

Ірина В. Перевозова¹, Андрій Р. П'яста², Роман О. Савчук³
**ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ КЛІЄНТСЬКОГО СЕРВІСУ
ПРИ НАДАННІ НОТАРІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Стаття аналізує актуальність та необхідність розробки системи клієнтського сервісу в сфері нотаріальних послуг. Акцентовано увагу на тому, що тема формування системи клієнтського сервісу у нотаріаті не розроблена, спеціальних досліджень не проводилось, як і не має законодавчого регулювання даного питання. Автор розглядає правову природу нотаріальної діяльності як діяльності із надання послуг, що має публічний характер, однак є клієнторієнтованою діяльністю. У статті запропоновано розробляти концепцію системи клієнтського сервісу при наданні нотаріальних послуг у інтеграції з інформаційно-комунікаційною системою е-нотаріату. Автор відносить формування системи клієнтського сервісу до організаційного забезпечення нотаріальної діяльності, формує наукове підґрунтя для подальших досліджень даного перспективного напрямку. У підсумку дослідження значиться, що формування клієнтського сервісу є необхідним для оптимізації роботи нотаріусів як надавачів нотаріальних послуг, особливо у світлі реформування українського нотаріату. Для створення ефективної моделі клієнтського сервісу при наданні нотаріальних послуг можливо запозичити деякі інструменти комунікації з клієнтами у бізнес спільноти, зокрема, CRM технології, які можуть бути імplementовані у роботу нотаріуса на базисі інформаційно-комунікаційної системи е-нотаріату. Автор підкреслює, що впровадження цих технологій не лише покращить комунікацію між нотаріусами та клієнтами, але й забезпечить більшу прозорість та доступність послуг. Стаття також розглядає потенційні переваги використання електронних систем у нотаріаті, таких як е-нотаріат, які можуть допомогти в автоматизації багатьох процесів та зменшенні паперової роботи. Це, в свою чергу, може призвести до зниження витрат та підвищення ефективності роботи нотаріусів. Висновки статті вказують на те, що інтеграція сучасних технологій у нотаріальну практику є ключовим елементом для досягнення вищої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Ключові слова: нотаріальні послуги, нотаріальна діяльність, система клієнтського сервісу, е-нотаріат.

Рис. 1. Табл. 1. Літ. 17.

DOI: 10.32752/1993-6788-2024-1-275-125-133

Perevozova Iryna, Piasta Andriy, Sawchouk Roman

**FORMATION OF A CLIENT SERVICE SYSTEM
IN THE PROVISION OF NOTARIAL SERVICES**

The article analyses the relevance and necessity of developing a customer service system in the field of notarial services. The author emphasises that the topic of forming a customer service system in notaries has not been developed, no special studies have been conducted, and there is no legislative regulation of this issue. The author examines the legal nature of notarial activity as a service activity which is of a public nature but is a client-oriented activity. The article proposes to develop the concept of a customer service system for the provision of notarial services in integration with the information and communication system of e-notary. The author refers to the formation of a cus-

¹ Ivano-Frankivsk National Technical Oil and Gas University. Ukraine.

² Ivano-Frankivsk National Technical Oil and Gas University. Ukraine.

³ Private Notary of the Ivano-Frankivsk City Notary District. Ukraine.

tomer service system as an organisational support of notarial activities, and forms the scientific basis for further research in this promising area. The study concludes that the formation of customer service is necessary to optimise the work of notaries as providers of notarial services, especially in the light of the reform of the Ukrainian notary. In order to create an effective model of customer service in the provision of notarial services, it is possible to borrow some tools of communication with customers from the business community, in particular, CRM technologies that can be implemented in the work of a notary on the basis of the e-notary information and communication system. The author emphasises that the introduction of these technologies will not only improve communication between notaries and clients, but will also ensure greater transparency and accessibility of services. The article also examines the potential benefits of using electronic systems in notaries, such as e-notaries, which can help automate many processes and reduce paperwork. This, in turn, can lead to lower costs and increased efficiency for notaries. The conclusions of the article indicate that the integration of modern technologies into notarial practice is a key element in achieving higher quality of service and customer satisfaction.

Keywords: notarial services, notarial activity, customer service system, e-notary.

Peer-reviewed, approved and placed: 12.05.2024.

Постановка проблеми. Нотаріальна діяльність за своєю правовою природою є комплексним, багатогранним явищем, яке досліджується науковцями у різних іпостасях: як правоохоронна і правозастосовна діяльність, як діяльність із забезпечення правопорядку у сфері цивільного обороту [1, с. 62], як самостійний різновид юридичної практичної діяльності [2], як юридична діяльність, що має превентивний (попереджувальний) характер [3], і, не в останню чергу, як діяльність з надання публічних послуг [4], [5].

У будь-якій із наведених інтерпретацій нотаріальна діяльність характеризується наявністю виконавців (зазвичай, нотаріусів) і осіб, які звертаються за одержанням нотаріальних послуг, – клієнтів. Звичайно, законодавством України передбачено випадки, коли нотаріальні дії можуть вчинятись особами, які не є нотаріусами – державними службовцями, співробітниками консульських установ – однак дане питання виходить за межі нашого дослідження. Дане дослідження акцентує увагу на такій характеристиці надання нотаріальних послуг, як клієнорієнтованість, що є відносно новою якістю нотаріальної діяльності, хоча робота нотаріуса безперечно у більшій частині зводиться до комунікації із особами, яким необхідні нотаріальні послуги.

У правовій доктрині давно назріли тези щодо необхідності реформування нотаріату в Україні в цілому за різними напрямками, вектор нашого дослідження спрямований на перспективи покращення комунікації нотаріуса з клієнтами шляхом ефективного клієнтського сервісу, адже стан функціонування нотаріату та виконання покладених на нього завдань «потребує свого вдосконалення як в частині правового забезпечення нотаріальної процедури, так і в межах практичного здійснення нотаріальної діяльності в реальному житті» [6, с. 50].

Водночас, формування системи клієнтського сервісу у нотаріальній діяльності є «чистим листом», у законодавстві України не передбачено такої правової конструкції, а на практиці нотаріуси не мають змоги формувати власні системи клієнтського сервісу без відповідного законодавчого

регламентування. У даній статті нами висунуто тезу, що формування системи клієнтського сервісу є частиною організаційного забезпечення нотаріальної діяльності, котре гармонійно вбудовується в концепцію е-нотаріату.

Аналіз останніх досліджень. Вітчизняна правова наука останніх років відзначається цікавими дослідженнями питання організаційного забезпечення нотаріальної діяльності. Зокрема, А. Маржина здійснила теоретико-правове дослідження механізму нотаріальної діяльності, надавши йому характеристику як сукупності юридичних засобів виконання встановлених законом функцій нотаріату [6, с. 55].

Фундаментальне питання принципів нотаріальної діяльності висвітлено у працях Долинської М.С. [3] та П.С. Лютікова, О.В. Кузьменко та Чорної В.Г. [7], які, серед інших, наводять принципи доступності інформації про нотаріальні послуги, захищеності персональних даних нотаріуса та отримувачів нотаріальних послуг та принцип забезпечення якості нотаріальних послуг, які є основоположними для формування комунікації нотаріуса з клієнтом.

І.В. Невзорова висвітлює поняття стандартів нотаріальної діяльності, визначаючи їх як «передбачені міжнародними актами, чинним законодавством вимоги до якості відповідних нотаріальних дій, а також напрацьовані нотаріальною практикою методи та способи організації роботи нотаріуса загалом та в окремих правових чи іншого роду ситуаціях, які дозволяють йому діяти найбільш ефективним чином» [8, с.34].

Митрофанов І.І. дослідив питання взаємодії нотаріуса із клієнтами з точки зору правил професійної етики, відзначивши, що професійна діяльність нотаріуса повинна у першу чергу бути спрямована на захист інтересів свого клієнта [9, с. 165-167].

Окрім цього, маємо нечисленні вітчизняні наукові дослідження системи клієнтського сервісу, зокрема у роботі авторів Ткаченко О.А., Траханов В.Ю., Рябчук І.О., які проаналізували технології розробки системи клієнтських сервісів [10, с. 142-146]. Для цілей даного дослідження цікавою є розроблена авторами класифікація факторів, котрі впливають на якість та ефективність клієнтського сервісу, які ми розглянемо нижче.

Однак, жодне із наведених досліджень не зводить фокус уваги до системи клієнтського сервісу у діяльності нотаріуса, з чого робимо судження, що питання формування системи клієнтського сервісу не досліджувалось ґрунтовно. Зважаючи на велике практичне значення даної теми – а робота нотаріуса завжди пов'язана із комунікацією із клієнтами для надання їм необхідних послуг – дане питання є актуальним напрямком наукового дослідження і потребує теоретичного опрацювання. Зокрема, уваги потребують аспекти організаційно-правового підґрунтя для створення ефективної системи клієнтського сервісу, що поліпшить якість і швидкість надання нотаріальних послуг.

Тож, **мета даної статті** полягає у дослідженні формування системи клієнтського сервісу при наданні нотаріальних послуг із перспективної точки зору, що ґрунтується на досягненні таких завдань:

1. Визначити правову природу нотаріальної діяльності як клієнторієнтованої діяльності із надання послуг,

2. визначити складові елементи системи клієнтського сервісу у нотаріальній діяльності,
3. виокремити потенційні інструменти формування системи клієнтського сервісу у нотаріаті,
4. дослідити роль інформаційних технологій у формуванні системи клієнтського сервісу,
5. навести перспективні напрямки дослідження системи клієнтського сервісу при наданні нотаріальних послуг.

Основні результати дослідження. Перш ніж перейти до предмету нашого дослідження, доцільно висвітлити особливості нотаріальної діяльності, виокремлені у вітчизняній правовій доктрині, які безпосередньо впливають на стратегії комунікації «нотаріус-клієнт».

Рудченко О.В. стверджує, що за своєю природою нотаріальна діяльність має «не приватний, а публічно-правовий характер», її призначення — забезпечення реалізації «конституційного права громадян на отримання кваліфікованої правової допомоги шляхом виконання нотаріусами нотаріальних дій» поряд із іншими правовими інститутами [5, с. 393]. Дане судження підтримує Н.В. Васирина, яка розглядає діяльність нотаріуса як діяльність із надання публічних послуг [4]. І.В. Невзорова розглядає нотаріальну діяльність як таку, котра має яскраво виражений творчий характер, аргументуючи свою точку зору тим, що зазвичай нотаріус сам формує якість взаємовідносин з клієнтом і визначає у який спосіб можливо досягнути поставлену клієнтом задачу, спираючись на «свій практичний досвід, власні етичні переконання, своє особисте розуміння сутності проблеми, щодо вирішення якої необхідні його послуги [8, с. 34].

О. Кліменко наголошує, що відносини нотаріуса із клієнтами мають «довірчий (приватноправовий) характер», що надає змогу обрати оптимальну правову модель для отримання клієнтом професійної консультації нотаріуса відповідно до індивідуальних особливостей конкретних правовідносин. У той же час, науковиця вказує на публічний та юрисдикційний характер інституту нотаріату, що полягає у «нормативно визначеній процедурі здійснення нотаріусом своїх повноважень на професійній основі» [1, с. 70-72].

Митрофанов І.І. визначає дуалістичний характер взаємодії нотаріуса з клієнтами, який проявляється у «загальнолюдському спрямуванні комунікації», нотаріально-процесуальному характері зв'язку нотаріуса і клієнта, який підкріплено матеріальною винагородою для реалізації прав і законних інтересів клієнта [9, с.167].

Визначним аспектом правової природи нотаріальної діяльності є те, що здійснення нотаріальної діяльності базується на праві особи, яка потребує вчинення нотаріальної дії, на вільний вибір нотаріуса [9, с.166]. Право вільного вибору нотаріуса підкріплюється правилом, щодо недопустимості «приваблення клієнтів» нотаріусом за рахунок реклами, пропонування пільг, знижок чи подарунків, про що зазначено у Розділі XVIII Правил професійної етики нотаріусів України [11].

Таблиця 1. Характеристики нотаріальної діяльності як діяльності із надання послуг, власна розробка автора на підставі [1; 5; 8; 9; 11]

Публічно-правовий характер	Зумовлено правовим статусом нотаріуса, діяльність направлена на захист прав та інтересів громадян
Творчий характер	Нотаріус самостійно формує стратегію комунікації з клієнтом і визначає спосіб, у який реалізує право клієнта на отримання професійної допомоги
Довірчий характер	Клієнт отримує професійні послуги від нотаріуса відповідно до індивідуальних вимог
Юрисдикційний характер	Нормативно регламентована діяльність нотаріуса і порядок надання послуг
Дуалістичний характер	1. Надання послуг слугує захисту інтересів клієнта 2. Нотаріус отримує матеріальну винагороду за надані послуги
Конкуренція у професійному середовищі	Клієнт має право на вільний вибір нотаріуса, до якого звернеться за послугою, заборона «приваблення клієнта» у різний спосіб.

Тож, надання нотаріальних послуг не можна ставити в один ряд із наданням приватних послуг, і нотаріальну діяльність не доречно розглядати як бізнес-діяльність, зважаючи на специфіку наданих послуг і особливий правовий статус нотаріуса. Однак, у площині формування системи клієнтського сервісу, деякі інструменти організації бізнес діяльності можуть стати прикладом для організації комунікації нотаріуса із клієнтами із урахування правової природи нотаріальних послуг.

Якщо розглядати надання нотаріальних послуг у світлі клієнторієнтованості, система клієнтського сервісу полягає у формуванні дієвої комунікації між нотаріусом і клієнтом. З даного кута зору, система клієнтського сервісу входить у організаційне забезпечення нотаріальної діяльності, і, на нашу думку, є частиною механізму нотаріальної діяльності, котрий визначається А.А. Маржиною як «системно-структурне явище, що забезпечує алгоритмне функціонування нотаріату та здійснення нотаріальної діяльності» [6, с. 52].

Системи клієнтського сервісу, за твердженням Ткаченко О.А. та співавторів, спрямовані на збереження комунікації її користувача із постійними клієнтами, а також на залучення і утримання нових клієнтів шляхом фокусування на потребах як користувачів системи, так і клієнтів. У результаті, проведене науковцями дослідження дозволило визначити фактори, які мають вплив на якість клієнтських сервісів і, в тому числі, на ефективність роботи користувача: комфортність і зручність обслуговування, швидкість обслуговування, швидкість поширення інформації про сервіс [10, с. 142-144]. Авторами запропонована система клієнтського сервісу для бізнесу зі складною трирівневою структурою, концепція якої є релевантною для нотаріальних послуг у частині функцій, визначених на першому рівні вирішення загальних питань. У коло таких функцій входять прийом і розподіл заявок клієнтів, контроль за ходом і термінами виконання заявок, комунікація із клієнтом щодо даних питань [10, с. 146–147].

Одним із інструментів системи клієнтського сервісу є Customer Relationship Management (CRM) – технологічне рішення для створення ефективних каналів і методів для клієнтоорієнтованого управління інформацією. Його головна мета полягає в покращенні управління відносинами з клієнтами [12, с. 84]. Типи CRM систем та їх короткі характеристики відображено на рисунку 1.



Рис. 1. «Типи CRM систем», власна розробка автора на підставі [12]

Серед допоміжних інструментів для комунікації нотаріуса із клієнтами можна відзначити створення веб-сайту приватного нотаріуса як спосіб ефективної взаємодії із клієнтами, інформаційний інструмент «для забезпечення доступу до послуг, зручного взаємодії з клієнтами та збереження важливих даних» [13, с. 173]. Даний спосіб є достатньо добре поширеним в Україні, за запитом у пошукових системах мережі Інтернет наявний широкий вибір веб-сайтів приватних нотаріусів.

Формування системи клієнтського сервісу у нотаріальній діяльності не може розглядатись як уособлений процес, відокремлений від повсякденної роботи нотаріуса, даний процес має бути вбудований у нотаріальні процедури, зокрема, за допомогою використання цифрових технологій. Використання електронних реєстрів і електронного документообігу в роботі нотаріуса дозволяють значною мірою гармонізувати роботу нотаріуса і економити час і ресурси [14, с. 27].

Цифровізація нотаріальної діяльності відбувається шляхом реформування нотаріату – запровадження єдиної державної системи е-нотаріату, яка сприяє доступу до нотаріальних послуг в умовах пандемії і воєнного стану. Дана реформа спрямована на впровадження електронних сервісів та інформаційних технологій, серед іншого, для полегшення взаємодії з клієнтами. І.С. Апалькова визначає запровадження електронної системи нотаріату, автоматизацію деяких процесів у діяльності нотаріусів і ефективну інформаційну взаємодію як важливі напрямки реалізації реформи [14, с. 31].

Для перспективи формування системи клієнтського сервісу із використанням е-нотаріату корисними є такі інструменти: онлайн-запис на консультації, електронні форми документів, а також електронні реєстри та бази даних. На думку Сірко В.С., електронна реєстрація та обробка документів надає можливість підвищити ефективність роботи нотаріусів та забезпечити електронні дані; автоматизація контролю дозволяє виявити аномалії та підвищити рівень точності процесів [15, с. 214].

М. Гарієвська підкреслює необхідність забезпечення належного балансу між інтересами держави щодо цифровізації нотаріального процесу та інтересами громадян, що виражаються у отриманні якісних послуг, що частково можливо досягнути за рахунок закріплення у законодавстві вичерпного переліку нотаріальних дій, котрі можуть бути вчинені у цифровому форматі, і таких, які мають бути вчинені у стандартному порядку.

Цифровізація нотаріального процесу має своїм завданням забезпечити доступність отримання нотаріальних послуг для громадян, і підвищення довіри до нотаріальної діяльності [16, с.101].

Процес реформування нотаріату був призупинений подіями після повномасштабного вторгнення військ РФ в Україну і введенням воєнного стану, у зв'язку з призупиненням на деякий час, і у подальшому ускладненому доступу до електронних реєстрів, неможливістю надання нотаріальних послуг на тимчасово окупованих територіях України та на територіях ведення бойових дій. Однак, дані події надали поштовх до розробки більш стабільної концепції електронного нотаріату, більше – навіть дистанційного надання електронних послуг, що здійснюється у деяких країнах Європи, зокрема, у Франції та Естонії, як відмічає М. Гаєвська, за допомогою загальнодоступного програмного забезпечення на кшталт Zoom [16, с. 102].

З іншої сторони, реалії сьогодення показують слабкі місця концепції електронного нотаріату, зокрема, питання захисту конфіденційних даних, способів дистанційної ідентифікації особи тощо. Вирішення даних питань безпосередньо вплине на формування системи клієнтського сервісу для нотаріуса.

Безсумнівно, використання технологій е-нотаріату сприятиме подальшому розвитку та вдосконаленню нотаріальної діяльності в Україні, зокрема, в частині оптимізації роботи нотаріуса, ефективного та якісного надання нотаріальних послуг, а також зберігання нотаріальних документів на захищених електронних серверах [17, с. 93].

У підсумку бажано зазначити, що формування системи клієнтського сервісу при наданні нотаріальних послуг не є питанням, що потребує нагального вирішення, якщо зважати на реалії життя в Україні. Дане питання не є достатньо дослідженим у наукових колах, і не має законодавчого закріплення. Однак, із перспективної точки зору, формування клієнтського сервісу є необхідним для оптимізації роботи нотаріусів як надавачів нотаріальних послуг, особливо у світлі реформування українського нотаріату. Для створення ефективної моделі клієнтського сервісу при наданні нотаріальних послуг можливо запозичити деякі інструменти комунікації з клієнтами у бізнес спільноти, зокрема, CRM технології, які можуть бути

імплементовані у роботу нотаріуса на базисі інформаційно-комунікаційної системи е-нотаріату.

1. Клименко, О. Концепція розвитку нотаріату України. *Право України*. 2020. № 9. С. 62–80. DOI: <https://doi.org/10.33498/louu-2020-09-062>.

2. Маржина, А. Зародження правового забезпечення нотаріальної діяльності в Україні: історико-правовий аспект. *Law. State. Technology*. №3. С. 15–19. DOI: <https://doi.org/10.32782/LST/2021-3-3>.

3. Долинська М.С. До питання генези принципів нотаріальної діяльності. Сучасні проблеми правової системи України та інших країн світу. Сучасні проблеми правової системи України та інших країн світу. Збірник матеріалів наукової конференції. Київ: Видавництво Ліра-К. С. 445–448. URL: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/14_05_2020_1/pdf/163.pdf

4. Васирина Н.В. Нотаріальна діяльність як публічна служба: правова природа та особливості. *Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право»*. 2014. № 2(10). С. 1–13. URL: <http://lj.oa.edu.ua/articles/2014/n2/14vnppto.pdf>.

5. Рудченко О.В., Публічні послуги як предмет діяльності нотаріусів в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 1. С. 388–395. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-1/98>.

6. Маржина А.А., Складові механізми нотаріальної діяльності: теоретико-правовий вимір. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2022. № 4. С. 49–55. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.04.8>.

7. Лютіков, П. С., Кузьменко, О. В., & Чорна, В. Г. Принципи адміністративно-правового регулювання нотаріальної діяльності: поняття та класифікація. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2023. № 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-8-01-04>.

8. Невзорова І.В. Сучасні стандарти діяльності нотаріуса в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2020. № 61(1). С. 32–36. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2021/02/8-2.pdf>

9. Митрофанов І.І. Етика інтеракцій нотаріуса з клієнтами. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 3. С. 164–168. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2024-3/36>.

10. Ткаченко О.А., Траханов В.Ю., Рябчук І.О. Деякі аспекти дослідження систем клієнтських сервісів. *Водний транспорт. Збірник наукових праць Державного університету інфраструктури та технологій*. 2018. № 1(27). С. 141–148. <https://doi.org/10.33298/2226-8553/2018.1.27>.

11. Міністерство юстиції України. Наказ Про затвердження Правил професійної етики нотаріусів України від 07.06.2021 № 2039/5 у редакції від 31.12.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0759-21?find=1&text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F#Text>

12. Guerola-Navarro, V., Gil-Gomez, H., Oltra-Badenes, R., & Sendra-Garcha, J., Customer relationship management and its impact on innovation: A literature review. *Journal of Business Research*. 2021. Vol. 129. P. 83–87. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.050>.

13. Андрюшенко Т. Ю. Специфіка розробки вебсайту приватного нотаріуса. Поліграфічні, мультимедійні та web-технології: тези доповідей IX Міжнародної науково-технічної конференції, 14–18 травня 2024 р. Харків: ТОВ «Друкарня Мадрид». 2024. С. 173–174. URL: <https://openarchive.nure.ua/handle/document/26542>

14. Апалькова І. С. Нотаріат в Україні: становлення та запровадження цифрових технологій. *ScienceRise: Juridical Science*. 2021. № 2 (16). С. 27–32. DOI: <http://doi.org/10.15587/2523-4153.2021.235308>.

15. Сірко В.С. Сучасні тенденції розвитку нотаріату в Україні: вплив законодавчих змін та перспективи подальшого розвитку. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки*. 2023. Том 34(73) № 1. С. 212–216. <https://doi.org/10.32782/TNU-2707-0581/2023.2/36>.

16. Гарієвська М. Діджиталізація нотаріального процесу. *Університетські наукові записки*. 2021. № 2 (80). С. 95–103. DOI: <https://doi.org/10.37491/UNZ.80.8>.

17. Dolynska, M. Evolution of legal regulation of digitalization of notarial activity in independent Ukraine. *Social & Legal Studios*. 2023. № 6(4). P. 58–68. DOI: <https://doi.org/10.32518/sals4.2023.58>.

1. Klymenko, O. Concept of development of notaries of Ukraine. *Law of Ukraine*. 2020. No. 9. P. 62-80. DOI: <https://doi.org/10.33498/louu-2020-09-062>.
2. Marzhyna, A. Origin of legal provision of notarial activity in Ukraine: historical and legal aspect. *Law. State. Technology*. 2021. No. 3. P. 15–19, 2021. DOI: <https://doi.org/10.32782/LST/2021-3-3>.
3. Dolynska, M. To the question of the genesis of the principles of notarial activity. Modern problems of the legal system of Ukraine and other countries of the world. Modern problems of the legal system of Ukraine and other countries of the world. Collection of materials of the scientific conference. Kyiv: Lira-K Publishing House. P. 445-448 URL: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/14_05_2020_1/pdf/163.pdf
4. Vasilina, N.V. Notarial activity as a public service: legal nature and features. *Journal of the National University "Ostroh Academy."* Series "Law." 2014. No. 2(10). C. 1-13. URL: <http://lj.oa.edu.ua/articles/2014/n2/14vnpvto.pdf>
5. Rudchenko, O.V. Public services as a subject of notaries' activity in Ukraine. *Juridical Scientific and Electronic Journal*. 2022. № 1. P. 388-395. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-1/98>.
6. Marzhyna, A. Components of the mechanism notary activity: theoretical and legal dimension. *Analytical and Comparative Law*. 2022. № 4. P. 49-55. DOI: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2022.04.8>.
7. Lutikov, P.S., Kuzmenko, O.V., & Chernaya, V.G. Principles of administrative and legal regulation of notarial activity: concept and classification. *Problems of Modern Transformations. Series: Law, Public Administration*. 2023. No. 8. DOI: <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-8-01-04>.
8. Nevzorova, I.V. Modern standards of notary activities in Ukraine. *Scientific Bulletin of Uzhgorod National University*. 2020. No. 61(1). P. 32-36. URL: <https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2021/02/8-2.pdf>
9. Mitrofanov, I.I. Ethics of notary's interactions with clients. *Legal Scientific Electronic Journal*. 2024. No. 3. P. 164-168. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2024-3/36>.
10. Tkachenko, O.O., Trakhanov, V.Yu., & Rybchuck, I.O. Some aspects of research of client service systems Water transport. Collection of scientific works of the State University of Infrastructure and Technology. 2018. No. 1(27). P. 141-148. DOI: <https://doi.org/10.33298/2226-8553/2018.1.27>.
11. Ministry of Justice of Ukraine. Order On Approval of the Rules of Professional Ethics of Notaries of Ukraine dated 07.06.2021 No. 2039/5 as amended on 31.12.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0759-21?find=1&text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F#Text>
12. Guerola-Navarro, V., Gil-Gomez, H., Oltra-Badenes, R., & Sendra-Garcha, J., Customer relationship management and its impact on innovation: A literature review. *Journal of Business Research*. 2021. Vol. 129. P. 83-87. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.050>.
13. Andryushchenko T. Specificity of the website development of a private notary. Polygraphic, multimedia and web technologies: abstracts of reports of the IX International Scientific and Technical Conference, 14-18 May 2024. Kharkiv: "Drukarnia Madrid" LLC. 2024. P. 173-174. URL: <https://openarchive.nure.ua/handle/document/26542>
14. Apalkova, I. Notary in Ukraine: establishment and introduction of digital technologies. *ScienceRise: Juridical Science*. 2021. No. 2 (16). P. 27–32. DOI: <http://doi.org/10.15587/2523-4153.2021.235308>.
15. Sirko, V.S. Current trends in the development of the notary in Ukraine: impact of legislative changes and prospects for further development. *Scientific Notes of TNU named after V.I. Vernadsky. Series: Legal Sciences*. 2023. Vol. 34(73). № 1. P. 212-216. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2707-0581/2023.2/36>.
16. Gariievskaya, M. Digitalization of the notarial process. *University Scientific Notes*. 2021. No. 2(80). P. 95-103. DOI: <https://doi.org/10.37491/UNZ.80.8>.
17. Dolynska, M. Evolution of legal regulation of digitalization of notarial activity in independent Ukraine. *Social & Legal Studios*. 2023. No. 6(4). P. 58-68. DOI: <https://doi.org/10.32518/sals4.2023.58>.