

Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).

Спеціальність – 281.

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 2.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.29>

УДК 342.7

I. O. Андріянов,

аспірант, Національний авіаційний університет

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-0850-5635>

ПОНЯТТЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ З ВИКОРИСТАННЯМ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

I. Andriianov,

Postgraduate student, National Aviation University

CONCEPT OF ADMINISTRATIVE SERVICE USING DIGITAL TECHNOLOGIES

У статті уточнено суб'єкти у сфері послуг із використанням цифрових технологій, якими є: держава (в особі уповноважених органів державної влади); цифрові споживачі (споживачі послуг в Інтернеті, які отримують інформацію про товари та послуги онлайн, тобто віддають перевагу онлайн-технологіям вибору та придбання товарів чи послуг), яких умовно можна поділити на дві категорії: а) споживачів цифрових товарів, б) споживачів цифрових інформаційних послуг та/або товарів; цифрові виробники (інтернет-магазини, спеціалізовані фірми – виробники цифрових благ, цифрові супермаркети,

маркетплейси, фірми, що поєднують традиційне виробництво та виробництво цифрових благ, цифрові бібліотеки тощо); інші особи, як допоміжні (обслуговуючі) суб'єкти, чия професійна діяльність в інтернеті супроводжує, обслуговує, забезпечує функціонування системи цифровізації інформаційного ринку (провайдери та ін.).

Вивчення зарубіжних та вітчизняних публікацій дозволило авторів зробити висновок про те, що суб'єктами у сфері послуг з використанням цифрових технологій є:

1) держава (в особі уповноважених органів державної влади);

2) цифрові споживачі (споживачі послуг в Інтернеті, які отримують інформацію про товари та послуги онлайн, тобто віддають перевагу онлайн-технологіям вибору та придбання товарів чи послуг), яких умовно можна поділити на дві категорії: а) споживачів цифрових товарів, б) споживачів цифрових інформаційних послуг та/або товарів;

3) цифрові виробники (інтернет-магазини, спеціалізовані фірми – виробники цифрових благ, цифрові супермаркети, маркетплейси, фірми, що поєднують традиційне виробництво та виробництво цифрових благ, цифрові бібліотеки тощо).

4) інші особи, як допоміжні (обслуговуючі) суб'єкти, чия професійна діяльність в інтернеті супроводжує, обслуговує, забезпечує функціонування системи цифровізації інформаційного ринку (провайдери та ін.). Розглянемо ці категорії докладніше. Держава як суб'єкт у сфері адміністративних послуг із використанням цифрових технологій. Громадським сектором у сфері послуг з використанням цифрових технологій можна вважати всі державні майданчики, що надають громадянам України адміністративні послуги та послуги в електронному вигляді. Наймасштабнішим і таким, що розвивається, є портал Дія. До каталогу державних сайтів включено офіційні інформаційні інтернет-ресурси, присвячені діяльності державних відомств.

Іншими масштабними державними сервісами є: Сайт Пошти України - електронна відправка та доставка листів, всі послуги Пошти України в

електронному вигляді в особистому кабінеті користувача. Портал подання процесуальних документів в електронному вигляді до судів загальної юрисдикції всіх ланок судової системи (від районного суду до Верховного Суду України). Портал– особистий кабінет платника податків. Портал *helsi.ua* – медичні послуги (від запису до лікаря в районну поліклініку до передачі даних в електронному вигляді). Цифрові споживачі як суб'єкти у сфері послуг із використанням цифрових технологій. У даній категорії важлива підстава, за якою цифрові споживачі (як приватний сектор) класифіковані нами на дві категорії: з урахуванням специфіки надання послуг з використанням цифрових технологій; якогось матеріального товару є підсумком (який, наприклад, доставив на адресу споживача кур'єр) надання послуги, якого б не було без попереднього логістичного ланцюжка комунікації у віртуальному середовищі, з використанням цифрових технологій менеджерів, які за допомогою спеціальних програм і на спеціальних інтернет-майданчиках робили запити на склади зберігання, наприклад, маркетплейсу, а маркетплейс, при надходженні запиту на купівлю товару, робив запит продавцю даного товару, продавець здійснював доставку товару на склад, з якого за допомогою спеціальної програми-бота узгоджувався зручний час доставки з покупцем.

The article specifies the subjects in the field of services using digital technologies, which are: the state (in the form of authorized state authorities); digital consumers (consumers of services on the Internet who receive information about goods and services online, i.e. prefer online technologies for choosing and purchasing goods or services), which can be conditionally divided into two categories: a) consumers of digital goods, b) consumers of digital information services and/or goods; digital producers (online stores, specialized companies - producers of digital goods, digital supermarkets, marketplaces, companies that combine traditional production and production of digital goods, digital libraries, etc.); other persons, as auxiliary (service) subjects, whose professional activity on the Internet accompanies, serves, ensures the functioning of the digitalization system of the information market (providers, etc.).

The study of foreign and domestic publications allowed the author to conclude that the subjects in the field of services using digital technologies are:

1) the state (in the person of authorized bodies of state power);

2) digital consumers (consumers of services on the Internet who receive information about goods and services online, i.e. prefer online technologies for choosing and purchasing goods or services), which can be conventionally divided into two categories: a) consumers of digital goods, b) consumers of digital information services and/or goods;

3) digital producers (online stores, specialized companies - producers of digital goods, digital supermarkets, marketplaces, companies that combine traditional production and production of digital goods, digital libraries, etc.).

4) other persons, as auxiliary (service) subjects, whose professional activity on the Internet accompanies, serves, ensures the functioning of the digitalization system of the information market (providers, etc.). Let's consider these categories in more detail. The state as an entity in the field of administrative services using digital technologies. The public sector in the field of services with the use of digital technologies can be considered all state platforms that provide citizens of Ukraine with administrative services and services in electronic form. The largest and most developing is the Diya portal. The catalog of state websites includes official informational Internet resources dedicated to the activities of state agencies.

Other large-scale state services are: Website of the Post of Ukraine - electronic sending and delivery of letters, all services of the Post of Ukraine in electronic form in the user's personal account. The portal for submission of procedural documents in electronic form to courts of general jurisdiction of all branches of the judicial system (from the district court to the Supreme Court of Ukraine). The portal is a taxpayer's personal account. The hel.si.ua portal is for medical services (from an appointment with a doctor at a district polyclinic to the transfer of data in electronic form). Digital consumers as subjects in the field of services using digital technologies. In this category, the basis for which digital consumers (as a private sector) are classified by us into two categories is important: taking into account the specifics of providing services using

digital technologies; of some material product is the result (which, for example, was delivered to the consumer's address by a courier) of the provision of a service that would not have existed without a previous logistic chain of communication in a virtual environment, using digital technologies of managers who, with the help of special programs and on special Internet platforms made requests for storage warehouses, for example, the marketplace, and the marketplace, upon receiving a request to purchase a product, made a request to the seller of the given product, the seller delivered the product to the warehouse, from which, with the help of a special bot program, a convenient delivery time was agreed with the buyer.

Ключові слова: адміністративні послуги, використання цифрових технологій, виробництво цифрових благ, споживачі цифрових товарів.

Keywords: administrative services, use of digital technologies, production of digital goods, consumers of digital goods.

Постановка проблеми.

Чим більше цифровізації та автоматизації в різних сферах життя суспільства і держави, конкретної людини, тим сильніша потреба у цивільно-правовому регулюванні «цифрових» відносин та адаптації публічного управління до цих технологічних новацій. Для розуміння сутності та змісту поняття адміністративної послуги з використанням цифрових технологій слід дати визначення та тлумачення поняття «послуга». Якщо звернутися до різних словників, то «послуга»: - дія, яка приносить користь, допомогу іншому; - побутові зручності, що надаються будь-кому. На думку С. С.Гаркавенко, під послугами слід розуміти дії «послуги» щодо збереження або зміни стану нематеріальних благ (немайнових прав, інформації, нематеріальних благ), що здійснюються на користь «одержувача послуг» [1]. Оскільки цифрові технології є невід'ємною частиною процесів цифровізації та розвитку економіки, розглянемо правові основи даних процесів, а також завдання і проблеми розвитку цифрової економіки в Україні, що вже

виникли.

Онлайн-споживання, що збільшується щороку, залишається ключовим фактором зростання цифрової економіки України. Визначаючи перспективи формування цифрової економіки України, автор розглядає системні проблеми, що визначають рамки розвитку цифрової економіки як основи розвитку цифрових адміністративних послуг та інформаційного середовища в цілому.

Аналіз літературних джерел свідчить, що перша проблема, яка відіграє роль інституційного обмеження полягає в тому, що, як правильно пише В. Г. Герасимчук [2], українська держава, якщо і прислухається до думок авторитетних діячів науки про імперативність прискореного розвитку нових технологій, то робить це у усіченому, фрагментарному вигляді. Друга проблема полягає в тому, що в Україні декларується, але не визначається відповідальність за недосягнення поставлених урядом завдань щодо виконання цілей державних програм. Звідси необов'язковість виконання планів прийнятих програм у повному обсязі, що виражається у перманентній зміні обсягів фінансування та кінцевої вартості реалізованих державних програм.

На думку автора, важливе значення для дослідження проблем інформаційного середовища як основи надання адміністративних послуг з використанням цифрових технологій має категорія та поняття "управління", без якого неможливі процеси, що протікають в інформаційному середовищі, в якому його елементи взаємодіють один з одним і є керованими частинами (елементами) інформаційного середовища як складноорганізованої та самоврядної системи. Управлінням називається свідомий цілеспрямований інформаційний вплив з метою переведення об'єкта управління з одного стану в інший, що в загальному випадку зводиться до процесу вироблення та здійснення керуючих впливів. Складність процесу прийняття рішення вимагає побудови та організації цілісної системи управління, що складається з керуючого та керованого об'єкта. Сутністю системи управління є

механізм управління, що поєднує у собі принципи, функції, методи та стилі керівництва. Однак будь-який зміст завжди має певну форму.

Формулювання мети. Метою статті є визначення поняття адміністративної послуги з використанням цифрових технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.

У такому разі системи управління цією формою є структура управління, яка включає:

- служби та підрозділи за рівнями управління;
- керівників цих підрозділів;
- засоби управління;
- інформаційні джерела прийнятих управлінських рішень.

З урахуванням розуміння необхідності правового регулювання цифрового простору, проаналізуємо співвідношення таких важливих понять, як «цифрові технології» та «цифрові активи». Цифрові технології (Digital technology) - цифрові рішення, які засновані на поданні сигналів дискретними смугами аналогових рівнів, а не у вигляді безперервного спектру. Всі рівні даних технологій, в межах смуги, є однаковим станом сигналу. Становлення цифрової економіки - глобальний тренд всіх індустріально розвинених країн, включаючи США, Великобританію, Німеччину, Японію та ін. у XXI столітті. Лідером цих процесів, на наш погляд, є європейські країни, які за останні роки створили єдиний правовий простір для розвитку цифрової економіки, інформаційного середовища та цифрових послуг як основи створення єдиного цифрового ринку. Важливо відзначити, що Інтернет представляє дуже великі можливості для незаконного популяризації об'єктів авторського права, а загалом інтелектуального майна в мережі. Для ліквідації сформованої обставини необхідно оперативне використання заходів правового характеру. У зв'язку з чим на сьогоднішньому етапі з'явилася потреба у прийнятті правового документа цілком присвяченого охороні

інтелектуального майна, у тому числі й авторських прав, у мережі «Інтернет», який би врегулював проблемні засади цієї сфери на світовому рівні. Виникнення цього міжнародно-правового документа сприятиме розвитку відповідних положень та прийняттю правового документа, присвяченого охороні авторських прав та, загалом, інтелектуального майна в Мережі Інтернет, на національному рівні, що, у свою чергу, дозволить досягти уніфікованого регулювання питань, що пов'язані з охороною інтелектуального майна у мережі.

Серед органів, які здійснюють захист розумових прав, слід також відзначити Державну митну службу. Її значення захисту розумових прав суб'єктів підприємницької роботи дуже значуща. Але при розгляді роботи ДМС в мережі Інтернет компетенція служби обмежується здійсненням Реєстру інтелектуального майна, який допомагає моніторити закордонні об'єкти розумових прав і забезпечувати їм публічну достовірність у полеміках про незаконне запозичення даних об'єктів в мережі Інтернет в юрисдикції України. Стрімкими темпами здійснюється монетизація інтернет-простору, виникають нові об'єкти авторських прав, головною особливістю яких стала електронна форма. Так, власники доменів та електронної пошти прагнуть забезпечити за собою право користуватися оригінальною «адресою» і не поступатися її правовласникам корпорацій з однойменним комерційним позначенням. Власники інтернет-медіа, які спеціалізуються на сформуванні додатків та відеоігор, втрачають трохи десятків тисяч доларів, вкладених у розробку власних інформаційних продуктів через дії з незаконного копіювання матеріалів та розміщення їх на інших майданчиках. Суперечки розгоряються навколо проблеми відповідальності провайдерів за неправомірні процеси відвідувачів, а також факт «анонімності» Інтернету. Головною проблемою, яка пов'язана із захистом порушених в інформаційних мережах авторських прав, стає доведення факту незаконної популяризації об'єктів інтелектуального майна. В даний час в українській доктрині та правозастосовній практиці склалося кілька точок зору щодо аспекту про те, які докази мають бути

подані суду для підтвердження факту порушення авторських прав у мережі «Інтернет». Якщо інше не передбачено договором надання послуг, виконавець зобов'язаний надати послуги персонально. Стосовно послуг, що надаються з використанням електронних технологій, така норма не може бути застосовна повною мірою, оскільки використання електронних технологій означає використання загальних алгоритмів та електронних рішень для надання однотипних послуг користувачам (клієнтам), поданому «персонального» надання послуги у будь-якому конкретному випадку може бути і часто здійснюється. Наприклад, при укладанні та виконанні смарт-контрактів (розумних договорів) надання послуг персонально не передбачено, правовідносини у сторін у цьому випадку виступають у результаті використання алгоритмів та шаблонів, які застосовуються налаштованим на конкретні процеси штучним розумом, програмою, процесу якої, на думку дисертанта, неприпустимо ототожнювати з діяльністю людини, яка особисто надає певні послуги. За своєю законодавчою природою договір надання послуг є консенсуальним, двостороннім і за плату. Його суб'єктами є виконавець (послугодавець) та замовник (послугоодержувач).

В електронних документах будь-якого типу, у тому числі, електронних копіях фотографій, зображень та текстової інформації, застосовується електронний водяний знак - це особлива мітка, що вбудовується в електронний контент для захисту авторських прав та підтвердження цілісності самого документа. Такі знаки витрачаються для того, щоб комп'ютерний файл не був змінений без консенсусу автора, а якщо об'єкт авторських прав незаконно зазнає будь-яких маніпуляцій, то електронний водяний знак змінюється. Дані знаки трапляються помітні та невидимі. Помітні водяні знаки являють собою підпис автора та (або) його логотип, це вказує на те, що конкретний твір належить саме даному автору, але їх без особливих труднощів можна видалити або змінити. Невидимі водяні знаки являють собою вставки, що вбудовуються в комп'ютерні файли, і при візуальному розгляді їх не видно. З вищевикладеного зробимо такі

висновки. По-перше, послуги з використанням цифрових технологій мають складну правову природу: з одного боку, цивільно-правове регулювання їх надання часто пов'язане з інтелектуальною власністю, з іншого боку, дані послуги (як сервіс для споживача) мають власний зміст, суть якого не завжди означає використання того чи іншого об'єкта інтелектуальної власності як одне із правочинів правовласника. По-друге, цифрові технології є інструментом (форма якого може бути різною: алгоритм, сигнал, безперервний спектр, кодові імпульси та ін.), використання якого при наданні послуги, по-перше, можливе лише в інтернет-середовищі, по-друге, наділяє саму послугу (завжди - процес її надання та в більшості випадків - її результат) специфічними властивостями, змінюючи її правову природу, внаслідок чого права обов'язки та відповідальність суб'єктів надання та отримання послуг з використанням цифрових технологій також набувають своєї специфіки.

По-третє, послуга з використанням цифрових технологій як об'єкт цивільного права є особливим видом цифрових технологій, який на даний момент не врегульований українським цивільним правом. Норми про цифрові права не регулюють у повному обсязі цивільно-правові відносини, що виникають, змінюються та припиняються при наданні послуг з використанням цифрових технологій. Поняття «послуга з використанням цифрових технологій», на думку дисертанта, ширше поняття «цифрові права» оскільки послуга як об'єкт цивільного права включає не тільки цифрові права, а й виникаючі у зв'язку з реалізацією цивільних правовідносин обов'язки сторін та третіх осіб.

Сам факт існування, розвитку, ускладнення та затребуваності цифрових технологій та інформаційного середовища (як основного майданчика, простору їх реалізації) підтверджує наявність зацікавлених у такому розвитку суб'єктів (акторів). Можна сказати, що, з одного боку, розвиток цифрових технологій обумовлений інтересом до їх розвитку найрізноманітніших суб'єктів, які створюють, надають адміністративні послуги з використанням цифрових

технологій, з іншого боку, - самі цифрові технології залучають до себе все більше суб'єктів, включення яких до громадянсько -правових відносин ускладнює саму систему, перманентно змінюючи її правову природу та розширюючи технічний функціонал.

До основних видів цифрових технологій, які представлені переліком провідних напрямів розвитку та використання даних, відносять:

1. Інтернет речей (IoT – Internet of Things); Внесемо трохи ясності, згідно з концепцією простору, представленою Робом Ван Краненбургом, річчю є будь-який віртуальний чи реальний об'єкт, який існує, переміщається і може бути однозначно визначений.

2. Великі дані (Big Data). Дана технологія - це сукупність підходів, методів та інструментів, призначених для обробки структурованих і неструктурованих даних, що знаходяться в різних джерелах і системах з метою отримання результатів, що сприймаються людиною, і збільшення ефективності його роботи, створення абсолютно нових продуктів і підвищення конкурентоспроможності.

3. Машинне навчання та штучний інтелект (Machine Learning, ML and Artificial intelligence, AI). ML and Artificial intelligence – це набір методологічних підходів та інструментів, завдяки яким потужні комп'ютерні системи можуть знаходити у своїх масивах пам'яті дані, які спочатку могли і не передбачатися, оскільки були не відомі їх нові взаємозв'язки та закономірності.

Поширення цифрових технологій в останнє десятиліття, що визначає траєкторії розвитку світової економіки та світової спільноти, буквально на наших очах веде до кардинальних змін у житті людей більшої частини сучасного людства. Держава в особі уповноважених органів державної влади є найважливішим суб'єктом у сфері адміністративних послуг із використанням цифрових технологій. Важливість визначається, насамперед тим, що держава встановлює правове регулювання цієї сфери («правила гри») та контролює їх дотримання з урахуванням вже існуючих правових механізмів примусу та

створення нових правових механізмів – регуляторів цієї нової сфери. Крім держави (назвемо це публічним сектором у сфері адміністративних послуг із використанням цифрових технологій, як правило, безкоштовним для громадян) існує численний приватний сектор – юридичні та фізичні особи, які на комерційній основі надають послуги. У цьому завжди такі послуги є платними, ціну (якщо встановлено монополія певний вид послуг), зазвичай, регулює ринок, кількість попиту й пропозицій послуг певного виду.

Вивчення зарубіжних та вітчизняних публікацій дозволило авторів зробити висновок про те, що суб'єктами у сфері послуг з використанням цифрових технологій є:

1) держава (в особі уповноважених органів державної влади);

2) цифрові споживачі (споживачі послуг в Інтернеті, які отримують інформацію про товари та послуги онлайн, тобто віддають перевагу онлайн-технологіям вибору та придбання товарів чи послуг), яких умовно можна поділити на дві категорії: а) споживачів цифрових товарів, б) споживачів цифрових інформаційних послуг та/або товарів;

3) цифрові виробники (інтернет-магазини, спеціалізовані фірми – виробники цифрових благ, цифрові супермаркети, маркетплейси, фірми, що поєднують традиційне виробництво та виробництво цифрових благ, цифрові бібліотеки тощо).

4) інші особи, як допоміжні (обслуговуючі) суб'єкти, чия професійна діяльність в інтернеті супроводжує, обслуговує, забезпечує функціонування системи цифровізації інформаційного ринку (провайдери та ін.). Розглянемо ці категорії докладніше. Держава як суб'єкт у сфері адміністративних послуг із використанням цифрових технологій. Громадським сектором у сфері послуг з використанням цифрових технологій можна вважати всі державні майданчики, що надають громадянам України адміністративні послуги та послуги в електронному вигляді. Наймасштабнішим і таким, що розвивається, є портал Дія. До каталогу

державних сайтів включено офіційні інформаційні інтернет-ресурси, присвячені діяльності державних відомств.

Іншими масштабними державними сервісами є: Сайт Пошти України - електронна відправка та доставка листів, всі послуги Пошти України в електронному вигляді в особистому кабінеті користувача. Портал подання процесуальних документів в електронному вигляді до судів загальної юрисдикції всіх ланок судової системи (від районного суду до Верховного Суду України). Портал– особистий кабінет платника податків. Портал helsi.ua – медичні послуги (від запису до лікаря в районну поліклініку до передачі даних в електронному вигляді). Цифрові споживачі як суб'єкти у сфері послуг із використанням цифрових технологій. У даній категорії важлива підстава, за якою цифрові споживачі (як приватний сектор) класифіковані нами на дві категорії: з урахуванням специфіки надання послуг з використанням цифрових технологій; якогось матеріального товару є підсумком (який, наприклад, доставив на адресу споживача кур'єр) надання послуги, якого б не було без попереднього логістичного ланцюжка комунікації у віртуальному середовищі, з використанням цифрових технологій менеджерів, які за допомогою спеціальних програм і на спеціальних інтернет-майданчиках робили запити на склади зберігання, наприклад, маркетплейсу, а маркетплейс, при надходженні запиту на купівлю товару, робив запит продавцю даного товару, продавець здійснював доставку товару на склад, з якого за допомогою спеціальної програми-бота узгоджувався зручний час доставки з покупцем.

Всі ці етапи купівлі, з урахуванням їхньої алгоритмізації та застосування цифрових технологій, за часом їх узгодження скорочувалися від кількох днів до кількох годин.

А) споживачі цифрових товарів. Підсумком надання послуги із застосуванням цифрових технологій є матеріальний товар. Таким чином, специфіка послуг з використанням цифрових технологій, результатом (проміжним

або кінцевим) яких є матеріальний товар, полягає в прикладній функції використання цифрових технологій - вони застосовуються виключно для спрощення, прискорення здійснення доставки матеріального товару до покупця, не змінюючи сутності самої послуги доставці, передачі покупцю замовленого ним товару).

Б) споживачі цифрових інформаційних послуг та/або товарів. Підсумком надання послуги з допомогою цифрових технологій є не матеріальний товар, а нематеріальні послуги, нематеріальні (віртуальні) товари, тобто не уречевлені результати, що знаходяться в інтернет-просторі. Наприклад, електронна книга, яку можна відкрити та/або прочитати на певному сайті, пошук потрібної споживачеві (замовнику) інформації в Інтернеті, доступ (на певний час) до будь-якої інформації на певних порталах та сайтах.

Цифрові виробники як суб'єкти у сфері послуг з використанням цифрових технологій (інтернет-магазини, спеціалізовані фірми – виробники цифрових благ, цифрові супермаркети, фірми, що поєднують традиційне виробництво та виробництво цифрових благ, цифрові бібліотеки тощо). Це організації, що створюють пропозицію на ринку онлайн-послуг (контент), по суті - формулюючи умови («правила гри»), за дотримання яких покупець може придбати контент, що продається. Тут важливо відзначити, що цивільно-правове регулювання надання послуг з використанням цифрових технологій відрізняється від реально існуючих і таких, що стрімко розвиваються в Інтернеті.

Державні норми не повною мірою можуть регулювати ті складні відносини, які здійснюються онлайн з допомогою цифрових технологій. «Правові лакуни», що виникли в даній сфері, сприяють тому, що цифрові виробники як активні суб'єкти у сфері послуг з використанням цифрових технологій самі, з урахуванням чинного цивільного законодавства, намагаються регулювати (створювати) договірні конструкції, яких фактично (ще) немає в державних нормах, але необхідні для цивільно-правового регулювання нових форм надання послуг з

використанням цифрових технологій.

Інші особи як допоміжні (обслуговуючі) суб'єкти у сфері послуг із використанням цифрових технологій, чия професійна діяльність в інтернеті супроводжує, обслуговує, забезпечує функціонування системи цифровізації інформаційного ринку (провайдери та ін.). Усі зазначені вище категорії суб'єктів, що діють у сфері послуг з використанням цифрових технологій, не могли б здійснювати свою діяльність без професійної діяльності спеціальних суб'єктів, провайдерів, програмістів, системних адміністраторів, які забезпечують роботу інтернет-мереж, порталів, сайтів, що виправляють виникаючі в інформаційному середовищі збої (помилки), що оптимізують інтернет-простір, в якому тільки можливе використання та застосування цифрових технологій.

Найбільш показовим прикладом вже існуючих (за сукупністю ознак та змістом) відносин у сфері цифрового права (у тому числі послуг з використанням цифрових технологій) є відносини у сфері охорони авторських прав у мережі Інтернет та відносини, що виникають у сфері визначення відповідальності інформаційного посередника (провайдера) у мережі Інтернет. Наприклад, компанія оперативно реагує на будь-який запит щодо претензій про порушення авторських прав. На практиці звернення до користувачів соціальних мереж утруднено можливостями у соціальних мережах не вказувати справжнє ім'я та надання можливості виступати під псевдонімом. У зв'язку з цим адміністрація сайту більше зацікавлена у пошуку порушників за зверненнями правовласників та охоче надає всю необхідну інформацію, включаючи ІР.

На думку дисертанта, діяльність суб'єктів у сфері послуг з використанням цифрових технологій має свою специфіку:

а) специфіка середовища, в якому затребувана та надається послуга - цивільно-правові відносини між суб'єктами виникають з приводу надання будь-яких послуг (вчинення певних дій або здійснення певної діяльності, у традиційному розумінні згідно з п. 1 ст. 779 ЦК України), але специфічним для

форм надання таких послуг є цифрове середовище - послуга в такому середовищі (затребувана та надана) може бути надана тільки із застосуванням відповідних даному середовищу технологій (інструментів, алгоритмів) онлайн, які не застосовуються до надання послуги в онлайн;

б) специфіка процесу надання (виконання) та результату послуги –якщо інше не передбачено договором надання послуг, виконавець зобов'язаний надати послуги особисто. Особливість надання послуг із використанням цифрових технологій є алгоритмізація та автоматизація низки процесів, що відбуваються під час надання послуги, тобто виконавець (продавець) переважно не надає послуги особисто, а використовує алгоритми, які доставляють послугу до покупця (користувача). Наприклад, послуга отримання (придбання) електронного документа в електронній бібліотеці. Покупець робить замовлення на сайті, розміщує вибраний документ у віртуальному «кошику», за допомогою онлайн-платежів оплачує замовлення, проходить транзакція через платіжний шлюз, підключеної продавцем до свого сайту платіжної системи, далі покупець отримує посилання з паролем для скачування документа. У цьому прикладі працюють алгоритми, і сам продавець лише фіксує результати: надходження оплати за замовлення, автоматичне відправлення покупцю посилання з паролем, факт завантаження документа. Як правило, перш ніж замовити послугу з використанням цифрових технологій, покупець повинен зареєструватися на сайті продавця, погодившись із певними умовами (по суті - це договір приєднання), вже складеними продавцем.

в) специфіка очікувань (відносини) суб'єктів отримання послуги (споживачів, покупців) - погоджуючись на встановлені продавцем умови «віртуальної купівлі» послуги, споживач розуміє «віртуальні» особливості послуги, що отримується, та його очікування відповідають результату.

г) специфіка прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів - оскільки цивільне законодавство України не містить поняття «цифрова послуга», про правове

регулювання відносин, що виникають в Інтернеті, з надання послуг в більшості випадків можна говорити з позиції змішаних договорів, що розробляються продавцями, до яких приєднуються (без обговорення та зміни їх умов) чи не приєднуються покупці (споживачі) послуг із використанням цифрових технологій. За своєю правовою природою ці договори містять у собі елементи різних видів договорів, як-от: договір надання послуг за плату, ліцензійний договір, агентський договір. У результаті виходить змішана конструкція договору, яка з урахуванням стрімкого розвитку цифрових технологій та Інтернету досі не врегульована. У Федеральному законі «Про інформацію, інформаційні технології та про захист інформації» перераховані об'єкти, за які несе відповідальність посередник.

Можливо, необхідно передбачити окремий правовий режим для захисту авторських прав на фотографічні твори та суміжні з ними. Будь-який серйозний виробник або дистриб'ютор обов'язково має свій веб-сайт у мережі Інтернет, який дозволяє, серед іншого, розширювати межі продажів, збільшувати обсяги торгівлі та економити на оренді приміщень під магазини, а потенційним споживачам вивчати пропозиції в сегменті ринку, що цікавить, і, не виходячи з вдома, оперативно робити потрібні покупки. Однак не всі готові самі виробляти продукцію, здійснювати та оплачувати дорогі розробки, вкладаючи зусилля та матеріальні ресурси у розвиток власного бренду, щоб зробити його впізнаваним. Тому, разом із розвитком та збільшенням впізнаваності будь-якого бренду в геометричній прогресії зростає кількість тих, хто намагається отримати свій дохід нечесним шляхом за рахунок незаконного використання чужого бренду для привернення уваги, наприклад, до свого товару, до свого веб-сайту, до своїх послуг.

Для створення індивідуального іміджу та розвитку бренду використовуються товарні знаки. Товарні знаки служать для індивідуалізації товарів та послуг, тобто. дозволяють споживачам орієнтуватися у великій кількості різних пропозицій та відрізнити продукцію одного виробника від

продукції іншого. Незаконне використання товарного знака або позначень, подібних до нього до ступеня змішування, може мати місце як на сторінках веб-сайту, так і у складі доменного імені. Превентивних заходів щодо запобігання порушенням прав інтелектуальної власності в мережі Інтернет, у тому числі, незаконного використання товарних знаків, на жаль, поки що не існує. Однак, поряд із загальними заходами, що підходять для будь-яких видів порушень, доступний ряд специфічних інструментів боротьби з такими порушеннями, який визначається індивідуально, виходячи з того, як саме або де використовується товарний знак.

На думку дисертанта, окремо слід зупинитися на понятті «цифрові права», нещодавно врегульованому в Цивільному кодексі України. Цифрові права важко назвати абсолютно новим поняттям. Слід особливо відзначити, що те, що не увійшло до чинної редакції поняття цифрового коду (позначення) може свідчити про обережність законодавця, який не поспішає включати до національного законодавства (наділяти певним правовим статусом) поняття цифрового коду, який є важливим у розумінні та сутності криптовалют. Усе вищевикладене, з погляду, - важливий фундамент подальшого розвитку наукового розуміння і впровадження у цивільне законодавство поняття «цифрова послуга», оскільки норми про цифрові права, по-перше, досить розпливчасті та потребують конкретизації в інших нормах законодавства, по-друге, саме визначення цифрових прав, фундаментально закладене у ст. 141.1 ЦК України, містить розуміння необхідності використання поняття «послуга».

Вивчення цивільно-правового регулювання надання послуг з використанням цифрових технологій, на думку дисертанта, є підготовчим етапом перед розробкою та прийняттям у Цивільному кодексі України та інші нормативні правові акти пакета норм про цифрові послуги. Крім того, «готовність» цивільного законодавства до включення до Цивільного кодексу України норми про цифрові послуги обумовлена не лише необхідністю відповідності норм права існуючим

відносинам, важливістю регулювання правом вже виниклих відносин, а й тим, що послуги закріплюються як об'єкт цивільних прав (не даючи конкретного визначення поняття «послуга»).

На думку дисертанта, оскільки цифрові права є одним із різновидів цивільних прав взагалі, то поява в Цивільному кодексі України поняття цифрових прав передбачає і існування так званих цифрових послуг, що впливає з широкого розуміння поняття «цифрові права» (ст. 141.1 ЦК України). На наш погляд, фактично «цифрові послуги» вже надаються і використовуються в цивільно-правовому обороті, просто поки що сама категорія не визнана і не позначена у Цивільному кодексі України як окреме поняття. Для цього законодавцю та науковому співтовариству потрібен час для наукового розуміння та підготовки концепції відповідних змін до цивільного законодавства. Здається, що прийняття окремої, присвяченої цифровим послугам, статті у Цивільному кодексі України необхідно найближчим часом. В даний час роз'яснення про особливості роботи з договором надання послуг, які не розкриває ЦК України, можна знайти тільки в правозастосовчій практиці (судових актах).

З вищевикладеного зробимо такі висновки. По-перше, суб'єктами у сфері послуг із використанням цифрових технологій є:

- 1) держава (в особі уповноважених органів державної влади);
- 2) цифрові споживачі (споживачі послуг в Інтернеті, які отримують інформацію про товари та послуги онлайн, тобто віддають перевагу онлайн-технологіям вибору та придбання товарів чи послуг), яких умовно можна поділити на дві категорії: а) споживачів цифрових товарів, б) споживачів цифрових інформаційних послуг та/або товарів;
- 3) цифрові виробники (інтернет-магазини, спеціалізовані фірми – виробники цифрових благ, цифрові супермаркети, маркетплейси, фірми, що поєднують традиційне виробництво та виробництво цифрових благ, цифрові бібліотеки тощо).

4) інші особи, як допоміжні (обслуговуючі) суб'єкти, чия професійна діяльність в інтернеті супроводжує, обслуговує, забезпечує функціонування системи цифровізації інформаційного ринку (провайдери та ін.). По-друге, діяльність суб'єктів у сфері послуг з використанням цифрових технологій має свою специфіку:

а) специфіка середовища, в якому затребувана та надається послуга - цивільно-правові відносини між суб'єктами виникають з приводу надання будь-яких послуг (вчинення певних дій або здійснення певної діяльності, у традиційному розумінні згідно з п. 1 ст. 779 ЦК України), але специфічним для форм надання таких послуг є цифрове середовище - послуга в такому середовищі (затребувана та надана) може бути надана тільки із застосуванням відповідних даному середовищу технологій (інструментів, алгоритмів) онлайн, які не застосовуються до надання послуги в онлайн;

б) специфіка процесу надання (виконання) та результату послуги –якщо інше не передбачено договором надання послуг, виконавець зобов'язаний надати послуги особисто. Особливість надання послуг із цифрових технологій є алгоритмізація і автоматизація низки процесів, які відбуваються під час надання послуги, тобто виконавець (продавець) переважно не надає послуги особисто, а використовує алгоритми, які доставляють послугу до покупця (користувача);

в) специфіка очікувань (відносини) суб'єктів отримання послуги (споживачів, покупців) - погоджуючись на встановлені продавцем умови «віртуальної купівлі» послуги, споживач розуміє «віртуальні» особливості послуги, що отримується, та його очікування відповідають результату;

г) специфіка прав, обов'язків і відповідальності суб'єктів - оскільки цивільне законодавство України не містить поняття «цифрова послуга», про правове регулювання відносин, що виникають в Інтернеті, з надання послуг в більшості випадків можна говорити з позиції змішаних договорів, що розробляються продавцями, до яких приєднуються (без обговорення та зміни їх умов) або не

приєднуються покупці (споживачі) послуг із використанням цифрових технологій.

Висновки. Вивчення цивільно-правового регулювання надання послуг з використанням цифрових технологій, на думку дисертанта, є підготовчим етапом перед розробкою та прийняттям у Цивільному кодексі України та інші нормативні правові акти пакета норм про цифрові послуги. Крім того, «готовність» цивільного законодавства до включення до Цивільного кодексу України норми про цифрові послуги обумовлена не лише необхідністю відповідності норм права існуючим відносинам, важливістю регулювання правом вже виниклих відносин, а й тим, що норми законодавства закріплюють послуги як об'єкт цивільних прав (не даючи конкретного визначення поняття «послуга»). А оскільки цифрові права є одним із різновидів цивільних прав взагалі, то поява в Цивільному кодексі України поняття цифрових прав передбачає і існування так званих цифрових послуг, що впливає з широкого розуміння поняття «цифрові права».

Література

1. Гаркавенко С. С. Маркетинг. К.: Лібра, 2002. 708 с.
2. Герасимчук В. Г. Маркетинг: Теорія і практика. К.: Вища шк., 1994. 326 с.

References

1. Garkavenko, S. S. (2002), *Marketing*. [Marketing], Lîbra, Kyiv, Ukraine.
2. Herasymchuk, V. H. (1994), *Marketynh: Teoriya i praktyka*. [Marketing: Theory and Practice], Vyshcha shk., Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 13.02.2024 р.