*

*It is noted that, according to experts, there is currently a lack of public confidence in electronic services due to the low level of legal awareness and information hygiene of the vast majority of the population. The mistrust was formed due to insufficient protection of information systems from unauthorized interference and, most of all, from misconduct of officials, for example, illegal actions with the data of the State Register of Real Estate Rights.*

*Recommendations and suggestions for resolving issues related to the use of e-services and e-trust services have been developed.*

**Key words:** *electronic signature, electronic trust services, electronic services, trust, information resource, rule of law.*