

Лекція «Послуги: поняття, нормативне регулювання, різновиди»
(узагальнена, Тема 1-3)

Мета лекційного заняття: дати уявлення про послуги загалом та про договори про надання послуг зокрема; охарактеризувати різновиди послуг; визначити предмет різних видів договорів про надання послуг, їх сторони, форму; розкрити юридичну характеристику цих договорів; з'ясувати відмінності між різними різновидами договорів про надання послуг.

План лекційного заняття:

1. Загальні положення про послуги.
2. Нормативне регулювання питань надання послуг.
3. Різновиди послуг.

Рекомендовані нормативно-правові акти:

Закон України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» від 15.07.2021 р. (із змінами) № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1689-20#Text>.

Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 р. (із змінами) № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2155-19#Text>.

Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. (із змінами) № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/851-15#Text>.

Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 р. (із змінами) № 80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>.

Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 р. (із змінами) № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.

1. Загальні положення про послуги

Нормативні визначення поняття «послуги». Пошук у розділі «Термінологія законодавства» на офіційному сайті Верховної Ради виявляє доволі значну кількість відповідних нормативних визначень: послуга (11 визначень); послуга щодо захисту прав споживача; послуга «мобільне паркування»; послуга абілітації; послуга балансування (2 визначення); послуга в платіжній системі; послуга голосової електронної комунікації; послуга голосової комунікації; послуга громадського харчування; послуга додаткова (3 визначення); послуга доступу до мережі Інтернет (3 визначення); послуга електрозв'язку (2 визначення); послуга електронної ідентифікації; послуга з балансування (3 визначення); послуга з влаштування до сімейних форм виховання; послуга з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня» (3 визначення); послуга з електронної ідентифікації; послуга з ініціювання платіжної операції; послуга з медичного обслуговування населення (медична послуга) (2 визначення); послуга з міжнародного перевезення; послуга з міжнародного перевезення вантажів автомобільним транспортом; послуга з міжнародного перевезення пасажирів та їхнього багажу автомобільним транспортом; послуга з надання відомостей з рахунків; послуга з надання

персоналу (2 визначення); послуга з організації харчування військової частини; послуга з перевезення пасажирів та вантажів залізничним транспортом; послуга з перевезення пасажирів чи вантажів (2 визначення); послуга з передачі даних; послуга з розподілу природного газу (2 визначення); послуга з тимчасового розміщення; послуга з управління багатоквартирним будинком; послуга з управління будинком; послуга з управління побутовими відходами; послуга забезпечення комплектами продуктів; послуга зв'язку; послуга ІКТ; послуга із забезпечення відновлення функціонування об'єднаної енергетичної системи України після системної аварії; послуга із забезпечення розвитку генеруючої потужності; послуга із зменшення навантаження; послуга із фізкультурно-спортивної реабілітації; послуга ініціювання платежу; послуга інформаційного суспільства; послуга іншого члена; послуга лінії передачі даних; послуга міжособистісної електронної комунікації; послуга міжособистісної електронної комунікації без використання нумерації; послуга міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації; послуга міжособистісної електронної комунікації без використання нумерації; послуга міжособистісної комунікації з використанням нумерації; послуга мультимодального перевезення; послуга надання інформації про рахунки; послуга перекладу жестовою мовою; послуга платформи спільного доступу до відео; послуга поштового зв'язку; послуга проміжного характеру; послуга пропуску трафіка (2 визначення); послуга реєстрованої електронної доставки; послуга соціально-психологічної реабілітації; послуга соціальної адаптації; послуга соціальної інтеграції та реінтеграції; послуга соціальної профілактики; послуга соціальної реабілітації; послуга транспортна (2 визначення); послуга транспортна основна; послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору; послуга фіксування часу (3 визначення); послуга хмарних обчислень; послуга ширококутного доступу до мережі Інтернет; послуга щодо забезпечення харчуванням; послуга, що знаходиться під захистом; послуга, що надається на гарантованій основі; послуга, що надається на переривчастій основі; послуги (20 визначень); послуги (технічна допомога) подвійного використання (2 визначення); послуги GMEs; послуги балансування (2 визначення); послуги військового призначення (6 визначень); послуги ГАЛІЛЕО для пошуку та рятування; послуги ГАЛІЛЕО щодо безпеки життя; послуги ГАЛІЛЕО, що регулюються державою; послуги для потреб телебачення і радіомовлення; послуги добровільного консультування та тестування на ВІЛ-інфекцію; послуги доставлення посилок; послуги електронного цифрового підпису (2 визначення); послуги електронного цифрового підпису для Центру від Засвідчувального центру; послуги ефірного телерадіомовлення; послуги з вивезення побутових відходів (2 визначення); послуги з відпочинку; послуги з інкасації (2 визначення); послуги з митного оформлення; послуги з оздоровлення (5 визначень); послуги з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом; послуги з перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом загального користування; послуги з перевезення пасажирів і вантажів морським та річковим транспортом; послуги з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів внутрішнім водним, морським

транспорт; послуги з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів річковим, морським транспортом; послуги з перероблення (оброблення) побутових відходів; послуги з підтримки інновацій (2 визначення); послуги з поводження з побутовими відходами (2 визначення); послуги з працевлаштування (2 визначення); послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями; послуги з тимчасового розміщення (проживання); послуги з управління на пероні (apron management service) (2 визначення); послуги з управління на пероні (ПУП, 2 визначення); послуги завантаження; послуги зберігання; послуги зв'язку загального користування; послуги і роботи протипожежного призначення (2 визначення); послуги із захоронення побутових відходів; послуги комерційного обліку електричної енергії (3 визначення); послуги комп'ютерної системи резервування (КСР); послуги контейнерних станцій та депо; послуги медико-психосоціального супроводу пацієнтів з чутливим та мультирезистентним туберкульозом (2 визначення); послуги мобільного зв'язку; послуги мобільного зв'язку на борту повітряних суден (послуги МСА); послуги мобільного зв'язку на борту суден (послуги МСV); послуги наземного обслуговування (3 визначення); послуги оборонного призначення (3 визначення); послуги організації; послуги оцінки якості знань (компетентностей); послуги перегляду; послуги поштового зв'язку (3 визначення); послуги поштового зв'язку; послуги пошуку; послуги протипожежного призначення; послуги рухомого (мобільного) зв'язку; послуги СРРС (6 визначень); послуги стільникового рухомого зв'язку (3 визначення); послуги та інші дії, що виконуються під час здійснення владних повноважень (2 визначення); послуги типу «інжиніринг»; послуги торгового репозиторію; послуги у сфері грального бізнесу; послуги у сфері громадського здоров'я; послуги у сфері лотерей та/або азартних ігор; послуги у телемережах для потреб телебачення і радіомовлення; послуги установки LNG; послуги фізичної охорони; послуги щодо проектування та встановлення кисневих станцій (2 визначення); послуги, що поставляються при здійсненні державних функцій; послуги, що становлять загальний економічний інтерес¹.

Аналіз нормативних визначень поняття «послуги» засвідчує, що це поняття визначалось (у нормативних актах, що втратили чинність) чи визначається (у чинних нормативних актах) як:

1) **«надання допомоги»** з переліченням конкретних її видів у вигляді конкретної діяльності (робіт) чи надання інформації та певних даних для проведення відповідних робіт, будь-якої документації та програмного забезпечення (див., напр. Наказ Держекспортконтролю України від 17.11.1997 р. № 219);

2) **«діяльність»** виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб (див., напр. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ);

¹ Яке з цих визначень Вас здивувало чи зацікавило? Які поняття Ви бачите вперше? Зміст якої з перелічених послуг Ви б хотіли з'ясувати?

3) «результат безпосередньої взаємодії» між виконавцем та замовником, «результат внутрішньої діяльності» виконавця для задоволення потреб замовника (див., напр. Наказ Мінтрансу України від 11.11.2002 р. № 792);

4) «результат економічної діяльності», яка не створює товар, але продається та купується під час торговельних операцій (див., напр. Закон України «Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 р. № 3164-IV);

5) **прийом та обслуговування певних осіб**, які мають відповідне право з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до уповноважених органів (див., напр. Постанову Пенсійного фонду від 30.07.2015 р. № 13-1);

6) **будь-яка діяльність** (крім виробництва товарів і виконання робіт) (див., напр. Рішення Фонду гарантування вкладів фізичних осіб від 28.03.2016 р. № 434);

7) **надання інформації** (відомостей) та/або **документів** (у певному вигляді) (див., напр. Наказ Мінфіну України від 14.07.2017 р. № 637);

8) **договір** ... про вчинення певних дій або здійснення певної діяльності за завданням споживача (замовника), який зобов'язується оплатити виконавцю зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором (див., напр. Закон України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 р. № 3153-IX).

Теоретичні визначення поняття «послуги». У тлумачних словниках зміст терміну «послуга» подається як «дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому»; «робота, виконувана для задоволення чийх-небудь потреб; обслуговування»; система господарсько-побутових вигод, що надаються населенню»; «служіння, слугування»; «служник, служниця». У переносному значенні – як сприяння розвитку, піднесенню, поширенню чогось². Також наявні такі визначення: дія, що приносить користь іншому; ласка, чемність, уважність, милість, люб'язність (готовність прислужитися іншій людині); (дружня) добрість, прислуга; обслуговування, сервіс; (побутові) служби; будь-який захід, який одна сторона може надати іншій, що переважно **не сприймається на дотик і не призводить до володіння будь-чим**; дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому; трудова доцільна діяльність, результати якої відображаються у корисному ефекті, особливій споживній вартості. Особливістю послуг є збіг у часі та в просторі процесів виробництва, реалізації і споживання її споживної вартості³.

Отже, поєднуючою характеристикою як нормативних, так і теоретичних визначень є розуміння послуг як певного процесу, результатом якого є який корисний результат для іншої особи.

Загальна характеристика приватно-правових послуг (послуг як об'єкта цивільного права). **Ознаки послуг.** Згідно зі ст. 177 ЦК України послуга є

² Академічний тлумачний словник (1970—1980) в означеннях. Тлумачення, значення слова «послуга». Словник української мови: в 11 томах. — Том 7, 1976. — Стр. 341, 342. URL: <http://sum.in.ua/s/posluga#:~:text=%D0%A0%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0%2C%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B0%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D0%B7%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%87%D0%B8%D1%97%D1%85%2D%D0%BD%D0%B5%D0%B1%D1%83%D0%B4%D1%8C%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%3B%20%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F>

³ <https://slovyk.me/dict/vts/%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0>

самостійним об'єктом цивільних прав. Послугам притаманна своєрідна природа і спільні характерні ознаки. **Для усіх послуг характерним є те, що вони:**

1) мають нематеріальний характер, а їх результат не набуває уречевлюваного вигляду (відмінність від речей);

2) тісно пов'язані з особою виконавця та процесом вчинення ним певних дій (здійснення певної діяльності). Це означає, що послуга існує тільки тоді, коли вона надається, її неможливо зберігати (відмінність від договорів підрядного типу);

3) спрямовані на досягнення певного корисного і правомірного результату;

4) є різновидом товару, адже спрямовані на задоволення потреб і мають грошову оцінку.

Послуга – це певне нематеріальне благо, яке надається однією особою (виконавцем) і споживається іншою особою (замовником) у процесі вчинення виконавцем певних дій або здійснення певної діяльності.

Існує багато різноманітних видів договорів про надання послуг. Деякі з них безпосередньо закріплені у ЦК України або інших законах (пойменовані договори). До них, зокрема, належать договори перевезення, транспортного експедирування, зберігання, страхування, доручення, комісії. Однак усі види договорів про надання послуг неможливо передбачити у ЦК України, оскільки їх багато. Наприклад, тільки відповідно до ст. 4 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» **до фінансових належать такі послуги:** 1) страхування; 2) надання коштів та банківських металів у кредит; 3) залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню; 4) фінансовий лізинг; 5) факторинг; 6) надання гарантій; 7) торгівля валютними цінностями; 8) фінансові платіжні послуги; 9) фінансові послуги, що надаються в межах професійної діяльності на ринках капіталу. Це зумовило необхідність закріплення у законі норм, які мали б загальний характер і стосувалися усіх видів договорів про надання послуг – медичних, юридичних, туристичних, освітніх, комунальних тощо. Таким чином, якщо певний договір про надання послуг не має спеціальної правової регламентації у ЦК України чи інших законодавчих актах, тобто є непойменованим договором, то слід застосовувати загальні положення глави 63 ЦК України та, у разі його наявності, спеціальне законодавство, норми якого регулюють певний вид договорів про надання послуг. У свою чергу, акти законодавства, які стосуються окремих видів договорів про надання послуг (аудиторських, туристичних, комунальних тощо), мають базуватися на загальних положеннях глави 63 ЦК України і не можуть містити норми, які б їм суперечили.

Загальна характеристика договорів про надання послуг. Договір про надання послуг – договір, за яким одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором.

Більшість договорів про надання послуг можуть належати до **публічних договорів**, які регулюються ст. 633 ЦК України. Серед договорів про надання послуг до цієї групи належать договори про перевезення транспортом загального користування, послуги зв'язку, медичне, готельне, банківське обслуговування тощо. У зв'язку з цим, якщо підприємець хоче здійснювати певну діяльність, він має взяти на себе обов'язок надавати послуги кожному, хто до нього звернеться.

Договори про надання послуг можуть також бути охарактеризовані як **договори приєднання**, які регулюються ст. 634 ЦК України. Останнім часом спостерігається розширення кола вказаного типу договорів. Це пов'язано з необхідністю спрощення та прискорення процедури укладення договору, коли замовнику пропонується готовий «пакет» послуг або декілька «пакетів» за його вибором. Якщо замовник згоден на укладення договору, йому залишається лише приєднатися до умов останнього. Прикладом договорів такого типу може бути договір про надання доступу до мережі Інтернет, який укладається між провайдером та абонентом.

Юридична характеристика: консенсуальний; може мати як оплатний, так і безоплатний характер. Визначення цього аспекту договору залежить від волі сторін. Якщо виконавцем за договором про надання послуги є суб'єкт підприємницької діяльності, то договір, зазвичай, має оплатний характер, а розмір плати визначається відповідно до ставок та преїскурантів, які ним пропонуються (договір про надання послуг телефонного зв'язку, послуг, що надаються туристичними агентствами, послуг готелів тощо). У деяких випадках для забезпечення загальних інтересів споживачів свобода виконавця щодо визначення розміру плати за свої послуги може бути обмежена законодавством. Для задоволення інтересів певних верств населення послуги можуть також надаватися для цих осіб безоплатно (їх надання, наприклад, може сплачується бюджетними коштами, ст. 28 Закону України «Про соціальні послуги»). Плата за договором про надання послуг може бути не фіксованою, а визначатися сторонами у процесі укладення договору. В такому порядку може, наприклад, встановлюватися плата за договором про надання окремих освітніх послуг: навчання іноземним мовам, математиці, біології тощо. Безоплатне надання послуг може мати місце у відносинах між фізичними особами, у першу чергу тими, які пов'язані дружніми, довірчими стосунками (перевезення речей, прогулянки з домашньою твариною або догляд за домівкою сусіда тощо); оплатний договір про надання послуг є двостороннім (взаємним) договором.

Істотні умови договору: предмет та ціна (в оплатних договорах). Інколи істотною умовою є строк.

Предмет: нематеріальне благо, яке отримує замовник у процесі вчинення виконавцем певних дій або здійснення певної діяльності. Для договорів цього типу важливе значення має якість послуг, що надаються. Укладаючи договір з тим чи іншим виконавцем, замовник вправі розраховувати на певний рівень якості послуги, що буде йому надана. Умова щодо предмета договору – послуги впливає й на інші його умови – розмір плати та строк дії. Строк договору

встановлюється за домовленістю сторін, якщо інше не встановлено законом або іншими нормативно-правовими актами.

Сторони договору:

1) Виконавець. ЦК України не висуває будь-яких вимог до особи виконавця. Разом з тим у деяких випадках виконавцем за таким договором може виступати лише особа, яка отримала ліцензію на здійснення певної діяльності у відповідних органах ліцензування. Наприклад, відповідно до ст. 7 Закону України «Про ліцензування видів господарської діяльності», ліцензуванню підлягає (далі наводиться вибірка лише тих положень цієї статті, які є послугами): банківська діяльність, діяльність з надання фінансових послуг та діяльність з надання банкам послуг з інкасації; діяльність у сфері медіа; діяльність у сфері електроенергетики і діяльність у сфері використання ядерної енергії; освітня діяльність; надання послуг у галузі криптографічного захисту інформації (крім послуг електронного цифрового підпису) та технічного захисту інформації, за переліком, що визначається КМУ; надання послуг і виконання робіт протипожежного призначення за переліком, що визначається Кабінетом Міністрів України; діяльність з управління небезпечними відходами; медична практика; ветеринарна практика; випуск та проведення лотерей⁴; діяльність на ринку азартних ігор⁵; туроператорська діяльність; посередництво у працевлаштуванні за кордоном; перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів внутрішнім водним, морським, автомобільним, залізничним та повітряним транспортом, міжнародні перевезення пасажирів та вантажів автомобільним транспортом; транспортування нафти, нафтопродуктів магістральним трубопроводом; діяльність на ринку природного газу; централізоване водопостачання та централізоване водовідведення; транспортування теплової енергії магістральними і місцевими (розподільчими) тепловими мережами; охоронна діяльність тощо.

2) Замовник. Залежно від характеру послуги, що надається, у деяких випадках можуть пред'являти вимоги до особи замовника. Наприклад, освітні послуги вищих навчальних закладів можуть надаватися лише особам, які мають середню освіту та успішно склали відповідні іспити.

Права та обов'язки сторін за договором про надання послуг.

Права виконавця:

– покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед замовником за порушення договору (у випадках, встановлених договором).

Обов'язки виконавця:

- надання замовнику певної послуги, обумовленої договором;
- надання послуги особисто.

Обов'язки замовника:

– оплатити виконавцеві надану йому послугу в розмірі, у строки та порядку, встановлені договором (якщо договір має оплатний характер; якщо договір про

⁴ Поміркуйте, чи є цей вид діяльності послугою?

⁵ Поміркуйте, чи є цей вид діяльності послугою?

надання послуг має безоплатний характер, розрахунки сторін можуть стосуватися лише відшкодування фактичних витрат виконавця, зроблених ним для виконання договору. Наприклад, сторони домовилися, що виконавець здійснить перевезення речей в інше місто безоплатно. У такому випадку він має право на відшкодування витрат, пов'язаних з проїздом автомобіля (вартість бензину, амортизація машини).

Відповідальність сторін за порушення умов договору про надання послуг. Збитки, завдані замовнику невиконанням або неналежним виконанням договору про надання послуг за плату, підлягають відшкодуванню виконавцем, **у разі наявності його вини, у повному обсязі, якщо інше не встановлено договором.** Виконавець, який порушив договір про надання послуг за плату при здійсненні ним підприємницької діяльності, відповідає за це порушення, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок непереборної сили, якщо інше не встановлено договором або законом.

Збитки, завдані невиконанням або неналежним виконанням договору про безоплатне надання послуг, підлягають відшкодуванню виконавцем у розмірі, **що не перевищує двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян**, якщо інший розмір відповідальності виконавця не встановлений договором.

Припинення договору. Договір про надання послуг може бути розірваний, у тому числі шляхом односторонньої відмови від договору, в порядку та на підставах, встановлених ЦК України, іншими законами або за домовленістю сторін. Порядок і наслідки розірвання договору про надання послуг визначаються домовленістю сторін або законом.

2. Нормативне регулювання питань надання послуг

Надання послуг передбачає такі аспекти, як: 1) певні **закріплені права** (наприклад, права на освіту, на охорону здоров'я); 2) певні **надані можливості** (наприклад, інакше, ніж це передбачено юридичними нормами, врегулювати свої відносини); 3) **закріплення обов'язків сприяти реалізації відповідних прав** (наприклад, надання права на охорону здоров'я передбачає закріплення обов'язків у конкретних суб'єктів); 4) встановлення відповідальності за порушення нормативних вимог; 5) закріплення **механізмів захисту прав учасників** відповідних відносин (позасудовий, судовий та інші варіанти захисту).

В межах цього навчального курсу спробуємо пройти весь шлях перебування у відповідних відносинах обслуговування, починаючи з аспектів **прийняття рішення одним із суб'єктів щодо здійснення відповідної діяльності**, розгляду **процедури реалізації** цього рішення, надалі – надання відповідних послуг (звернення конкретного суб'єкта за їх отриманням, всі аспекти їх надання), «поставимо» себе на місце кожного з учасників, розмірковуючи над захистом саме його прав, далі розглянемо «аномальні» (такі, які в ідеалі не мають мати місце) випадки порушення відповідних прав та визначимось з можливими способами захисту, відновлення відповідних прав, обравши найбільш оптимальний. На останньому етапі, оскільки він є досить важливим, попрацюємо

з необхідними юридичними документами (будемо їх складати або аналізувати готові зразки).

За такого підходу, «відшукувати» відповідні аспекти слід, починаючи з норм Конституції України, насамперед – із означення закріплених у її нормах прав. Реалізація більшості з закріплених у неї прав передбачає надання та отримання публічних послуг. Також положення про послуги та захист прав учасників вміщуються у Цивільному, Господарському та інших кодексах України. Норми цих законодавчих актах здебільшого стосуються питань надання приватно-правових послуг. Також вивчатиме або повторюватиме положення спеціальних законодавчих актів зі сфери надання публічних чи приватних послуг, наприклад, Закони України «Про соціальні послуги», «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», «Про адміністративні послуги», «Про житлово-комунальні послуги», «Про туризм», норми освітянського законодавства, норми Основ законодавства про охорону здоров'я тощо. Звичайно, вивчатиме й положення підзаконних нормативно-правових актів, які деталізують законодавчі норми.

3. Різновиди послуг

Як відомо, розроблення класифікацій – це завдання науки. У законодавчих актах доволі рідко можна зустріти якісь критерії для класифікації об'єктів, на врегулювання яких спрямований той чи інший закон. Як правило, там вміщуються окремі норми, які вже регулюють конкретний різновид відносин об'єктів тощо. Аналізуючи назви тих чи інших законодавчих актів, а також зважаючи на зміст норм, якими регулюються надання тих чи інших послуг, можемо вести мову, принаймні, про публічні та приватні послуги, беручи, напевно, як критерій цієї класифікації інтерес, на захист якого й спрямовані відповідні норми закону. Так, наприклад, ознайомлюючись із нормами Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг», дізнаємось про такі нормативні визначення, як «публічна послуга», «електронна публічна послуга», «комплексна електронна публічна послуга». **Публічною послугою** є юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, переходять, припиняються права та/або здійснюються обов'язки суб'єктом звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення. **Електронною публічною послугою** є послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту). **Комплексною**

електронною публічною послугою є електронна публічна послуга, у результаті якої суб'єкту звернення на підставі однієї заяви (звернення, запиту) на отримання декількох електронних публічних послуг одним або декількома суб'єктами надання публічних (електронних публічних) послуг або в автоматичному режимі програмними засобами інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг) надаються декілька електронних публічних послуг. **Подією, що є підставою для надання публічної (електронної публічної) послуги**, є життєва ситуація, настання якої є безумовною підставою для надання публічної (електронної публічної) послуги, перелік яких визначається КМУ. Вказаний закон також закріплює таке важливе поняття, як **«принцип надання публічної (електронної публічної) послуги за замовчуванням»** (п. 8 ч. 1 ст. 1). Це принцип, згідно з яким суб'єкт надання публічних (електронних публічних) послуг надає у випадках, визначених законодавством, публічні (електронні публічні) послуги без одержання від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних реєстраторів, суб'єктів державної реєстрації, державних та комунальних підприємств, установ та організацій у порядку та випадках, визначених законодавством, відомостей та/або документів (крім судових рішень та виконавчих документів), необхідних для надання відповідної публічної (електронної публічної) послуги, за умови що такі органи, посадові особи, підприємства, установи та організації не направили до суб'єкта надання публічної (електронної публічної) послуги такі відомості або документи у визначений ним строк.

З наведених вище визначень вже можна зробити висновок про суб'єктів відповідних відносин. Натомість пп. 10-11 ч. 1 ст. 1 цього закону конкретно надають відповіді на питання, хто ними є. Так, **суб'єктом звернення** є фізична особа, фізична особа-підприємець, юридична особа, інша особа, яка звертається за отриманням публічної (електронної публічної) послуги, а **суб'єктом надання публічної (електронної публічної) послуги** є орган державної влади, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державні, комунальні підприємства, установи, організації та інші суб'єкти, уповноважені відповідно до законодавства надавати публічні (електронні публічні) послуги.

Але більшість послуг надається та отримується у приватно-правовій сфері. У цьому контексті будемо звертати особливу увагу на положення норм ЦК, ГК України та інших кодифікованих актів та простих законів (в частині загальних норм, що присвячені наданню послуг), а також розглядатиме різні сфери життя задля розкриття специфіки послуг, що можуть надаватись у цих сферах. Це, наприклад, послуги, пов'язані із життям та здоров'ям людини, послуги, пов'язані із побутом фізичної особи, послуги, пов'язані з функціонуванням юридичних осіб та державних органів (інших суб'єктів публічного права), послуги, пов'язані зі здійсненням підприємницької діяльності, послуги, пов'язані із духовним розвитком людини, інші різновиди послуг, особливості надання яких розглядатиме у конкретних модулях цього курсу.

Питання для перевірки знань:

1. Які нормативні визначення поняття «послуга» Ви знаєте?
2. Які, крім нормативних», визначень поняття «послуга» Ви знаєте?
3. Порівняйте нормативні та теоретичні визначень поняття «послуга». Чи є між ними схожість у змісті?
4. Охарактеризуйте ознаки послуг.
5. Дайте визначення та юридичну характеристику договору про надання послуг.
6. Поясніть, чому більшість договорів про надання послуг належить до публічних договорів?
7. Поясніть, чому більшість договорів про надання послуг належить до договорів приєднання?
8. Яку відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору про надання послуг закріплює ЦК України?
9. Назвіть та охарактеризуйте сторони договору про надання послуг.
10. Охарактеризуйте права та обов'язки сторін за договором про надання послуг.