



e-ISSN 3083-6018

SOCIAL DEVELOPMENT: Economic and Legal Issues

<https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel>



Electronic Contracts in the Field of Social Services Provision in Territorial Communities: Legal Nature and Features of Application

Nataliia Petrova  1 *

¹ *Sumy National Agrarian University (Ukraine). Associate Professor of Administrative and Information Law Chair, PhD in Law, Associate Professor.*

* **Corresponding Author**, e-mail: natalochkapetrova25@gmail.com

ARTICLE INFO

Research Article

DOI:

[10.70651/3083-6018/2026.3.09](https://doi.org/10.70651/3083-6018/2026.3.09)

Received:

5 February 2026

Accepted:

9 March 2026

Published online:

13 March 2026

Copyright © 2026 by author



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution—NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

ABSTRACT

The article demonstrates the study of the legal nature and features of the application of electronic contracts in the field of social services provided in territorial communities. The purpose of the study is to substantiate the essence of an electronic contract as an interdisciplinary legal institution and to identify ways to improve the legal regulation of relevant relations, taking into account European standards. In the course of the scientific study, general scientific and special legal methods were used, in particular: analysis and synthesis, comparative law method, formal legal method and systematic approach in the study of electronic contracts as a complex legal phenomenon. The information base of the study was scientific works of domestic and foreign authors, regulatory legal acts of the European Union and analytical materials. The article presents studies that show that electronic contracts are an effective means of digital governance, and will contribute to increasing the accessibility, transparency and efficiency of social services. It was determined that their legal nature is complex, cross-sectoral, as it includes elements of civil, administrative and information law, and in the field of social services, the principles of social security law are also important. It was substantiated that the improvement of the legal regulation of electronic contracts should be carried out by harmonizing domestic legislation with European Union law, unifying the procedures for their conclusion and execution, introducing modern electronic identification mechanisms and strengthening digital security standards, detailing the procedures for concluding contracts in electronic form in the field of social services, and increasing the digital literacy of the population. It was indicated that these measures will contribute to increasing the efficiency of the social service system, strengthening citizens' trust in public institutions and developing a modern digital model of management in the field of social services at the local level.



KEYWORDS

contract, contractual activity, social work in communities, social services, digitalization, electronic contract, social security.



e-ISSN 3083-6018

СОЦІАЛЬНИЙ РОЗВИТОК: економіко-правові проблеми

<https://www.eu-scientists.com/index.php/sdel>



Електронні договори у сфері надання соціальних послуг у територіальних громадах: правова природа та особливості застосування

Наталія О. Петрова  1 *

¹ Сумський національний аграрний університет (Україна). Доцент кафедри адміністративного та інформаційного права, доктор філософії за спеціальністю «Право», доцент.

* Автор-кореспондент, e-mail: natalochkapetrova25@gmail.com

СТАТТЯ

АНОТАЦІЯ

Дослідниця

DOI:

[10.70651/3083-6018/2026.3.09](https://doi.org/10.70651/3083-6018/2026.3.09)

Отримана:

05.02.2026 р.

Прийнята:

09.03.2026 р.

Опублікована:

13.03.2026 р.

Авторське право

© 2026 автора



Цей твір
ліцензовано на
умовах Ліцензії
Creative Commons
«Із Зазначенням
Авторства –
Некомерційна 4.0
Міжнародна»
(CC BY-NC 4.0).

У статті демонструється дослідження правової природи та особливостей застосування електронних договорів у сфері соціальних послуг, що надаються в територіальних громадах. Метою дослідження є обґрунтування сутності електронного договору як міжгалузевого правового інституту та визначення шляхів удосконалення правового регулювання відповідних відносин з урахуванням європейських стандартів. У ході наукового дослідження використовувалися загальнонаукові та спеціально-правові методи, зокрема: аналіз і синтез, порівняльно-правовий метод, формально-правовий метод та системний підхід при вивченні електронних договорів як складного правового явища. Інформаційною базою дослідження стали наукові праці вітчизняних та зарубіжних авторів, нормативно-правові акти Європейського Союзу та аналітичні матеріали. У статті наведені дослідження, які показують, що електронні договори являються ефективним засобом цифрового урядування, сприятимуть підвищенню доступності, прозорості та ефективності соціальних послуг. Було визначено, що їхня правова природа є комплексною, міжгалузевою, оскільки включає елементи цивільного, адміністративного та інформаційного права, а у сфері соціальних послуг важливим є також засади права соціального забезпечення. Обґрунтовано, що удосконалення правового регулювання електронних договорів має відбуватися шляхом гармонізації вітчизняного законодавства з правом Європейського Союзу, уніфікації процедур їх укладення та виконання, впровадження сучасних механізмів електронної ідентифікації та посилення стандартів цифрової безпеки, деталізації процедур укладення договорів в електронній формі у сфері надання соціальних послуг, підвищення цифрової грамотності населення. Вказано, що ці заходи сприятимуть підвищенню ефективності роботи системи соціального обслуговування, зміцненню довіри громадян до публічних інституцій та розвитку сучасної цифрової моделі управління у сфері соціальних послуг на місцевому рівні.



КЛЮЧОВІ СЛОВА

договір, договірна діяльність, соціальна робота в громадах, соціальні послуги, цифровізація, електронний договір, соціальне забезпечення.

1. Introduction

Актуальність дослідження зумовлена стрімкою цифровізацією державного управління та трансформацією механізмів надання соціальних послуг на рівні територіальних громад, що особливо посилюється в умовах воєнного стану та необхідності забезпечення оперативного доступу населення до соціальної підтримки. Використання електронних договорів як інструменту правового регулювання відносин між органами місцевого самоврядування, постачальниками, надавачами соціальних послуг та отримувачами таких послуг стає невід'ємною частиною сучасної системи соціального захисту. Це створює потребу в глибокому науковому аналізі правової природи електронних договорів у розглянутій сфері, їхнього місця в системі цивільного, адміністративного права та права соціального забезпечення, а також особливостей їх застосування в умовах функціонування територіальних громад.

Нині тенденції розвитку електронного урядування та цифрових сервісів, зокрема використання електронної ідентифікації, електронного підпису та інших високо інтегрованих технологічних рішень як автоматизованих платформ взаємодії, ведуть до змін в традиційних підходах до укладення і виконання контрактів. У сфері соціальних послуг це розвивається в напрямку заміщення паперових форматів взаємодії на електронні, що підвищує доступність, прозорість і ефективність надання послуг і водночас формує нові юридичні виклики, пов'язані з підтвердженням волевиявлення сторін, захистом персональних даних, визначенням юрисдикції і відповідальності сторін.

Особливо актуальним є питання дослідження електронних договорів у діяльності територіальних громад як суб'єктів публічного права, які одночасно виступають і як управлінці, і як сторони договору з фізичними та юридичними особами. Така подвійність вимагає комплексного дослідження правового статусу сторін електронного договору, співвідношення приватноправової і публічно-правової природи у відповідних правовідносинах, а також визначення, за яких умов застосовують норми цивільного, адміністративного та інформаційного права.

Додатково важливим є питання гармонізації національного законодавства із законодавством Європейського Союзу (далі – ЄС) у сфері електронної комерції, захисту прав споживачів та цифрових послуг, що є важливим у контексті процесів європейської інтеграції України. Водночас практика використання електронних договорів про надання соціальних послуг є фрагментарною та частково неоднозначною, що вимагає розробки єдиного наукового підходу до розуміння їх правової природи та способів реалізації.

Дослідження правової природи та особливостей застосування електронних договорів, використання цифрових платформ обміну супровідної документації у сфері соціальних послуг на рівні громад набуває особливої актуалізації ще й через прийняття Закону України «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» від 18 вересня 2025 року № 4607-IX, що набирає чинності через шість місяців з дня його опублікування [1].

Таким чином, дослідження електронних договорів у наданні соціальних послуг на рівні територіальних громад є значущим як з теоретичної, так і з практичного погляду, оскільки сприяє формуванню ефективної правової бази цифрової взаємодії в соціальній сфері та підвищенню якості соціальної підтримки населення.

2. Literature Review

Аналіз джерел дозволяє дійти висновку, що сфера дослідження формується на перетині правових, управлінських, цифрових, соціальних підходів. У наукових працях розкривається теоретична основа електронних договорів та цифрових контрактів, а також питання автоматизації публічного адміністрування, електронного урядування, цифрової дискреції та трансформації соціальних послуг. Це дає можливість аналізувати електронний договір не тільки як формально-юридичний спосіб оформлення правочинів, а й як елемент ширшої цифрової системи публічного управління.

Значний внесок в дослідження правової природи електронних договорів, як найбільш ефективного засобу встановлення та врегулювання відносин між суб'єктами цивільного права

здійснив Кройтор В [2]. Вчений дійшов висновку щодо особливості електронних договорів, що полягає у встановленні особливого порядку укладення та передбачає застосування інформаційно-комунікаційних систем. Наукова робота В. Філінович та ін. [3] є актуальною для вивчення правової природи нових форм договорів в українському праві. Автори розглядають гіг-контракти як унікальне правове явище, що виникає в цифровій економіці, і таким чином закладають методологічну основу для трактування електронного договору як гнучкої договірної форми. Цінність цього джерела полягає в тому, що воно ілюструє, як українська правова система адаптується до нових цифрових форм трудових та договірних відносин. Особливостям укладення електронних господарських договорів присвячена робота Шуст Г., Грищенко А., в якій досліджено вітчизняне законодавство, що регулює порядок укладення господарських договорів у електронній формі, виокремлено проблеми правового регулювання господарського електронного договору з використанням електронного підпису та запропоновано напрями їх вирішення [4]

У дослідженні Борисенко С. також приділяється увага особливостям укладання договорів в електронній формі, звертається увага як на переваги, що полягають в швидкості, зручності та економії ресурсів в процесі укладання угод, так і на недоліки, що лежать в площині забезпечення належної безпеки, насамперед, при використанні електронних підписів, а також забезпечення доступності учасників до необхідних технологій та наявності технічної грамотності учасників [5].

Аналізу нормативно-правового регулювання електронних договорів присвячене дослідження Забзалюка Д., в якому вчений вказує на проблему, що полягає в гармонізації національного та міжнародного нормативно-правового регулювання особливостей укладення електронних договорів, а також на недостатність комплексного підходу щодо закріплення юридичної сили електронних договорів саме у сфері господарювання [6, с. 439].

Робота іноземних вчених Раннерупа А., Генріксена Г. З. [7] є особливо актуальною для дослідження соціальних послуг, оскільки вона розкриває феномен цифрової дискреції в автоматизованому прийнятті рішень. Автори демонструють, що цінність людського фактору не зменшується при прийнятті рішень і не руйнується в цифрових системах, а навпаки, трансформується. Це джерело особливо актуальне для теми електронних договорів у соціальних послугах, оскільки воно пропонує розуміння того, як автоматизація змінює правові відносини між адміністрацією та користувачем послуг.

Інші дослідження [8] фокусують увагу на прозорості у сфері електронних публічних послуг та розвитку електронного урядування. В результатах даного дослідження підкреслюється зв'язок між цифровою формою надання послуг та принципами відкритості, -підзвітності та довіри до публічних інститутів, що є важливим аспектом у сфері адміністрування електронних договорів. Відкритість же є одним з чинників легітимності електронних правовідносин у місцевих громадах.

У своїй роботі Босчетті Б. [9] досліджує публічні контракти в праві ЄС з погляду досягнення соціальних цілей. Це джерело має концептуальний характер, оскільки вказує на те, що контракт у публічній сфері не обмежується інструментом приватного права, а може бути засобом реалізації соціальної політики. Таке позитивне ставлення надає інструмент для обґрунтування ролі електронного контракту в системі соціальних послуг місцевих громад.

Матеріали Європейської Комісії, законодавство ЄС [10–13] складають нормативно-аналітичну основу дослідження. В них наведено узагальнені підходи ЄС до цифрових контрактів, вказано напрями правового регулювання, а також результати консультацій у галузі цифровізації договірних відносин. Дані документи є важливими для розуміння європейських стандартів, якими може керуватися Україна при подальшому удосконаленні національного законодавства у сфері електронних договорів.

Звіт Європейської Комісії про вплив цифровізації на соціальні послуги [13] є особливо цінним, оскільки він пов'язує цифрову трансформацію з практикою надання послуг соціальної підтримки. Його цінність полягає у визначенні реальних змін у механізмах взаємодії між постачальниками та одержувачами послуг, а також у врахуванні пов'язаних з цим проблем доступності, інклюзії та реструктуризації соціальної сфери.

Серед публікацій, присвячених теоретико-технологічним дослідженням справедливого цифрового суспільства та ролі цифрових суспільних контрактів, слід відзначити роботу

Л. Карделлі та ін. [14]. В цьому дослідженні обґрунтовується поняття цифрового суспільного договору як основи справедливого цифрового суспільства та зосереджується на технічній реалізації таких договорів за допомогою технологій розподіленого реєстру. Особливість цього дослідження полягає в технічних основах електронних договорів.

Результати дослідження [15], в яких проаналізована правова база для електронних договорів, вказують на те, що судові процеси щодо спорів щодо електронних договорів, як правило, є складними та тривалими, що негативно впливає на забезпечення дотримання та захист прав. Також було виявлено помітну відсутність правової обізнаності як серед підприємств, так і серед приватних осіб щодо управління та захисту електронних договорів, що підкреслює необхідність навчальних курсів, спрямованих на підвищення правової обізнаності.

В інших дослідженнях іноземних авторів [16] звернуто увагу на застосування принципу правової визначеності та виявлення перешкод у доказуванні та забезпеченні виконання електронних контрактів. Результати, проведені авторами, вказують на слабку цифрову правову інфраструктуру в регіоні дослідження, підкреслюють наявність обмеженої цифрової грамотності серед правоохоронців та відсутність гармонізації нормативних актів, що перешкоджає забезпеченню правової визначеності в електронних контрактах. Тому необхідно зміцнити правову визначеність шляхом гармонізації нормативних актів, розробки адаптивних механізмів цифрових доказів та покращення інституційного потенціалу та правових ресурсів [16].

Загалом, наведені посилання вважаються актуальними як для теоретичних досліджень, так і для практики. Вони стосуються правової природи цифрових договорів, європейських стандартів, цифровізації та адміністрування соціальних послуг та технологічних аспектів. Одночасно, відсутність досліджень стосовно електронних договорів у діяльності місцевих громад, направлених на забезпечення соціальної сфери, зокрема, що стосується цифрового супроводу та укладення електронного договору надання соціальних послуг, характерних для конкретної сфери, підтверджує актуальність теми та новизну дослідження.

3. Problem Statement

Метою дослідження є дослідження правової природи електронних договорів для надання соціальних послуг в місцевих громадах та обґрунтування їх особливостей при застосуванні в контексті цифрової трансформації державного управління.

4. Methods and Materials

У цьому дослідженні було застосовано комплекс загальнонаукових та спеціально-правових методів. Діалектичний метод дозволив розглянути електронні договори в контексті їх розвитку, а також у контексті цифровізації державного управління. Системний метод також використовується для характеристики їх як міжгалузевого інституту в рамках взаємодії цивільного, адміністративного та інформаційного права.

Для порівняння національного законодавства з правом ЄС було застосовано порівняльно-правовий метод, а для аналізу правових актів – формально-правовий. Методи аналізу наслідків та причин синтезу та індукції й дедукції забезпечили узагальнення наукових підходів та призвели до обґрунтованих висновків.

5. Results and Discussion

Традиційні правові інститути, такі як договір як універсальний інструмент регулювання суспільних відносин, зазнають значного переосмислення в контексті цифрових трансформацій державного управління та соціальної сфери. Відповідно до ст. 205 Цивільного кодексу України, однією з форм правочину є письмова (електронна) його форма [17]. В законі України «Про електронну комерцію» в ст. 3 міститься визначення електронного договору, як «домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків та оформлена в електронній формі». Також ст. 3 цього ж нормативно-правового акту містить і визначення електронного правочину, як «дію особи, що спрямована на набуття, зміну

або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснена з використанням інформаційно-комунікаційних систем» [18]. Тобто, електронний договір, що укладається та виконується з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, є одним з основних засобів взаємодії між суб'єктами права, включаючи місцеве самоврядування, надавачів соціальних послуг та їх одержувачів. Його сутність полягає не лише у зміні способу утворення, а й у трансформації змісту правового регулювання, і це поширюється на нові форми волевиявлення, ідентифікацію сторін, автоматизацію виконання зобов'язань та цифровий контроль під час пошуку та укладання нових різновидів договорів (контрактів), що містять соціальні гарантії та міжгалузеві ознаки [3]. Тож, електронний договір базується на принципах та нормах цивільного, адміністративного та інформаційного права і таким чином формує міжгалузевий правовий інститут.

Еволюція електронних контрактів тісно пов'язана з розвитком цифрової економіки та впровадженням моделей електронного управління. Дослідження показують, що цифровізація публічних послуг сприяє підвищенню прозорості та доступності публічного управління, водночас змінюючи характер правових відносин між державою та громадянами [8]. У сфері соціальних послуг це відображається у можливості використання електронних платформ для укладання договорів, що дозволяє значно скоротити час та адміністративне навантаження. Разом з тим, цифровізація, укладення електронного договору створюють нові виклики у становленні правової визначеності електронних правочинів у різних сферах суспільного життя, в тому числі й в соціальній сфері, під час надання соціальних послуг, здійснення соціальної роботи на рівні громад.

Аналізуючи Закон України «Про електронну комерцію», від 3 вересня 2015 року № 675-VIII, зокрема, ст. 11, електронний договір не втрачає суттєвих ознак класичного договору, а саме волевиявлення сторін, узгодження істотних умов договору, спрямованість на виникнення, зміни або припинення цивільних прав та обов'язків. Водночас специфіка електронної форми вимагає застосування нових форм підтвердження дійсності правочину, у вигляді електронного підпису, цифрової ідентифікації або з використанням певних інформаційних систем [18].

Узагальнюючи викладене, місце електронного договору у системі права можна розглянути як міжгалузевий інститут, в якому присутні елементи приватного та публічного регулювання. В елементі цивільного права він реалізує принцип свободи в договорі і рівності сторін, в адміністративному праві – є засобом реалізації владних повноважень і надання публічних послуг, а в праві інформації – визначає процедури обробки та захисту інформації.

Електронний договір не можна розглядати лише в контексті однієї галузі права, оскільки його правова природа має комплексний і міжгалузевий характер. У сфері цивільного права зберігаються його основні характеристики договору-угоди (правочину), що гарантують виконання принципів свободи договору та юридичної рівності сторін, але вони доповнюються новими елементами, що виникають внаслідок специфічних засобів та способів волевиявлення та використання цифрових засобів ідентифікації. Це відображає еволюцію класичного договору в контексті цифровізації.

Водночас під час застосування електронного договору у публічному праві, він набуває особливостей публічних функцій та повноважень, що здійснюються місцевим самоврядуванням. Саме це робить його гібридною правовою формою, що поєднує договірний характер з інструментами адміністративного регулювання, і це особливо помітно у сфері надання соціальних послуг, відповідно до державних стандартів соціальних послуг, де принципи законності, підзвітності та інтересів громади відіграють вирішальну роль.

Електронний договір, поряд з іншими документами електронної комерції, такими як декларації, акти, інші документи, є носієм інформації, який набуває електронної форми, яка еквівалентна письмовій формі [19]. Тому для захисту інформації важливими вбачаються надійний захист, обробка персональних даних, захист інформації та інші ключові питання кібербезпеки. Це свідчить, що ефективність і правова визначеність електронного договору багато в чому залежать від рівня розвитку механізмів інформаційного права та технічної інфраструктури.

При визначенні правової природи електронного договору слід звернутися до законодавства ЄС. Так, серед базового законодавства ЄС, що регламентує особливості використання і застосування електронних договорів, слід зазначити Регламент (ЄС) № 910/2014 Європейського Парламенту та Ради від 23 липня 2014 року про електронну ідентифікацію та

довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку, в якому визначаються правові засади електронної ідентифікації, що міститься в комплексі довірчих послуг, що визнається всіма країнами-членами ЄС, має юридичну силу, використовується як доказ в судах держав-членів ЄС [11].

В Директиві 2000/31/ЄС про електронну комерцію розділ 3 присвячений договорам, що укладені електронними засобами. Відповідно до ст. 9 Директиви 2000/31/ЄС, держави-члени повинні забезпечувати укладання договорів електронними засобами, щоб правові вимоги, що застосовуються до договірному процесу, не створювали перешкод для використання електронних договорів і не призводили до позбавлення таких договорів юридичної сили та дійсності через те, що вони були укладені електронними засобами [12].

Більше того, «електронна форма договору має значну перевагу, тому що електронний підпис виступає певним гарантом цілісності та незмінності інформації, що міститься в електронному документі» [4, с. 58]. Окрім того, обґрунтовано, що «електронні договори за юридичною силою прирівнюються до договорів, укладених у письмовій формі, та з них можуть виникати аналогічні права та обов'язки» [4, с. 58]. Дійсно, «електронні договори мають таку ж юридичну силу, як і традиційні письмові угоди, що створює умови для легітимності та правової визначеності електронних правочинів» [5, с.103]. Отже, електронний договір розглядається як угода, що має рівну юридичну силу з традиційними формами, разом з тим, вимагає окремого правового регулювання. Європейські стандарти права мали досить сильний вплив на розробку рішень для регулювання електронного укладання договорів як у сфері соціальних послуг, так і в інших сферах суспільного життя.

Також тенденція державного управління до цифрової ери змінює характер регулювання електронних контрактів. Модель цифрового управління передбачає перехід від ієрархічних способів управління до мережових форм, де взаємодія між суб'єктами опосередковується цифровими платформами та інформаційними системами [20]. Це тягне за собою питання перегляду традиційних засобів правового регулювання адміністративних процедур, а також впровадження нових механізмів забезпечення ефективності та прозорості державних послуг.

Необхідність євроінтеграційного вектору розвитку спонукає до удосконалення процедури використання електронних договорів, що є одним із напрямків наближення вітчизняного законодавства та судочинства до права ЄС. Запровадження стандартів цифрових контрактів, електронного документообігу позитивно впливає на покращення правової визначеності та інтеграцію України в європейський правовий простір, проте вимагає комплексного вдосконалення правової бази.

Нормативно-правове регулювання укладення та виконання електронних договорів у територіальних громадах у сфері надання соціальних послуг перебуває під впливом комплексної взаємодії вітчизняного права, міжнародних стандартів та європейських правових інструментів у сфері діджиталізації публічного адміністрування.

Аналізуючи правову природу електронного договору у сфері соціальних послуг, слід зазначити, що його не можна повністю віднести до сектору приватного права, оскільки він значною мірою пов'язаний з виконанням публічних функцій держави та місцевих органів влади. В цьому сенсі, він наближається до адміністративного договору, який використовується як засіб здійснення публічної влади над приватними особами. Разом з тим, вартим уваги є твердження, що договір про надання соціальних послуг виступає особливим видом публічного соціально-забезпечувального зобов'язання із змішаною природою, яка виражається у поєднанні публічного та приватного, що стає все більш притаманним для сучасного права соціального забезпечення [21, с.130], що вкотре підтверджує мультигалузевий підхід до правового регулювання та особливої правової природи договору у соціальній сфері, зокрема, електронної форми.

В роботі зарубіжних вчених також визначається, що електронний договір регулюється загальними правилами, що регулюються загальноприйнятою теорією договору. Він укладається за згодою та угодою сторін, але характеризується як дистанційний договір з використанням електронних засобів. [22, с. 2264]. Тобто, для договорів у сфері соціального забезпечення можна застосовувати загальні засади договірному праву та теорії договору, враховуючи особливості соціальної сфери та права соціального забезпечення. Так, основи електронного документообігу, окремі аспекти укладення договору про надання соціальних послуг містяться в положеннях

Закону України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII, в якому визначено, що договір про надання соціальних послуг між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником укладається письмово (у паперовій або електронній формі з використанням програмних засобів [23]. Договір про надання соціальних послуг може бути оприлюднений на власному веб-сайті надавача та/або у паперовій формі у приміщенні надавача на спеціальних стендах у доступних для отримувачів місцях [24], що є визначенням договору публічної оферти. Соціально-правовий аспект електронних договорів вказує на їх важливе значення у забезпеченні доступності соціальних послуг, перш за все, для соціально незахищених верств населення.

Відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, що затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 р. № 64 «Деякі питання організації надання соціальних послуг», подання заяв та документів в електронній формі здійснюються відповідно до вимог Законів України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», «Про електронні документи та електронний документообіг» і «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [24]. Заява та документи можуть подаватися в електронній формі засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія), за наявності технічної можливості за допомогою мобільного додатка Порталу Дія (Дія), а також через соціальний веб-портал Мінсоцполітики [24].

Відповідно до Закону України «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери» від 18 вересня 2025 року № 4607-IX, запроваджується Єдина інформаційна система соціальної сфери як інтегрованого інформаційного середовища, яка стане платформою для цифрової взаємодії учасників системи соціального забезпечення з метою надання соціальних послуг [1]. Особливої актуальності також набуває інтеграція укладання електронних контрактів з усією системою електронного урядування, що має призвести до створення єдиних цифрових платформ для надання соціальних послуг. Дослідження показують, що цифрові платформи можуть сприяти тіснішій взаємодії між державою та громадянами, покращити якість життя людей у суспільстві, забезпечувати цілодобовий швидкий доступ до державних послуг [25]. Водночас це передбачає належне регулювання умов доступу до цих систем, а також захисту інформації та відповідальності за їх використання.

Відповідно до абз. 3 ч. 3 ст. 23-1 Закону України «Про соціальні послуги»: «процес надання соціальних послуг особі має бути зафіксований в електронній особовій справі особи/сім'ї шляхом використання автоматизованої інформаційно-комунікаційної системи» [23]. Електронна форма комунікації у процесі надання соціальних послуг застосовується поряд з паперовою. Окрім того, доступ до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг (далі – Реєстр) працівникам надавача соціальних послуг та працівникам уповноважених органів системи надання соціальних послуг для внесення необхідної інформації до Реєстру здійснюється з використанням засобів електронної ідентифікації, що мають середній або високий рівень довіри відповідно до вимог Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» [23].

Разом з тим, дослідження у сфері державного управління вказують на те, що цифрові технології трансформують характер адміністративної дискреції, частково через автоматизацію прийняття рішень та використання алгоритмічних систем [7]. У сфері соціальних послуг може проявлятися в майбутньому у формі автоматизованих систем визначення права на отримання допомоги, які можна інтегрувати в електронне укладання договорів. Наразі, оцінювання потреби у соціальних послугах здійснюють фахівці із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер. Якщо необхідно, то до оцінювання потреб особи чи сім'ї у соціальних послугах залучаються педагогічні, медичні працівники та інші фахівці [23]. Так, інформаційні технології допомагають боротися з бюрократією, разом з тим, призводять до втрати дискреційних повноважень у прийнятті індивідуальних рішень фахівцями чи уповноваженими органами персонально, оскільки дискреційні повноваження переходять до розробки програмного забезпечення [26]. Водночас ці процеси повинні підлягати правовому контролю, щоб запобігти дискримінації та захистити права людини, що сигналізує про необхідність поєднання адміністративних та інформаційно-правових регуляторних механізмів для регулювання цих процесів. У суспільному обслуговуванні це має особливе значення, бо рішення

про надання допомоги мають бути засновані на принципах справедливості, пропорційності й невідкриміації.

Так, аналіз нормативно-правової бази для електронних угод та науково-практичні дослідження вказують на необхідність розробки інтегрованої правової моделі, яка б поєднувала інноваційні технологічні рішення з традиційними правовими принципами та дозволяла б системі державних послуг ефективно функціонувати в цифровому середовищі.

Практичне використання електронних договорів у діяльності територіальних громад відбувається одночасно з трансформацією правового середовища та інституційною перебудовою системи державного управління, що робить можливими нові форми взаємодії між органами місцевого самоврядування, надавачами та отримувачами соціальних послуг.

Дослідження державного управління свідчать про те, що використання автоматизованого прийняття рішень дедалі більше змінює природу адміністративного розсуду, оскільки велика частина функцій переходить до інформаційних систем, що працюють на основі вбудованих алгоритмів [26]. Це дає підстави для можливого підвищення ефективності соціального обслуговування, але показує ризики втрати гнучкості при прийнятті рішень і можливості врахування індивідуальних потреб одержувачів послуг. Адже надання соціальних послуг потребує індивідуального підходу, тому поряд з можливими майбутніми цифровими алгоритмами слід все ж таки залучати фахівців, що можуть оцінити потреби осіб, що знаходяться в складних життєвих обставинах. На сьогодні, відповідно до ст. 18 Закону України «Про соціальні послуги», ведення випадку, що стосується надання соціальних послуг, забезпечує соціальний менеджер відповідної місцевої влади, зокрема, виконавчого органу сільської, селищної, міської ради. Соціальний менеджер забезпечує всі етапи ведення випадку: аналіз заяви чи звернення про надання соціальних послуг; оцінювання потреби у соціальних послугах; прийняття рішення про надання соціальних послуг; розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг; укладення договору про надання соціальних послуг; виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг; здійснення моніторингу [23].

Як було зазначено, договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі (у паперовій або електронній формі з використанням програмних засобів). Так, електронна форма дозволяє забезпечити швидкість та зручність укладення, мінімізацію адміністративних витрат, підвищення рівня доступності соціальної допомоги. Разом з тим, практична реалізація подібних механізмів потребує чіткої регламентації процедур укладення, виконання і розірвання електронного договору.

Аналіз практики застосування електронних договорів показує, що правове регулювання слід розвивати в ряді основоположних напрямків. Мова йде про чітке визначення правового статусу електронного договору в сфері соціальних послуг, в тому числі й шляхом соціального замовлення, що ґрунтуватиметься на врахуванні міжгалузевої природи й особливостей публічно-правових відносин. Окрім того, слід прийняти єдині стандарти укладення та виконання електронних договорів, які передбачають вимоги до електронної ідентифікації, підтвердження волевиявлення і захисту інформації. Важливим є також забезпечення ефективного контролю за діяльністю автоматизованих систем (табл. 1).

Наразі в соціальній сфері надання соціальних послуг відбуваються реформаційні процеси, пов'язані з удосконаленням системи надання, отримання та ведення випадку при наданні соціальних послуг. Безумовно, новим елементом адміністрування соціальних послуг є можливість укладення договору про надання соціальних послуг в електронній формі. В Законі України «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери», набуття чинності якого відбудеться 27.05. 2026 року визначаються правові та організаційні засади функціонування інтегрованого організаційно-технічного інформаційного середовища для отримувачів та надавачів соціальної підтримки на основі об'єднаних електронних інформаційних ресурсів системи соціального захисту населення. Відповідно до ст. 2 Закону України «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери», на місцевому рівні, суб'єктами Єдиної інформаційної системи соціальної сфери є місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, які здійснюють повноваження у сфері соціального захисту населення; надавачі будь-яких видів соціальної підтримки, у тому числі громадські об'єднання та благодійні організації, що надають соціальну підтримку.

Таблиця 1. Особливості практичного застосування електронних договорів у територіальних громадах та напрями вдосконалення організаційно-правового регулювання

Аспект застосування	Практична реалізація у громадах	Виявлені проблеми	Напрями вдосконалення	Очікуваний ефект
Укладення електронного договору	Використання платформ електронних послуг, соціальний веб-портал електронних послуг Мінсоцполітики, електронної ідентифікації (BankID, Дія.Підпис)	Відсутність уніфікованих процедур, складність ідентифікації окремих категорій населення, необхідність додаткового роз'яснення	Розробка єдиних стандартів укладення електронних договорів	Спрощення доступу до соціальних послуг
Виконання договору	Автоматизоване надання соціальних послуг через цифрові системи	Технічні збої, залежність від ІТ-інфраструктури	Впровадження резервних систем і стандартизація процесів	Підвищення стабільності та безперервності послуг
Контроль та моніторинг	Використання цифрових реєстрів і аналітичних систем	Обмежена прозорість алгоритмів, ризик помилок	Встановлення процедур аудиту алгоритмів	Підвищення довіри до системи
Захист прав отримувачів послуг	Надання доступу до електронних кабінетів та історії договорів	Недостатній рівень цифрової грамотності, цифрова нерівність	Розвиток інклюзивних сервісів та навчання користувачів	Забезпечення рівного доступу до послуг
Інформаційна безпека	Захист даних через електронні системи та шифрування	Кіберзагрози, витоки персональних даних	Посилення кіберзахисту та впровадження стандартів безпеки	Зниження ризиків порушення конфіденційності
Організаційно-правовий аспект	Інтеграція електронних договорів у систему публічного управління, як частини Єдиної інформаційної системи соціальної сфери	Відсутність затверджених процедур укладення договору надання соціальних послуг в електронній формі, черезмірна навантаженість на користувача соціальними послугами через відсутність знань щодо користування цифровими інструментами	Закріплення правового статусу в законодавстві; деталізація порядку укладення електронного договору надання соціальних послуг; чіткі інструкції для користувачів; мінімізація етапів користування.	Підвищення правової визначеності, прозорості надання соціальних послуг
Євроінтеграційний вимір	Орієнтація на стандарти ЄС у сфері цифрових послуг	Неповна імплементація норм ЄС	Гармонізація законодавства з директивами ЄС	Інтеграція у європейський правовий простір

Джерело: систематизовано автором за даними, наведеними у [2-9; 14-16; 19-22; 25; 26; 28]

Передбачається також інформування населення про особливості функціонування даної системи. Так, органи місцевого самоврядування забезпечують інформування населення про

функціонування порядку надання доступу, внесення відомостей до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери [1]. Разом з тим, наразі недостатньо деталізований порядок укладення договорів про надання соціальних послуг в електронній формі, незважаючи на наявність прийнятого Порядку організації надання соціальних послуг, ведення випадку та визначення чисельності соціальних менеджерів, відповідальних за забезпечення та ведення випадку, що потребує усунення такого недоліку шляхом ретельнішої деталізації процедури укладення електронного договору про надання соціальних послуг між надавачем і отримувачем соціальних послуг.

Іншим важливим аспектом є деталізація порядку укладення договору про надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг в електронній формі. Порядок надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 450 [27] містить процедуру укладення договору між замовником і надавачем соціальних послуг, проте потребує доповнення щодо можливості укладення договорів в електронній формі.

Разом з тим, необхідно пам'ятати про можливі недоліки цифровізації під час надання соціальних послуг та управління означеною сферою, в тому числі і під час укладання електронних договорів про надання соціальних послуг. Як зазначають автори, цифровізація може перекладати адміністративний тягар на користувачів соціальних послуг та блокувати тих, хто має низькі навички або низький рівень підключення до Інтернету. Цифрове самообслуговування впливає на адміністративне навантаження громадян протягом усього цього процесу. Адміністративне навантаження на громадян зростає: вони повинні навчитися виконувати завдання, які раніше виконували професійні соціальні працівники, та дотримуватися вимог уряду щодо цифрових додатків самообслуговування та конкретних форматів даних [28].

Таким чином, забезпечення належного функціонування електронного документообігу, електронного договору в межах Єдиної інформаційної системи соціальної сфери вимагає його ефективного правового регулювання, що визначає порядок укладення та адміністрування, відповідного захисту даних та інформації, зі врахуванням національних особливостей державного управління, а також вимог європейських стандартів щодо регулювання цифрових правовідносин.

6. Conclusions

Аналіз результатів дослідження показує, що електронні договори в сфері соціальних послуг, що укладаються в територіальних громадах, є міжгалузевим правовим інститутом, який інтегрує норми цивільного, адміністративного та інформаційного права, а також права соціального забезпечення. Чинне правове регулювання, що стосується електронного документообігу та електронних договорів, потребує удосконалення та гармонізації з європейськими стандартами, зокрема щодо захисту електронної ідентифікації та інформаційної безпеки. Можливість укладання договорів в електронній формі у сфері соціальних послуг сприятиме підвищенню доступності та якості адміністрування соціальних послуг, але вона також супроводжується ризиками технічного, правового та соціального характеру. Подальший розвиток цього інституту вимагає вдосконалення законодавства, що стосується деталізації процедур укладення договорів в електронній формі у сфері надання соціальних послуг та соціального замовлення, посилення кібербезпеки та підвищення цифрової грамотності населення. Враховуючи те, що цифровізація договірних відносин може поглибити нерівність у доступі до соціальних послуг через різний рівень цифрової обізнаності населення, відсутність належного технічного забезпечення в користувачів, необхідно розвивати освітні і консультаційні програми у сфері цифрових послуг та інформаційно-комунікаційних технологій.

References

1. *Pro Yedynu informatsiinu systemu sotsialnoi sfery* [On the Unified Information System of the Social Sphere]: Zakon Ukrainy vid 18 veresnia 2025 roku № 4607-IX. (2025). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4607-20#Text> (in Ukrainian)
2. Kroitor, V. A. (2024). Elektronnyi dohovir [Electronic contract]. *Analitychno-porivnialne pravoznnavstvo*, (6), 254–258. <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2024/12/42.pdf> (in Ukrainian)
3. Filinovych, V., Derevianko, O., Mykolaiets, A., Pohorielova, O., & Denysiuk, M. (2025). Gig contract as a Ukrainian legal phenomenon and features of its occurrence in the framework of gig economy. *Results in Global Economy*. <https://doi.org/10.1016/j.resglo.2025.100274>
4. Shust, H. P., & Hryshchenko, A. I. (2023). Ukladennia elektronnykh hospodarskykh dohovoriv za ukrainskym zakonodavstvom [Conclusion of electronic business contracts under Ukrainian law]. *Derzhava ta rehiony. Seria: Pravo*, 2(80), 55–59. https://law.stateandregions.zp.ua/archive/2_2023/8.pdf (in Ukrainian)
5. Borysenko, S. I. (2024). Osoblyvosti ukladannia dohovoriv v elektronni formi [Features of concluding contracts in electronic form]. *Pravo i suspilstvo*, (5), 99–103. https://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2024/5_2024/17.pdf (in Ukrainian)
6. Zabzaliuk, D. Ye. (2025). Analiz normatyvno-pravovoho rehuliuвання elektronnykh dohovoriv u sferi hospodariuvannia v Ukraini ta v mizhnarodnomu pravi [Analysis of regulatory regulation of electronic contracts in the sphere of business in Ukraine and in international law]. *Naukovi innovatsii ta peredovi tekhnologii*, 1(41), 430–441. <https://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/18684/18714> (in Ukrainian)
7. Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2022). Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision-making in social services. *Social Science Computer Review*, 40(4), 896–912. <https://doi.org/10.1177/0894439320980434>
8. Hochstetter, J. (2023). Transparency and e-government in electronic public services. *Sustainability*, 15(5), Article 4672. <https://doi.org/10.3390/su15054672>
9. Boschetti, B. L. (2017). *Social goals via public contracts in the EU: A new deal?* <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20813.23520>
10. European Commission. (2022). *Digital contract rules*. https://commission.europa.eu/topics/business-and-industry/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en
11. *Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market*. (2014). <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj/eng>
12. *Directive 2000/31/EC on electronic commerce*. (2000). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32000L0031>
13. European Commission. (2019). *Impact of digitalisation on social services*. <https://euagenda.eu/publications/download/303266>
14. Cardelli, L., Orgad, L., Shahaf, G., Shapiro, E., & Talmon, N. (2020). *Digital social contracts: A foundation for an egalitarian and just digital society*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2005.06261>
15. Alhiniti, Y., & Al-Masry, W. A. M. A. (2025). Analysis of the legal framework for electronic contracts: Challenges and opportunities. In A. M. A. Musleh Al-Sartawi, A. I. Nour, & I. Abdeljawad (Eds.), *Business Resilience and Business Innovation for Sustainability* (Vol. 587, pp. 1823–1834). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-87584-7_178
16. Inayah, A. R., & Priyono, E. A. (2025). The principle of legal certainty in electronic contracts: Challenges of evidence and law enforcement in Indonesia. *International Journal of Social Science and Human Research*, 8(7). <https://ijsshr.in/v8i7/Doc/83.pdf>
17. *Tsyvilnyi kodeks Ukrainy vid 16 sichnia 2003 roku № 435-IV* [Civil Code of Ukraine dated January 16, 2003 No. 435-IV]. (2003). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (in Ukrainian)
18. *Pro elektronnu komertsiuu* [On electronic commerce]: Zakon Ukrainy vid 3 veresnia 2015 roku № 675-VIII. (2015). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (in Ukrainian)
19. Bilousov, O. I. (2024). Elektronnyi dohovir – diievyi rehuliator suspilnykh vidnosyn [Electronic contract – an effective regulator of social relations]. *Pravo i suspilstvo*, (2), 79–84. https://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2024/2_2024/12.pdf (in Ukrainian)
20. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>

21. Liashchenko, O. O. (2022). *Dohovory u pravi sotsialnoho zabezpechennia* [Contracts in social security law] (Doctoral dissertation). National University "Odessa Law Academy". <https://dspace.onua.edu.ua/items/4f2249c0-b82a-46dd-abb6-501647f023f9> (in Ukrainian)
22. Alqudah, Y. A., & Alnimer, R. M. F. (2021). The legal nature of the electronic contract (comparative study). *Psychology and Education*, 58(1), 2260–2276. <https://doi.org/10.17762/pae.v58i1.1104>
23. *Pro sotsialni posluhy* [On social services]: Zakon Ukrainy vid 17 sichnia 2019 roku № 2671-VIII. (2019). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (in Ukrainian)
24. *Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 14 sichnia 2026 r. № 64: Poriadok orhanizatsii nadannia sotsialnykh posluh, vedennia wypadku ta vyznachennia chyselnosti sotsialnykh menedzheriv, vidpovidalnykh za zabezpechennia ta vedennia wypadku* [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated January 14, 2026 No. 64: Procedure for organizing the provision of social services, case management and determining the number of social managers responsible for ensuring and conducting the case]. (2026). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64-2026-%D0%BF#n438> (in Ukrainian)
25. Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
26. Zouridis, S., van Eck, M., Bovens, M., & Schillemans, T. (2020). Automated discretion. *Public Administration Review*, 80(2), 313–324. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3453068
27. *Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 1 chervnia 2020 r. № 450: Poriadok nadannia sotsialnykh posluh shliakhom sotsialnoho zamovlennia ta kompensatsii nadavacham vartosti sotsialnykh posluh* [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated June 1, 2020 No. 450: Procedure for providing social services through social ordering and compensation to providers for the cost of social services]. (2020). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#n105> (in Ukrainian)
28. Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Melin, U. (2022). The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101653. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101653>