

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Кваліфікаційна наукова праця
на правах рукопису

ДИШКАНТЮК ЮЛІЯ ІГОРІВНА

УДК 346.12

ДИСЕРТАЦІЯ
ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ НАДАННЯ СЕРВІСНИХ
ПОСЛУГ

081 – Право

Подається на здобуття ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело

_____ Ю.І. Дишкантюк

Науковий керівник:
ДОБРОВОЛЬСЬКА
Володимира Володимирівна,
кандидат юридичних наук, доцент

Одеса-2022

АНОТАЦІЯ

Дишкантjuk Ю.І. Господарсько-правове регулювання надання сервісних послуг. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 081 «Право». – Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2022.

Дисертація є першим комплексним дослідженням господарсько-правового регулювання сервісних послуг у сфері господарювання, їх характеристики поняття та ознак, різновидів, підстав, форми тощо, в якому здійснено їх системний аналіз, відокремлення від інших правових (суміжних) категорій, чинники державного впливу, суб'єктно-об'єктний аспект, порядок та умови надання в умовах сьогодення.

Актуальність обраної теми дослідження обумовлена процесом переосмислення сучасних інститутів господарського права з урахування євроінтеграційних процесів, потреб закладення в господарсько-правовому забезпеченні сервісних послуг елементів стимулювання економічної активності, вдосконалення договірної підстави господарських сервісних послуг, різновидів, відмежування від суміжних категорій, підвищення ефективності відповідальності учасників, оптимізації державного впливу у цій сфері з урахуванням нових потреб і впровадження інформаційно-цифрових технологій задля зручності та оперативності надання сервісних послуг у сфері господарювання.

Виокремлення сервісних послуг як чинника господарської сфери та складової предмету господарського права, їх договірна форма й відповідні специфічні відносини, правова природа, відповідальність і донині породжує чимало дискусійних питань, окремі їх аспекти є недостатньо дослідженими та однозначно невирішеними для практики, а в руслі сучасної реформованої економічної політики виникає необхідність їх дослідження задля належного

нормативного забезпечення та одноманітності правозастосування. Також нез'ясованими є положення щодо співвідношення термінів «адміністративні послуги», «сервісні послуги у сфері господарювання», «господарські сервісні послуги», які є поняттями, що поглинають друг друга за видовими і родовими ознаками. З урахуванням зазначеного вважається за доцільне визначення «сервісні послуги» як «serving services» на підставі мовно-тлумачного аналізу співвідношення слів «сервіс» та «обслуговування» як юридико-синонімічні терміни задля їх одностайного закріплення в нормах чинного законодавства щодо побутових та інших господарських сервісних послуг, правозастосування та англомовного перекладу.

У вступі дисертації обґрунтовано науковий інтерес автора щодо обраної тематики з точки зору її господарсько-правового регулювання, зазначено про її актуальність та теперішній стан наукового дослідження даної сфери; визначено мету, завдання, об'єкт і предмет, методологічний інструментарій дослідження; аргументовано наукову новизну та практичне значення одержаних результатів; представлені відомості щодо апробації та публікування результатів дослідження.

У роботі надано визначення послуги як складової господарської діяльності та розмежовано терміни «послуга» та «сервісна послуга», коли під першим розуміється будь-які дії, направлені на задоволення різноманітних потреб, які споживаються в момент їх надання, а під другим - економіко-соціальна професійна діяльність обслуговуючо-індивідуального характеру, змістом якої є сукупність дій, які надаються певними суб'єктами (спеціалістами), які, як правило, реалізуються (споживаються) під час їх здійснення (надання) на платних, строкових засадах, визначених у договорі

Здійснено вивчення історіографії виникнення і становлення інституту сервісних послуг на території сучасної України, починаючи з часів утворення перших форм державності та акцентовано увагу на недоліках і перевагах їх правового забезпечення. Виокремлені історичні іноземні і вітчизняні етапи

виникнення, становлення і відповідного правового регулювання інституту послуг, які пов'язані із їх змістовними та економіко-правовими чинниками, а саме: 1-у період (початковий) – виникнення у Давньому Римі та застосування як правової категорії, яка опосередковує транспортні, орендні та інші зобов'язання; період середньовіччя – удосконалення фінансових послуг; період капіталістичних відносин – різноманіття послуг економічного товарного характеру, а також послуг, пов'язаних із зародженням засад ринкової економіки; XX століття – удосконалення послуг, їх нормативний комплексний характер з виокремленням господарських послуг та сучасний період - XXI століття – удосконалення інституту послуг, набуття ними комплексного характеру, виокремлення господарських послуг, їх вартісної та договірної ознак.

У дисертації визначено теоретико-правові аспекти різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання, з наданням їх визначення, класифікації, характеристики господарсько-правового регулювання, порядку та умов застосування згідно із нормами чинного законодавства. Запропоновано розглядати сервісні послуги у сфері господарювання як правову категорію, поєднуючу господарські сервісні послуги та адміністративно-господарські сервісні послуги, що надаються суб'єктами господарювання та іншими учасниками господарських відносин споживачам чи суб'єктам господарювання з урахуванням ознаки сервісності, яка означає спрямування послуги на запобігання виникнення технічної, інформаційної, фінансової чи іншої проблеми в діяльності певного суб'єкта, дотичного до сфери господарювання, професійного характеру надання, а також цілеспрямованості, постійності, одноманітності, споживчості, оплатності, договірного забезпечення та результативності. Зроблений акцент на визначенні послуг, які не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання, як то, наприклад, поліцейські і соціальні послуги, для яких притаманними є самостійні чинники, а саме: мета перших полягає в забезпеченні публічного правопорядку, протидії злочинності

тощо, а других – своєчасна державна підтримка осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах; правовідносини щодо їх виникнення є суто адміністративними, владно-розпорядчого характеру та наявне спеціальне нормативне регулювання, яке не входить до сфери господарського законодавства.

У роботі надається розмежування сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг за конструкцією тип-підтип, коли під першими розуміється діяльність щодо надання індивідуальних сервісних послуг різноманітного характеру суб'єктами господарювання, а також спеціально уповноваженими органами державної влади і органами місцевого самоврядування з метою задоволення господарських потреб, загального сприяння ділової активності, конкурентоспроможності, досягнення господарських результатів тощо, а під другими – дії суб'єктів господарювання вузькопрофільного професійного обслуговуючого характеру щодо надання різноманітних послуг іншим суб'єктам господарювання задля задоволення їх потреб на підставі договору, який є строковим, оплатним, двох- або багатостороннім, однооб'єктним, та, як правило, – публічним. Також, відмежовано адміністративно-господарські сервісні послуги від адміністративних послуг шляхом виокремлення їх мети (для перших це задоволення потреб суб'єктів господарювання у різноманітних легалізаційних процедурах щодо їх створення і діяльності; контроль; державна допомога тощо, а для інших – досягнення результатів шляхом здійснення владних розпоряджень), спеціальні суб'єкти отримання і надання, а їх спільними рисами є: професійно-обслуговуючий індивідуальний характер, суб'єкти отримання послуги, строки, порядок звернення і процедура надання.

Запропонована класифікація об'єктів сервісних послуг залежно від: 1) сфери господарювання: транспортні, фінансові, інформаційні, тощо; 2) форми: матеріальні та нематеріальні; 3) територіальної розповсюдженості: національні,

міжнародні та змішані; 4) стану попиту та пропозицій: які пристосовані до потреб споживачів та ті, які формують їх попит; 5) характеру формування: які надаються виключно державою (державні та/або муніципальні) та ті, які надаються суб'єктами господарювання; 6) мети надання: отримання прибутку та без отримання прибутку; 7) оплатності: платні та безоплатні; 8) строків надання: короткострокові, середньострокові та безстрокові.

Встановлена та обґрунтована господарсько-правова природа деяких договорів щодо надання сервісних послуг, а саме: положення щодо природи господарського договору про надання маркетингових сервісних послуг, за яким одна сторона – виконавець зобов'язується здійснити різноманітні дії щодо стимулювання збуту (реалізації, продажу) товарів (продукції) з урахуванням їх попиту на ринку, на умовах та в порядку визначених іншою стороною - замовником, який зобов'язується оплатити їх у строк, визначений в договорі та з метою подальшої імпліmentaції положень Угоди про асоціацію з ЄС визначити сторону такого договору як продавців бізнес-послуг - фізичних осіб, які є представниками постачальника послуг однієї Сторони і які мають бажання в'їхати та тимчасово перебувати на території іншої Сторони з метою ведення переговорів щодо умов продажу послуг або укладення угод з метою продажу послуг цьому постачальнику послуг; подвійної природи договору мультимодальних перевезень, з урахуванням ст. 135 Угоди про асоціацію з ЄС як основного договору про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі та додаткового, який регулює і конкретизує відносини перевізників під час мультимодальних перевезень, умови роботи перевалочних пунктів у вигляді, наприклад, вузлових угод щодо митного оформлення, послуг контейнерних станцій та депо, маркетингу, тощо; аутсорсингу як господарського договору про надання послуги щодо найму працівників з наміром надання їх у розпорядження третій стороні, яка може бути

як фізичною, так і юридичною особою ("підприємство-користувач") та визначає їм робочі завдання і контролює виконання цих завдань, а також інші послуги, пов'язані з пошуком роботи на засадах професійності, спеціалізації, строковості й оплатності.

Особливу увагу приділено суб'єктній складовій сервісних послуг, яких можливо виокремити за наступними критеріями в залежності від: обсягу владних повноважень: державні органи, органи місцевого самоврядування та суб'єкти господарювання; правовим статусом: службові (посадові) особи та юридичні і фізичні особи - суб'єкти господарювання; порядку та умовами надання сервісних послуг: особи, які безпосередньо надають сервісні послуги – надавачі, особи, які отримують сервісні послуги – споживачі сервісних послуг та посередники, в особі сервісних центрів, які створюються та діють на підставі норм чинного законодавства.

Як результат, автором пропонується: визначити нормативно згідно із ст. 50 Угоди про створення ЄС у ст. 1 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» послугу як результат промислово-торгівельної діяльності, яка споживається у момент її надання з метою, як правило, отримання прибутку; внесення змін до ст. 263(1) ГК України, в якій визначити поняття послуги та побутової послуги як сервісної однорідної послуги, яка надається на професійній та публічній основі суб'єктами господарювання фізичним особам - споживачам на умовах та в порядку, визначеними договором, з метою задоволення споживчих потреб на платних і строкових засадах, з виокремленням невичерпного їх переліку.

***Ключові слова:** послуги, сервісні послуги у сфері господарювання, господарські сервісні послуги, адміністративно-господарські сервісні послуги, договір про надання сервісних послуг, побутові послуги, господарсько-правові сервісні відносини, транспортні послуги, господарське законодавство.*

SUMMARY

Dyshkantiuk Yu. I. Economic and Legal Regulation of the Serving Services. – Qualification Scientific Work on the Rights of a Manuscript.

Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy in Specialty 081 "law". – National University "Odesa Law Academy", Odesa, 2022.

The dissertation is the first comprehensive study of the economic and legal regulation of services in the field of management, their characteristics of the concept and features, varieties, grounds, forms, etc., in which their systematic analysis, separation from other legal (related) categories, factors of state impact, subject-object aspect, procedure and conditions of provision in the present conditions are carried out. The relevance of the chosen research topic is due to the process of rethinking of modern institutions of economic law, taking into account European integration processes, the need to lay down elements of stimulating economic activity in the economic and legal support of services, improving the contractual basis of economic services, varieties, distinguishing from related categories, increasing the efficiency of responsibility of participants, optimizing state impact in this area, taking into account new needs and introducing information and digital technologies for the convenience and efficiency of providing services in the field of management.

The allocation of services as a factor of the economic sphere and a component of the subject of economic law, their contractual form and corresponding specific relations, legal nature, responsibility still generates a lot of controversial issues, some of their aspects are insufficiently studied and unambiguously unresolved for practice, and in line with the modern reformed economic policy, there is a need to study them for proper regulatory support and uniformity of law enforcement. Also unclear are the provisions regarding the correlation of the terms "Administrative Services", "Services in economic sphere", "Economic Services", which are concepts that absorb each other by species and generic characteristics. Taking into account the above, it is considered

appropriate to define "services" as "serving services" on the basis of a linguistic and explanatory analysis of the ratio of the words "service" and "serving" as legal and synonymous terms for their unanimous consolidation in the norms of current legislation regarding household and other economic services, law enforcement and English translation.

In the introduction of the dissertation, the author's scientific interest in the chosen topic is justified from the point of view of its economic and Legal Regulation, its relevance and current state of scientific research in this area is indicated; the purpose, tasks, object and subject, methodological tools of research are determined; the scientific novelty and practical significance of the results obtained are reasoned; information on testing and publication of research results is presented. The paper defines the service as a component of economic activity and distinguishes the terms "Service" and "serving service", when the first is understood as any actions aimed at meeting various needs that are consumed at the time of their provision, and the second is an economic and social professional activity of a serviceindividual nature, the content of which is a set of actions that are provided by certain subjects (specialists), which, as a rule, are implemented (consumed) during their implementation (provision) on a paid, urgent basis, defined in the contract.

The historiography of the emergence and formation of the Institute of Serving Services on the territory of Modern Ukraine, starting from the time of the first forms of statehood formation, is studied and attention is focused on the disadvantages and advantages of their legal support. The historical foreign and domestic stages of emergence, formation and corresponding legal regulation of the institution of services related to their content and economic and legal factors are highlighted, namely: 1-in the period (initial)-the emergence in Ancient Rome and application as a legal category that mediates transport, rental and other obligations; the period of the Middle Ages – the improvement of financial services; the period of capitalist relations – a variety of services of an economic commodity nature, as well as services related to the emergence

of the foundations of a market economy; XX century – the improvement of services, their normative complex nature with the allocation of economic services and modern period – XXI century - improvement of the institution of services, their acquisition of a comprehensive character, allocation of economic services, their cost and contractual features.

The dissertation defines the theoretical and legal aspects of various services in the field of management, with the provision of their definition, classification, characteristics of economic and Legal Regulation, procedure and conditions of application in accordance with the norms of current legislation. It is proposed to consider services in the field of management as a legal category that combines economic services and administrative and economic services provided by business entities and other participants in economic relations to consumers or business entities, taking into account the sign of serviceability, which means the direction of the service to prevent the occurrence of technical, informational, financial or other problems in the activities of a certain entity, related to the field of management, the professional nature of the provision, as well as purposefulness, constancy, monotony, consumerism, payment, contractual provision and effectiveness.

Emphasis is placed on the definition of services that do not relate to services in the field of management, such as, for example, police and social services, for which independent factors are inherent, namely: the purpose of the former is to ensure public law and order, counteraction to crime, etc., and the latter – timely state support for persons who find themselves in difficult life circumstances; legal relations regarding their occurrence are purely administrative, power-administrative in nature and there is a special regulatory regulation that is not included in the scope of economic legislation. The work provides a distinction between services in the field of management and economic services by design type-subtype, when the first is understood as the activity of providing individual services of a diverse nature by business entities, as well as specially authorized state authorities and local self – government bodies in order to

meet economic needs, general promotion of business activity, competitiveness, achievement of economic results, etc., and the second - the actions of business entities of a narrow – profile professional service nature to provide various services to other business entities to meet their needs on the basis of a contract that is urgent, paid, two- or multilateral, single-object, and, as a rule, a public one. Also, administrative and economic services are separated from administrative services by highlighting their purpose (for the former, it is meeting the needs of business entities in various legalization procedures for their creation and operation; control; state assistance, etc., and for others – achieving results through the implementation of power orders), special subjects of receipt and provision, and their common features are: professional and service-individual nature, subjects of receiving services, terms, procedure for applying and procedure for providing.

The proposed classification of Service objects depending on: 1) sphere of management: transport, financial, information, etc.; 2) forms: tangible and intangible; 3) territorial distribution: national, international and mixed; 4) state of supply and demand: adapted to the needs of consumers and those that form their demand; 5) nature of formation: provided exclusively by the state (state and/or municipal) and those provided by business entities; 6) purpose of provision: making a profit and without making a profit; 7) payability: paid and gratuitous; 8) terms of provision: short-term, medium-term and indefinite.

The economic and legal nature of some contracts for the serving services is established and justified, namely: the provisions on the nature of economic contract for the provision of marketing services, under which one party-executor undertakes to carry out various actions to promote the sale of goods (products), taking into account their demand in the market, on the terms and in accordance with the procedure determined by the other party – customer, who undertakes to pay for them within the time period specified in the contract and for the purpose of further implementation of the provisions of the association agreement with the EU to determine the party to such a contract as

sellers of business services - individuals who are representatives of the service provider of one party and who have a desire enter and temporarily stay in the territory of the other party for the purpose of negotiating the terms of sale of services or entering into agreements for the purpose of selling services to this service provider; the dual nature of the multimodal transport agreement, taking into account the Article 135 of the association agreement with the EU as the main agreement on the provision of transport services by two or more carriers of different types of transport under a single transport document in written or electronic form and an additional one that regulates and specifies the relations of carriers during multimodal transport, the working conditions of transshipment points in the form of, for example, nodal agreements on customs clearance, container station and depot services, marketing, etc. outsourcing as a business contract for the serving services for hiring employees with the intention of making them available to a third party, which can be either an individual or a legal entity (the "user enterprise") and determines their work tasks and monitors the performance of these tasks, as well as other services related to job search on the basis of professionalism, specialization, urgency and payment.

Special attention is paid to the subject component of services, which can be distinguished according to the following criteria, depending on: scope of power: state bodies, local self-government bodies and business entities; legal status: official persons and legal entities and individuals – business entities; procedure and conditions for providing services: persons who directly provide services – providers, persons receiving services-consumers of services and intermediaries, represented by service centers that are created and operate on the basis of current legislation. As a result, the author suggests: to define the normative according to Article 50 of the agreement on the establishment of the EU in Article 1 of the law of Ukraine "On Technical Regulations and Conformity Assessment" a service as a result of industrial and commercial activities that are consumed at the time of its provision for the purpose, as a rule, to make a profit; to amend Article 263(1) of the Civil Code of Ukraine, which

defines the concept of services and household services as a service homogeneous service that is provided on a professional and public basis by business entities to individuals-consumers on the terms and in accordance with the procedure defined by the agreement, in order to meet consumer needs on paid and urgent terms based on the allocation of an inexhaustible list of them.

Key words: *services, serving services in the field of management, economic services, administrative and economic services, service agreement, household services, economic and legal service relations, transport services, economic legislation.*

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧКИ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Дишкантюк Ю.І. Поняття та ознаки послуги як предмету господарсько-правового регулювання. *Юридичний вісник*, 2020. № 1. С. 285-291.

DOI <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i1.1635>

2. Дишкантюк Ю.І. Поняття та правова природа сервісних послуг у сфері господарювання. *Держава та регіони*. Серія: Право. 2020. №.1 (67) .Том 1. С. 57-62.

<https://doi.org/10.32840/1813-338X-2020.1-1.10>

3. Olyukha, V., Dobrovolska, V., Chaikovska, V., Popeliuk, V., Dyshkantiuk, J. (2020). Audit: Legal Aspects in a Pandemic. *Ius Humani. Law Journal*, 9 (2), 365-388.

<https://doi.org/https://doi.org/10.31207/ih.v9i2.260>

4. Дишкантюк Ю.І. Договір як форма надання сервісних послуг у сфері господарювання. *Право і суспільство*, 2021. № 1. С. 71-79.

DOI <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2021.1.12>

5. Дишкантюк Ю.І. Транспортні послуги як різновид сервісних послуг у сфері господарювання. *Правові новели*. 2022. № 16. С 131-137.

DOI <https://doi.org/10.32847/In.2022.16.17>

які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

6. Дишкантюк Ю.І. Щодо генезису терміну «послуга» у сфері господарювання. *Правова держава: історія, сучасність та перспективи формування в Україні* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Ужгород, 14-15 лютого 2020 р.). Ужгород: Ужгородський Національний університет. 2020. С. 50-54.

7. Дишкантьок Ю.І. Щодо суб'єктної характеристики сервісних послуг в Україні. *Міжнародне та національне законодавство: способи удосконалення* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Дніпро, 3-4 квітня 2020 р.). Дніпро, 2020. С. 110-115.

8. Дишкантьок Ю.І. Державно-правовий вплив щодо сервісних послуг у сфері господарювання. *Юридична наука нового часу: традиції та вектори розвитку* : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 13 березня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім "Гельветика". С. 69-73.

9. Дишкантьок Ю.І. Поняття та ознаки господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг у сфері господарювання. *Правове життя сучасної України* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 15 травня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Т. 2. С. 307-310.

10. Дишкантьок Ю.І. Щодо об'єктної характеристики сервісних послуг у сфері господарювання: *Юридична наука в сучасному світі: здобутки та перспективи* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 25 вересня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. С. 74-77.

11. Дишкантьок Ю.І. Щодо поняття та ознак побутових послуг у сфері господарювання. *Нові завдання та напрями розвитку юридичної науки у XXI столітті* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 26–27 лютого 2021 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2021. С. 142-146.

12. Добровольська В.В., Дишкантьок Ю.І. Контрольно-наглядові аспекти щодо послуг у сфері господарювання. *Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 21 травня 2021 р.). Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021.Т. 2. С. 597-600.

13. Дишкантьок Ю.І. Поняття та ознаки адміністративно-господарських сервісних послуг. *Право і держава: проблеми розвитку та взаємодії у XXI ст.* :

Міжнародна науково-практична конференція, (м. Запоріжжя, 28-29 січня 2022 р.).
Запоріжжя, С. 33-36.

14. Дишкантюк Ю.І. Щодо розмежування сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг. *Європейський вибір України, розвиток науки та національна безпека в реаліях масштабної військової агресії та глобальних викликів XXI століття* (до 25-річчя Національного університету «Одеська юридична академія» та 175-річчя Одеської школи права) : у 2 т. : Міжнародна науково-практична конференція,(м. Одеса, 17 червня 2022 р.). Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. Т. 2. С. 856-859

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ІСТОРИЧНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ.....	19
1.1. Генезис поняття «послуги» як економіко-правової категорії та об'єкту господарсько-правового регулювання.....	19
1.2. Поняття, ознаки та види послуг як предмету господарсько-правового регулювання.....	33
1.3. Державно-правовий вплив на сферу надання сервісних послуг.....	64
Висновки до розділу 1.....	87
РОЗДІЛ 2. ДИНАМІКА ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВИХ ВІДНОСИН ОПОСЕРЕДКУВАННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ, ІНШІ ЧИННИКИ УМОВ ЇХ ВИОКРЕМЛЕННЯ Й ПОРЯДКУ НАДАННЯ.....	91
2.1. Особливість господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг.....	91
2.2. Суб'єкти та об'єкти господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг.....	100
2.3. Договір як підстава надання сервісних послуг у сфері господарювання...	106
2.4. Відповідальність суб'єктів господарювання у сфері надання сервісних послуг.....	123
Висновки до розділу 2.....	132
РОЗДІЛ 3. ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ОКРЕМИХ ВИДІВ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ.....	136
3.1. Побутові послуги, які надаються суб'єктами господарювання та їх господарсько-правове забезпечення.....	136
3.2. Транспортні послуги як об'єкт господарсько-правового регулювання.....	147

Висновки до розділу 3.....	163
ВИСНОВКИ.....	166
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	173
ДОДАТКИ.....	208

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ВРУ – Верховна Рада України

КМУ – Кабінет Міністрів України

ЄС – Європейський союз

ООН – Організація об'єднаних націй

ЗУ – Закон України

ПКУ – Податковий кодекс України

ГКУ – Господарський кодекс України

ЦГУ - Цивільний кодекс України

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми дослідження. Одним з основних економіко-соціальних завдань України у сфері товарообігу є удосконалення господарсько-правового регулювання та розширення сфери застосування такого багатофункціонального поняття як сервісні послуги, яким притаманний комплексний характер їх виокремлення, визначення і нормативного регулювання. У широкому значенні, сектор послуг є найбільш розповсюдженим складовим сфери господарювання та користується попитом майже всіх інших суб'єктів господарювання і верств населення. За нормами чинного законодавства саме послуги є складовою предмету господарського права як галузі права України, порядок та умови надання яких є підставою для виникнення відповідних різноманітних господарських правовідносин. Однак, застосування ознаки «сервісність» до терміну «послуга» дозволяє конкретизувати й надати ширшу змістовну характеристику послуги як економіко-правовій категорії у сфері господарювання. Також важливо її виокремлення від послуг, які не відносяться до сервісних у сфері господарювання.

Наразі відзначається необхідність визначити професійно-обслуговуючий аспект сервісних послуг через їх інституційну змістовну характеристику з урахуванням норм господарського, цивільного та адміністративного законодавства, а також з'ясування специфіки державно-приватного партнерства у сфері надання сервісних послуг як прояву державно-регулюючого впливу і спільної діяльності їх надавачів. Також, проблемним є виокремлення сервісних послуг у сфері господарювання, адміністративно-господарських послуг, адміністративних послуг та господарських сервісних послуг з урахуванням їх мети, порядку надання, положення щодо окремих нових видів господарських договорів щодо сервісних послуг, питання їх суб'єктно-об'єктної характеристики, тощо.

Проблемам визначення сервісних послуг присвячені, як правило праці вчених-економістів та цивілістів, їх господарсько-правовому забезпеченню, порядку й умовам їх надання у сфері господарювання частково у своїх наукових доробках приділяли увагу такі вітчизняні і зарубіжні вчені, як, зокрема: В.В. Апопій, М.В. Виноградова, К.А. Возняковська, Т. Данилюк, Р.А. Заблоцька, О.В. Кузнєцова, І.С. Лукасевич – Крутник, В. С. Мілаш. А.А. Мірзоян, О. Б. Моргулець, О.І. Піжук, К.Й. Пугачевська, С.В. Сазонова, Л.С. Співак, Н.В. Хлістунова, А.Ю. Язикова та інші.

Деякі аспекти правового регулювання щодо сервісних послуг у сфері господарювання за окремими напрямками і різними спеціалізаціями знайшли свої відображення у дисертаціях Голіної О.В. «Господарсько-правова інституціоналізація договорів про надання послуг» (Харків, 2016 рік); Телестакової А. «Система договорів про надання послуг в цивільному праві України» (Київ, 2008 рік); Горіної Г.О. «Розвиток ринку туристичних послуг України в умовах просторової поляризації» (Дніпро, 2017 рік); Борисова І. В. «Організаційно-правові форми фінансових установ як учасників ринку фінансових послуг» (Харків, 2016 рік); Сазонової С.В. на тему: «Організаційно-економічний механізм надання загальнодоступних послуг телекомунікаційними підприємствами» (Київ, 2017 рік); Кузнєцової О.В. на тему: «Соціально-економічна ефективність впровадження Інтернет-послуг оператором зв'язку» (Київ, 2016 рік); Лукасевич – Крутник І.С. «Договірні зобов'язання з надання транспортних послуг у цивільному праві України» (Тернопіль, 2019 рік); Співак Л.С. «Формування ринку послуг в трансформаційній економіці» (Київ, 2002 рік). Означені фундаментальні розробки різноманітних вчених є підґрунтям для подальшого вирішення проблем у цій сфері, сприяють становленню, розвитку інституту окремих сервісних послуг у сфері господарювання в Україні та їх відповідному договірному забезпеченню. Однак, вказані праці не містять змістовну характеристику господарсько-правової природи сервісних послуг, їх

відмежування від адміністративних послуг та виокремлення адміністративно-господарських сервісних послуг та господарських сервісних послуг за певними загально-теоретичними категоріями з урахуванням особливостей їх надання на підставі міжнародних стандартів та позитивного законодавчого досвіду зарубіжних країн.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дослідження виконано на кафедрі господарського права і процесу Національного університету «Одеська юридична академія» згідно з планом науково-дослідницької роботи кафедри господарського права і процесу «Реформа господарського права та господарсько-процесуального права в умовах інтеграційних процесів в Україні» на 2016-2020 рр. як складової плану науково-дослідної роботи Національного університету «Одеська юридична академія» «Стратегія інтеграційного розвитку України: правовий та культурний вимір» (державний реєстраційний номер: 0116U0184) на 2016-2020 рр.

Тему дисертації затверджено Вченою радою Національного університету «Одеська юридична академія» 22 жовтня 2018 року (протокол № 3) та уточнено 02 грудня 2020 року (протокол № 3).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертації є комплексне та системне розроблення положень, спрямованих на розвиток доктрини господарського права, вдосконалення норм діючого законодавства щодо визначення поняття та ознак сервісних послуг у сфері господарювання, їх різновидів, господарсько-правового забезпечення, різноманітних договорів як підстави виникнення, відповідальності для підвищення ефективності нормотворчої і правозастосовної діяльності у даному напрямку.

Відповідно до поставленої мети для вирішення окреслено основні завдання:

- дослідити генезу виникнення, становлення, господарсько-правового забезпечення і розвитку сервісних послуг;

- дослідити та надати поняття, ознаки, види сервісних послуг як предмету господарсько-правового регулювання та відповідного інституту з урахуванням вітчизняного та зарубіжного досвіду;
- виокремити сервісні послуги у сфері господарювання, господарські сервісні послуги, адміністративно-господарські сервісні послуги та адміністративні послуги;
- визначити державно-правовий вплив на сферу надання сервісних послуг у сфері господарювання та засади державно-приватного партнерства щодо їх реалізації;
- з'ясувати та охарактеризувати господарсько-правові відносини щодо надання різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання;
- надати характеристику господарських договорів щодо надання окремих сервісних послуг;
- висвітлити поняття та види відповідальності суб'єктів господарювання у сфері надання сервісних послуг;
- дослідити і визначити поняття та ознаки побутових послуг як господарських сервісних послуг;
- визначити транспортні послуги як сервісні послуги та об'єкт господарсько-правового регулювання;
- сформулювати теоретично обґрунтовані пропозиції про вдосконалення чинного господарського законодавства стосовно сервісних послуг у сфері господарювання в Україні.

Об'єктом дослідження є суспільно-правові відносини, що виникають при наданні різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання як загального (універсального) поняття.

Предметом дослідження виступають теоретичні та господарсько-правові аспекти поняття, ознак, умов, порядку надання різноманітних сервісних послуг в Україні.

Методи дослідження. Керуючись визначеною метою та поставленими завданнями, з урахуванням об'єкта та предмета, обрано методологічний інструментарій, яким є сукупність філософських, загальнонаукових і спеціальних наукових методів, що забезпечили об'єктивне дослідження предмета та формування обґрунтованих висновків. Зокрема, у роботі використано наступні методи: діалектичний метод – як основу при визначенні основних понять (всі розділи); історико-правовий – для вивчення умов і підстав виникнення, становлення, господарсько-правового забезпечення розвитку сервісних послуг у різні історичні періоди у світі й в Україні (підрозділ 1.1); системний – для визначення сервісних послуг як різновиду послуг у сфері господарювання та виокремлення понять «сервісні послуги у сфері господарювання», «адміністративно-господарські сервісні послуги», «господарські сервісні послуги» (підрозділ 1.2); формально-логічний - для визначення понять «послуги», «сервісні послуги у сфері господарювання», «адміністративно-господарські сервісні послуги», «господарські сервісні послуги», «побутові послуги», «транспортні послуги» (підрозділи 1.2, 2.3, 3.1); метод абстрагування та узагальнення – для вивчення і дослідження існуючих підходів до поняття послуг, сервісних послуг, їх господарсько-правового забезпечення, договірної форми та відповідальності (підрозділи 2.1, 2.2); юридико-статистичний – для аналізу практики застосування та визначення господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг у сфері господарювання (підрозділ 2.1); структурний метод надав змогу виділити суб'єктно-об'єктний аспект сервісних послуг, їх господарсько-правове забезпечення та дослідити їх особливості з виокремленням окремих їх видів – побутових та транспортних (підрозділи 2.2, 3.1, 3.2); компаративістський метод дозволив проаналізувати закономірності державно-правового впливу на умови та порядок надання сервісних послуг у сфері господарювання та сформулювати пропозиції щодо вдосконалення

господарського вітчизняного законодавства з урахуванням позитивного законодавчого зарубіжного досвіду (підрозділ 1.3).

Емпіричну базу дослідження склали статистичні дані, практика спеціально уповноважених державних органів та судова практика.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що дисертація є першим комплексним дослідженням питань відносно господарсько-правової регламентації сервісних послуг з урахуванням міжнародних стандартів та зарубіжного законодавчого досвіду. Внесок дисертантки в наукову розробку зазначених положень полягає у формулюванні нових теоретичних положень, уточненні характеристик господарсько-правових категорій, висуненні рекомендацій для правозастосовної практики та пропозицій щодо удосконалення діючого господарського законодавства України. Зокрема, наукова новизна дослідження відображена в таких основних положеннях:

вперше:

- виокремлені сервісні послуги у сфері господарювання як правова категорія, яка поєднує господарські сервісні послуги та адміністративно-господарські сервісні послуги, що надаються суб'єктами господарювання та іншими учасниками господарських відносин споживачам чи суб'єктам господарювання з урахуванням ознаки сервісності, яка означає спрямування послуги на запобігання виникнення технічної, інформаційної, фінансової чи іншої проблеми в діяльності певного суб'єкта, дотичного до сфери господарювання, професійного характеру надання, а також цілеспрямованості, постійності, одноманітності, споживчості, оплатності, договірності забезпечення та результативності;
- розмежовано сервісні послуги у сфері господарювання та господарські сервісні послуги за конструкцією тип-підтип, коли під першими розуміється діяльність щодо надання індивідуальних сервісних послуг різноманітного характеру суб'єктами господарювання, а також спеціально уповноваженими органами державної влади і органами місцевого самоврядування з метою задоволення

господарських потреб, загального сприяння ділової активності, конкурентоспроможності, досягнення господарських результатів тощо, а під другими – дії суб'єктів господарювання вузькопрофільного професійного обслуговуючого характеру щодо надання різноманітних послуг іншим суб'єктам господарювання задля задоволення їх потреб на підставі договору, який є строковим, оплатним, двох- або багатостороннім, однооб'єктним та, як правило, - публічним;

- відмежовано адміністративно-господарські сервісні послуги від адміністративних послуг шляхом виокремлення їх мети (для перших це задоволення потреб суб'єктів господарювання у різноманітних легалізаційних процедурах щодо їх створення і діяльності; контроль; державна допомога тощо, а для інших – досягнення результатів шляхом здійснення владних розпоряджень), спеціальні суб'єкти отримання і надання, а їх спільними рисами є: професійно-обслуговуючий індивідуальний характер, суб'єкти отримання послуги, строки, порядок звернення і процедура надання;

- визначено природу адміністративно-господарських сервісних послуг як елементу державної економічної політики, що відповідно до положень ст. 86 Угоди про асоціацію з ЄС має характер «послуг та інших дій, що виконуються під час здійснення владних повноважень та включають послуги або діяльність, які не здійснюється ні на комерційній основі, ні в умовах конкуренції з одним або декількома суб'єктами господарської діяльності». Таке розуміння дозволяє запроваджувати в механізмі цих послуг елементи сприяння ведення бізнесу: інформаційну, освітню, фінансову та іншу підтримку з боку держави, змістом якої є також сукупність заходів з приводу легалізації суб'єктів господарювання; відносин, умов та порядку здійснення контролю, пруденційного нагляду, статистичних дій за порядком та умовами їх надання; антимонопольно-конкурентного регулювання тощо;

вдосконалено:

- підходи щодо визначення «сервісні послуги» як «*serving services*» на підставі мовно-тлумачного аналізу співвідношення слів «сервіс» та «обслуговування» як юридико-синонімічних термінів задля їх одностайного закріплення в нормах чинного законодавства щодо побутових та інших господарських сервісних послуг, правозастосування та англomовного перекладу;
- підходи щодо визначення послуг, які не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання, як то, наприклад, поліцейські і соціальні послуги, для яких притаманними є самостійні чинники, а саме: мета перших полягає в забезпеченні публічного правопорядку, протидії злочинності тощо, а других – своєчасна державна підтримка осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах; правовідносини щодо їх виникнення є суто адміністративними, владно-розпорядчого характеру та наявне спеціальне нормативне регулювання, яке не входить до сфери господарського законодавства;
- розмежування понять «послуга» та «сервісна послуга», коли під першим розуміється будь-які дії, направлені на задоволення різноманітних потреб, які споживаються в момент їх надання, а під другим - економіко-соціальна професійна діяльність обслуговуючо-індивідуального характеру, змістом якої є сукупність дій, які надаються певними суб'єктами (спеціалістами), які, як правило, реалізуються (споживаються) під час їх здійснення (надання) на платних, строкових засадах, визначених у договорі;
- підходи до нормативного визначення згідно із ст. 50 Угоди про створення ЄС у ст. 1 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» послуги як результат промислово-торгівельної діяльності, яка споживається у момент її надання з метою, як правило, отримання прибутку;
- підходи щодо подвійної природи договору мультимодальних перевезень, з урахуванням ст. 135 Угоди про асоціацію з ЄС як основного договору про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі

та додаткового, який регулює і конкретизує відносини перевізників під час мультимодальних перевезень, умови роботи перевалочних пунктів у вигляді, наприклад, вузлових угод щодо митного оформлення, послуг контейнерних станцій та депо, маркетингу, тощо;

- підходи до специфіки державно-приватного партнерства у сфері надання сервісних послуг як прояву державно-регулюючого впливу і спільної діяльності надавачів сервісних послуг (суб'єктів господарювання), державних органів (органів місцевого самоврядування) задля удосконалення правового забезпечення, можливості надання державної допомоги, укладення різноманітних господарських договорів, тощо;

- класифікацію оперативно-господарських санкцій шляхом виділення в договорі про надання сервісних послуг компенсаційної реституції, за якою виникає можливість відшкодування матеріальних збитків та\або шкоди;

- підходи до виконання Угоди про асоціацію України з ЄС (п. 1134) шляхом господарсько-правової регламентації аутсорсингу як господарського договору про надання послуги щодо найму працівників з наміром надання їх у розпорядження третій стороні, яка може бути як фізичною, так і юридичною особою ("підприємство-користувач") та визначає їм робочі завдання і контролює виконання цих завдань, а також інші послуги, пов'язані з пошуком роботи на засадах професійності, спеціалізації, строковості й оплатності;

набуло подальшого розвитку:

- положення щодо закріплення основних напрямів державно-правового впливу у нормах господарського законодавства стосовно сервісних послуг, а саме: визначення сфери сервісних послуг, їх окремих видів та договірної забезпечення з урахуванням сучасних потреб ринку визначення чітких повноважень державних органів та органів місцевого самоврядування щодо їх регуляторно-контролюючої діяльності у сфері послуг; встановлення основних засад (принципів) щодо ринку сервісних послуг, у тому числі ЗЕД характеру та

впровадження партнерських засад держави та суб'єктів господарювання через форми державно-приватного партнерства щодо публічних сервісних послуг;

- положення щодо інституту договору перевезення, який запропоновано розглядати в комплексному вигляді шляхом включення до договору перевезення домовленостей щодо надання додаткових супутніх організаційно-транспортних послуг з метою повного, оперативного, ефективного і законного виконання основного транспортного договору; для встановлення належного місця виконання; відповідальності, тощо (про організацію перевезень, вузловий договір, про подачу та забирання вагонів, про експлуатацію під'їзних колій, тощо);

- пропозиції щодо створення Єдиного сервісного електронного порталу як Додатку до *Дії*. Бізнес з відповідним ефективним ступенем захисту і закріплення в ньому окремого розділу щодо надання адміністративно-господарських сервісних послуг, органів, юрисдикційних повноважень, який дозволить задовільнити: легалізаційно-організаційні потреби суб'єктів господарювання щодо їх державної реєстрації, у тому числі майнових та/або немайнових прав; спільної діяльності, проєктів примірних і типових договорів; надання різноманітних документів дозвільного характеру та фахових компетентних консультацій; інформації щодо проведення індивідуальних контрольно-наглядових заходів, для своєчасного й оперативного контролю й нагляду з боку уповноважених органів; порядку, умов і видів надання державної допомоги;

- положення щодо природи господарського договору про надання маркетингових сервісних послуг, за яким одна сторона – виконавець зобов'язується здійснити різноманітні дії щодо стимулювання збуту (реалізації, продажу) товарів (продукції) з урахуванням їх попиту на ринку, на умовах та в порядку визначених іншою стороною - замовником, який зобов'язується оплатити їх у строк, визначений в договорі та з метою подальшої імпліmentaції положень Угоди про асоціацію з ЄС визначити сторону такого договору як продавців бізнес-послуг -

фізичних осіб, які є представниками постачальника послуг однієї Сторони і які мають бажання в'їхати та тимчасово перебувати на території іншої Сторони з метою ведення переговорів щодо умов продажу послуг або укладення угод з метою продажу послуг цьому постачальнику послуг;

- підходи до правової природи господарської діяльності з надання побутових послуг як сервісних однорідних послуг, які надаються на професійній та публічній основі суб'єктами господарювання фізичним особам - споживачам на умовах та в порядку, визначеними договором, з метою задоволення споживчих потреб на платних і строкових засадах. Класифікувати їх залежності від: об'єкту; строку; мети і форми. З метою усунення нормативної прогалини щодо визначення специфіки діяльності з надання побутових послуг доцільне внесення змін до ГК України, а саме ст. 263(1), в якій визначити поняття послуги та побутової послуги, з виокремленням невичерпного їх переліку;

- визначення транспортних послуг як різновиду господарської діяльності, змістом якої є здійснення перевезення будь-яким видом транспорту шляхом надання супутніх послуг на підставі договору, з метою обслуговування і задоволення потреб інших суб'єктів господарювання і населення та основними засадами їх здійснення є: підпорядкування спеціальному розгалуженому транспортному законодавству, можливість широкого сучасного інформаційно-цифрового забезпечення, наявність типових та примірних форм договорів у письмовій, в тому числі й електронній формі, обов'язкові легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо);

- підходи щодо використання зарубіжного досвіду: Бельгії – щодо визначення сервісних послуг у сфері господарювання як будь-яких послуг, що пропонують тільки безпечні продукти, які не представляють ризику для користувача або тільки знижують ризики, сумісні з наданими послугами та вважаються прийнятними у відповідності з високим рівнем захисту здоров'я та безпеки шляхом внесення змін до ГК України; Словенії – щодо упорядкування житлово-

комунальних послуг в частині збору і переробки відходів доцільно є запровадження положення, що всі відходи забирає місцева муніципальна компанія та вони викидаються до 5-ти різних контейнерів: змішані відходи, органічні відходи, упаковка, скло, папір, проте, лише за змішані та органічні відходи платять споживачі. Вивезення решти відходів покривається за рахунок продажу цих відходів як вторинної сировини та за рахунок дії системи «розширеної відповідальності виробника» (щодо упаковки), що слід визначити у Законі України «Про відходи»; Іспанії – щодо упорядкування процедури проведення аудиторської діяльності, зокрема, запозиченням правил проводити перевірки, а в деяких інших випадках (наприклад, при злитті або розділенні компаній) оцінку вартості акцій (якщо правила, що діють в компанії, контролюють порядок переходу акцій від одного власника до іншого) з обмеженням строку призначення аудитора на термін від 3 до 9 років та після його закінчення фахівець повинен зробити щонайменше трирічну перерву в роботі з даною компанією, що доцільно інкорпорувати у Закон України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність»; законодавства країн ЄС – щодо розширення комерційної інфраструктури аеропорту, яка сприяє максимізації прибутку аеропорту, підвищує якість аеропорту і рівень задоволеності пасажирів визначити в Повітряному кодексі України положення відносно неавіаційної діяльності (non-aeronautical activity) аеропорту, яка представляє собою діяльність з розвитку наземних послуг, що надаються пасажиром на території аеропортів: магазини, у тому числі Duty Free, точки харчування, паркінг, упаковка багажу, кейтеринг, послуги бізнес-залів та ін.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що викладені в дисертації положення, висновки, пропозиції та рекомендації мають прикладний характер і можуть бути використані у:

– науково-дослідній діяльності – для подальшого дослідження господарсько-правового аспекту сервісних послуг, порядку й умов їх надання;

- правотворчості – для оновлення та вдосконалення господарського законодавства України, яким здійснюється правове регулювання сервісних послуг у сфері господарювання;
- правозастосовній діяльності – для вироблення роз’яснень, з метою правильного та однакового застосування господарсько-правових норм в процесі визначення поняття та ознак сервісних послуг (Акт Київського районного суду м. Одеси від 15 січня 2020 року);
- навчальному процесі – для підготовки відповідних розділів підручників і навчальних посібників, викладання та вивчення навчальних дисциплін «Господарське право», «Контрактне право», підготовці підручників, навчальних та навчально-методичних посібників, практикумів із зазначених дисциплін (Акт Національного університету «Одеська юридична академія» від 07 листопада 2019 року).

Апробація результатів дисертації. Основні положення, результати та пропозиції, сформульовані в дослідженні оприлюднено на науково-практичних заходах: міжнародній науково-практичній конференції «**Правова держава: історія, сучасність та перспективи формування в Україні**» (м. Ужгород, 14-15 лютого 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «**Міжнародне та національне законодавство: способи удосконалення**» (м. Дніпро, 3-4 квітня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «**Юридична наука нового часу: традиції та вектори розвитку**» (м. Одеса, 13 березня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «**Правове життя сучасної України**» (м. Одеса, 15 травня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «**Юридична наука в сучасному світі: здобутки та перспективи**» (м. Одеса, 25 вересня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «**Нові завдання та напрями розвитку юридичної науки у XXI столітті**» (м. Одеса, 26–27 лютого 2021 р.); міжнародній науково-практичній конференції «**Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у**

цифрову еру» (м. Одеса, 21 травня 2021 р.); міжнародній науково-практичній конференції **«Право і держава: проблеми розвитку та взаємодії у ХХІ ст.»** (м. Запоріжжя, 28-29 січня 2022 р.); міжнародній науково-практичній конференції **«Європейський вибір України, розвиток науки та національна безпека в реаліях масштабної військової агресії та глобальних викликів ХХІ століття»** (м. Одеса, 17 червня 2022 р.).

Публікації. Основні положення і висновки, сформульовані в дисертації, викладено автором у п'яти статтях, опублікованих у наукових фахових виданнях, з яких чотири входять до переліку наукових фахових видань України, одне – до наукового фахового видання Республіки Польщі.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотації українською та англійською мовами, вступу, трьох розділів, які містять дев'ять підрозділів, висновків, списку використаних джерел (327 найменувань) і додатка на 4 сторінках. Загальний обсяг дисертації становить 211 сторінок, з яких основного тексту 172 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ІСТОРИЧНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ

1.1. Генезис поняття «послуги» як економіко-правової категорії та об'єкту господарсько-правового регулювання

На сьогоднішній день актуальним є застосування історико-правового методу для визначення сутності різноманітних правових явищ сфери господарювання та закономірностей їх видозмін на окремих етапах їх функціонування, у тому числі й сервісних послуг через категорію «послуга». Саме термін «послуга» у практичному і правовому розумінні пройшов певний історичний шлях, який є досить давнім та пов'язаний із задоволенням потреб, різноманітним актів, щодо його правового регулювання і виокремлення як самостійної правової дефініції, які на початку не були самостійними та носили, як правило, адміністративно-цивільний характер, але із соціально-економічним підґрунтям. Також, за допомогою дослідження генези послуг можливо дослідити виникнення та ознаки розмежування сервісних послуг у сфері господарювання, господарських сервісних послуг, адміністративно-господарських сервісних послуг та адміністративних послуг, яким притаманні як деякі спільні риси так і відмінності. Але у змістовному обґрунтуванні центральне місце в їх визначенні та індивідуалізації відіграє саме загальний термін «послуга» із самостійними спеціальними чинниками й змістовною характеристикою.

Ще за часів римського права надавались різноманітні послуги та виокремлювались як об'єкт права, але здебільшого цивільного та адміністративного. Так, наприклад, А.А. Мірзоян зазначав, що «з давніх часів людство усвідомило необхідність розподілу праці, що призвело до розвитку окремих видів виробництва, ремесел, вдосконалення землеробства, полювання тощо. Усвідомлення цінності послуг поставило їх надання на комерційну основу,

а з подальшим розвитком суспільства виявило необхідність їх правового регулювання» [144, с. 668]. Розподіл праці сприяв появі послуг, як правило, побутового характеру задля задоволення індивідуальних потреб вузькопрофільними спеціалістами як то: прання, ремонт одєжі та взуття, ритуальні та інші послуги. На нашу думку вже на зазначеному етапі виникнення послугам був притаманний комерційний (господарський характер) та відповідна форма – договір, який теж можливо характеризувати як комерційний, пов'язаний із певними особами - суб'єктами, які їх надають та прибутковий характер. Також звідси можливо говорити про комплексний характер їх давнішого нормативного регулювання звичаєвим правом.

Також першими послугами були транспортні послуги, послуги з приводу найма (оренди), щодо фінансових зобов'язань, тощо. Майже одночасно послуги виникли разом із торгівельною діяльністю, адже саме комерційні відносини відносились до сфери їх надання, що обумовило їх подальший історичний розвиток та удосконалення в правовому аспекті. На думку А.А. Телестакової саме «в римському праві під послугами розуміли виконання певної дії або цілої низки дій однією особою за дорученням іншої особи на оплатній або безоплатній основі. Залежно від соціального статусу, до якого належала особа, яка надавала послуги на постійній основі, останні поділялися на: оплатні і безоплатні. Залежно від властивості професії особи, яка надавала послуги на професійній основі — на: юридичні, причому ці послуги могла надавати лише особа з юридичною освітою (наприклад адвокат) і фактичні — надання послуг кустарями, батраками, поденниками, перевізниками тощо.

Через перелік ознак, які були притаманні усім договірним зобов'язанням римського права, можна виділити ознаки, що були, зокрема, притаманні послугам:

- 1) послуга — це діяльність особи, яка надає послугу;
- 2) надання послуги не створює речового (тілесного) результату;

- 3) ця діяльність повинна бути дозволена законом;
- 4) дії мають бути фізично можливими, здійснюваними;
- 5) дії не повинні суперечити суспільній моралі. Ця ознака є більш характерною саме для юридичних послуг» [280, с. 13-14]. Ці історичні ознаки в повній мірі відповідають сучасним сервісним послугам у сфері господарювання та підкреслюють їх нормативно-встановлений, комплексно-динамічний характер.

Середні віка характеризуються різноманітними комерційними відносинами, центр яких припадає на Італію, а також виникають нові послуги обслуговуючого сервісного характеру, які задовольняють суспільні потреби того часу. Так, дослідники визначають, що саме «у середні віки у Європі виокремлювались фінансові послуги, так, наприклад, цікавим був порядок, прийнятий у тамплієрів: спеціальний черговий касир вів день за днем прибутковий касовий журнал, кожен платник одержував від касира квитанцію. Кожна стаття мала наступні реквізити: за чий рахунок поступили гроші, сума внеску, з вказівкою виду валюти, в окремих випадках з перекладом по існуючому курсу на паризьку валюту, у разі потреби найменування фактичного платника (або посередника), а також причини внеску і, нарешті, вказівка реєстра, в якому повинна бути записана сума, що поступила. Облік вівся на латинській мові і римськими цифрами» [275, с. 70]. Тут важливим є виокремлення об'єктів та форми послуги – грошей, реквізити та її оплатний характер та суворозвітність.

Надалі інститут послуг розвивався та опосередковував різноманітні комерційні відносини торгівельного, фінансового і споживчого характеру. Так, «у XVI ст. у Львові міське населення працювало у торгівлі, сфері послуг (разом 75 %)» [64, с. 110].

У період капіталістичних відносин послуги розглядалися як важлива економічна категорія, пов'язана із товарообігом, виробництвом, капіталом та ринковими відносинами. У зазначений період з'являється кодифікація, зокрема, у Франції, положення якої стосуються і послуг, які визначаються як цивільним

так і комерційним законодавством. Така тенденція спостерігається й на сьогоднішній день. Так, наприклад, відповідно до ст. 1708 Цивільного кодексу Франції 1804 р., договір найму поділявся на два види – найм речей (оренда) і найм робіт (підряд). Наймом речі вважався контракт, за яким одна зі сторін зобов'язувалася надати річ у користування іншій стороні на певний час і за певну ціну, що інша сторона зобов'язувалася сплатити. Найм речі мав ще три підвиди: коморне (найм дому та знарядь); держава (найм сільських господарств); пакт (найм тварин, за якого дохід від них розділявся між власником і наймачем) [54, с. 364].

Також стрімко у правовому аспекті виокремлювалась така послуга як доручення, яка здебільшого носила комерційний характер, а також окремий його вид – договір комісії, який укладався з особами, знання, діяльність та юридичний статус яких визначався законом. Такий договір був розповсюджений при укладенні комерційних угод та найбільш розширені норми щодо договору комісії містив Німецький цивільний кодекс, чинність якого розповсюджувалася на західних землях Другої Речі Посполитої [311, с. 473]. Т. 10 Зводу законів зазначав і види доручення: загальне (діяло по відношенню до усіх правочинів довірителя), окреме (діяло на один правочин чи предмет), а також повне чи обмежене. Доручення могло бути визначено загальними термінами, але існували деякі дії, згідно з якими конкретний вид доручення повинен був зазначатися в договорі, наприклад, відчуження майна під заставу, укладення займів, пред'явлення позовів, представництво у третейському суді [316, с. 188–193].

Окремим видом такого договору був договір про так звану «доставку праці», іншими словами – договір посередництва, який полягав в тому, що одна сторона від імені іншої зобов'язувалася сплатити певні кошти та здійснити певні дії, по відношенню до третіх осіб (ст. 66–84 Торгового кодексу Австрії) [324, с. 145–147]. Окремими нормами виділявся «договір особистого найму, де предметом виступала особиста праця чи послуга. З огляду на властивості робіт

чи послуг особисте відношення наймача до найманого працівника було неоднаковим. Метою найму було набуття певної речі, виготовленої тією чи іншою особою» [323, с. 89–94]. Таким чином, це і був аналогічний Австрійському цивільному кодексу договір про діло [298, с. 90].

Для XX століття характерним був подальший розвиток послуг, у тому числі й публічно-правових, мета яких була їх систематизація та нагляд за порядком й умовами їх надання. У другій половині XX ст. виникали нові послуги та набували свого відповідного правового забезпечення, що «були викликані цілою низкою факторів та глобалізація бізнесу та розвиток транснаціональних корпорацій призвели до зростання попиту на послуги у сфері розподілу товарів: транспортні, фрахтові, страхові, банківські, послуги зв'язку. Зростання конкуренції призвело до зростання попиту на послуги з просування товару, маркетингові дослідження, управлінський консалтинг» [147, с. 89]. На думку В.О. Коюда «вагомий внесок у розгляд цих питань зробили представники так званих Північної, Англійської й Американської шкіл сервісного менеджменту. У середині 80-х років XX ст. сформувалося загальноприйняте нині у світі положення щодо різниці у наданні послуг від виробництва товарів» [119, с. 476]. Вплив зазначених ідей відчула й вітчизняна сфера послуг на той час та в тих умовах господарювання.

Надали стосовно вітчизняної історії щодо сервісних послуг можливо зазначити, що «інтенсивне формування українського ринку послуг можна віднести до половини 90-х років XX століття, коли здійснювались ринкові реформи і відбувалася приватизація. До того часу діяльність сфери послуг жорстко регламентувалася державою» [66, с. 20]. Тобто, розвиток послуг тісно пов'язаний із економічними реформами держави та, перш за все, це були побутові послуги, індивідуально-спеціалізованого характеру. На думку інших вчених історично виникнення та розвиток послуг пов'язаний із засадами ринкової економіки, наприклад, «перехід економіки України до ринкових

відносин та втрата державної монополії призвела до роз'єднання інтересів учасників різних сфер діяльності та втрати зв'язків. На сьогоднішній день в руках держави і місцевої влади повністю або частково залишається ряд напрямків сервісної діяльності» [265, с. 185]. Саме курс на ринкову економіку, який визначений на конституційному рівні сприяв подальшому розвитку та удосконаленню різноманітних сервісних послуг та відповідному їх економіко-правовому забезпеченню. Одним із основних складових ринкової економіки є положення щодо вільних конкурентних відносин та формування антимонопольно-конкурентного законодавства. Також конкурентоздатність є основною ознакою господарських сервісних послуг у сучасних умовах. О.І. Піжук здійснюючи визначення частки сфери послуг вказував на їх збільшення майже на чверть відсотків [183, с. 48]. Наприклад, досліджуючи ринок медичних послуг фахівці зазначають, що конкуренція постачальників характеризує ринки послуг охорони здоров'я, де присутня достатня кількість постачальників, забезпечується доступ до альтернативних послуг, а тому споживач може переходити від споживання однієї послуги до споживання іншої без суттєвих витрат часу. Вибір на ринку послуг охорони здоров'я, де діє модель конкуренції постачальників, переважно залежить від споживача (наприклад, ринок послуг з проведення хірургічного лікування катаракти в певних частинах країни). Змішаний тип конкуренції передбачає наявність багатьох провайдерів, але допускає домінування лише кількох з них, або характеризується ситуацією, за якої існує визначений перелік постачальників послуг, який зменшує альтернативність вибору під впливом інформаційної асиметрії [253, с. 13].

Надалі «тенденція до сталого зростання частки сфери послуг у ВВП розпочалася у 2000 р. та довела важливість цієї сфери для економіки України та її переорієнтацію на показники постіндустріального розвитку. У вітчизняній економіці процеси сервісизації, що виявили себе в процесі трансформаційного переходу та реформування у низці галузей і секторів виробництва, мають дуже

неоднозначні причини. Внесок сфери послуг у загальне виробництво за аналізований період часу зріс у 1,9 раза. Вагоме зростання було досягнуто у професійній діяльності (у 2,8 рази), мистецтві (2,2 рази), адміністративному обслуговуванні (2,1 рази), в операціях з нерухомим майном і фінансовій діяльності (у 2 рази), а також у торгівлі (1,5 раза). Помірнішим було зростання внеску галузі освіти (1,3 раза), а внесок охорони здоров'я, державного управління і транспорту залишився практично незмінним» [274, с. 225]. Більш за все у 2021 році Україна продала на зовнішніх ринках транспортних послуг (на 5,31 млрд дол.; на 6,5 % більше, ніж за 2020 рік), послуг у сфері телекомунікації, комп'ютерних та інформаційних послуг (на 3,86 млрд дол.; на 26,4 % більше), послуг з переробки матеріальних ресурсів (на 1,53 млрд дол.; на 13,0 % більше). Найбільше послуг за 2021 рік Україна імпортувала з Туреччини (на 935,7 млн дол.; на 112,0% більше, ніж за 2020 рік), США (на 781,2 млн дол.; на 13,6 % більше) та Великої Британії (на 594,5 млн дол.; на 14,4 % більше). Основними позиціями українського імпорту послуг у 2021 році були: транспортні послуги (на 1,73 млрд дол.; на 63,4 % більше, ніж за 2020 рік), послуги, пов'язані з подорожами (на 1,58 млрд дол.; на 124,5 % більше), ділові (на 1,12 млрд дол.; на 12,3 % більше) послуги. Як повідомляв Укрінформ, згідно із даними Держстату, експорт послуг з України у 2020 році становив 11,17 млрд дол., що на 28,5 % менше, ніж за 2019 рік. Імпорт послуг в Україну за 2020 рік становив 5,21 млрд дол., на 25,0 % менше проти 2019 року [90].

Подальший «розвиток сфери послуг у першій декаді ХХІ ст. відбувається при достатньо помітних галузевих диспропорціях, що зумовлює перманентні зміни загальної структури. Ділові та професійні послуги, представлені маркетингом, менеджментом, лізингом, науковими дослідженнями, а також інформаційно-комп'ютерними, консультаційними та бухгалтерсько-аудиторськими послугами. Динаміка цього блоку визначається змістом діяльності, критично важливої для розвитку сучасної економіки, заснованої на

знаннях та національній конкурентоспроможності, а також інвестиційною привабливістю даної категорії послуг. Тобто, можливо говорити про виникнення та ідентифікацію сервісних послуг у сфері господарювання та їх належне правове забезпечення.

Важливим аспектом історичного дослідження сервісних послуг у сфері господарювання є поява та законодавче забезпечення, а звідси й виокремлення адміністративно-господарських сервісних послуг, метою застосування яких є, зокрема, легалізаційна складова будь-якої господарської діяльності. Так, важливим є спеціальний законодавчий акт стосовно державної реєстрації суб'єктів господарювання – юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, який визначає її правові засади та містить детальну процедуру її здійснення [219]. Саме державна реєстрація є обов'язковим елементом легалізації діяльності будь-якого суб'єкта господарювання ще на етапі його створення та відповідного документального забезпечення. Крім того, спеціальними легалізаційними процедурами є інші, які пов'язані із конкретними різновидами господарської діяльності та визначені відповідним господарсько-правовим законодавством, наприклад, стосовно ліцензування господарської діяльності, яке здійснюється відповідними органами виконавчої влади, а його документальною формою є спеціальний документ – ліцензія [220]; дозвільні процедури у сфері господарювання, які за спеціальним законодавчим актом направлені на легалізацію розміщення будівель, приміщень, здійснення окремих господарських операцій і процесів, шляхом видачі різноманітних документів дозвільного характеру, як то: дозвіл, погодження, свідоцтво, рішення, акт, тощо [221]; стандартизація, яка має за мету процедуру підтвердження якості послуг [224] та інші. Так, видатний український правознавець XIX ст. Б. Кістяковський зазначав, що базовим складником системи прав і свобод людини є право особистості на позитивні послуги з боку держави [106, с. 84]. Адміністративно-господарські

послугам саме й притаманний позитивний характер, адже їх результат є виникнення (зміна) самого суб'єкта господарювання та їх діяльність.

На сьогоднішній день основними тенденціями розвитку ринку послуг є: «зниження обсягів надання окремих видів послуг за рахунок скорочення фінансування неринкових послуг» [250, с. 54]. Мова йдеться про ефективність сервісних послуг, адже, саме «ефективність - це визначальна характеристика практичної діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, яка поєднує в собі частину економічних категорій і законів, щодо віднесення відповідних статей затрат на поточний час, та показує, як при мінімальних витратах на доцільну діяльність максимально задовольняти суспільні потреби» [122, с. 6]. Також важливими напрямками подальшого розвитку сфери послуг є «максимізація рівня задоволення індивідуальних потреб споживача у сфері послуг – галузі житлово-комунальних послуг, побутові послуги, торгівля, транспорт, зв'язок, професійна освіта, охорона здоров'я, професійні, фінансові, страхові послуги; максимізація задоволення потреб споживача як особистості у сфері послуг – вища освіта, додаткова освіта, послуги культури та естетичного виховання, рекреація, наукові послуги, послуги, спрямовані на подовження життя людини; максимізація рівня конкурентоспроможності національної сфери послуг – професійні послуги, інноваційні, наукові дослідження та розробки, знаннєвомісткі послуги. Можливий поетапний розвиток сфери послуг з переходом від першого до третього напрямку розвитку відповідно до зростання економіки України» [125, с. 105].

На нинішньому етапі «динамізм розвитку сфери послуг залежить від рівня інтернаціоналізації бізнесу у тій чи іншій сфері, оскільки саме діяльність ТНК та БНК стала на сьогодні рушієм інтенсифікації зовнішньої торгівлі послугами. До сфери цих послуг належить впровадження у практику господарської діяльності нових технологій, розроблення та поширення організаційно-управлінських моделей, методів підвищення ефективності використання ресурсів» [315, с. 23].

Також, «сучасний етап розвитку суспільства характеризується інтенсифікацією процесів інформатизації. Ступінь розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури є однією з ключових детермінант подальшого економічного зростання країн світу. Ринок ІТ-галузі у світі за останні кілька років щорічно зростає у середньому на 10 %. Проблематика розвитку ІТ-галузі набуває особливої актуальності в Україні з огляду на зростання значущості ІТ галузі для економіки України. Статистика свідчить, що частка сфери інформації та телекомунікацій у формуванні валової доданої вартості України за даними національних рахунків у 2015 р. становила 4,3 %, що на 12,2 % вище, ніж у 2014 р., що вказує на значущість цієї сфери для розвитку вітчизняної економіки» [72].

Адже, «важливим є впровадження новітніх конкурентоспроможних інформаційних технологій у всі сфери суспільного життя, що дозволить забезпечити підвищення конкурентоспроможності вітчизняної економіки, продуктивності праці й створить сприятливі умови для розвитку інформаційної інфраструктури» [180, с.192]. На думку Р. Винничук та Т. Склярчук «для успішного розвитку ІТ-сфери України необхідним є створення прозорих й стабільних правил ведення бізнесу, гарантування безпеки бізнесу, сприяння розвитку внутрішнього ринку, забезпечення якісної підготовки професійних кадрів для ІТ-сфери, формування позитивного іміджу України у сфері ІТ та ін.» [29, с. 4]. Зазначений бізнес стосується сфери сервісних послуг задля їх ефективного, прозорого й зручного надання.

Деякі вчені наголошують на обов'язковості, доцільності та дієвості застосування нових інформаційних технологій, наприклад, на думку О.І. Піжук «новий технологічний рівень отримання нових знань полягає у використанні можливостей, що з'являються у процесі автоматизованого визначення таких кореляцій, які були приховані від неозброєного людського інтелекту. Визначення нових кореляцій, у свою чергу, дозволить вирахувати нові причинно-наслідкові зв'язки, що існують у світі — отримати нові знання, і на їх основі приймати

значно ефективніші рішення. Виникнення нових підходів до обробки інформації, у даному випадку, поширення концепції "великих даних" та використання сучасних цифрових технологій зумовило формування глобального електронного середовища, відкрило нові підходи до організації та ведення бізнесу, відкрило нові можливості у різних сферах соціально-економічної діяльності. Використання великих даних є не тільки інструментом оптимального планування та інформування — це шлях до формування нового майбутнього» [184, с. 53]. На нашу думку, історично сучасний динамізм сфери застосування різноманітних послуг тісно пов'язаний із ІТ-технологіями та створенням оптимальних зручних та доступних порталів, електронних майданчиків, платформ, реєстрів, що є вельми доречним на сьогоднішній день для задоволення різноманітних потреб суб'єктів господарювання, наприклад, щодо їх процедур легалізації діяльності у вигляді державної реєстрації, ліцензування, дозвільних та інших процедур, пропозицій проектів договорів (типових та примірних), надання різноманітних інформаційно-консультаційних фахових порад, інформації щодо контрольних заходів планового і позапланового характеру з боку відповідних контролюючих органів, тощо.

Побудова сервісно орієнтованої системи надання послуг публічних органів влади за принципом «єдиного вікна» ґрунтується на ідеї створення єдиного офісу для громадян («one-stop-shop»). Остання виникла в Європі в 90-х роках минулого століття за часів «нового публічного управління», коли органи влади почали масово перетворюватися на заклади з надання послуг. З метою отримання особою максимально швидко і, якщо є така можливість, у межах одного візиту адміністративної послуги в європейських країнах почали впроваджувати так звані універсами послуг (УП). Однією з перших країн, що впровадила концепцію УП, стали Нідерланди. На думку вітчизняних фахівців, взірцевим слід вважати УП муніципалітету м. Гаага (Den Haag), насамперед – в аспекті дизайну приміщення й організації роботи з відвідувачами. У Канаді з 1995

року на всіх адміністративних рівнях також було розпочато реформування способів надання урядових послуг [19, с. 390]. Цікавим з погляду аналізу зарубіжних систем надання адміністративних послуг є канадський досвід зі створення «інтегрованих офісів», тобто єдиних офісів, у яких громадяни можуть отримати широке коло публічних послуг (аналоги українських ЦНАП). Останній є місцем, де надають послуги всіх трьох рівнів влади, тобто міста (наприклад Оттави), провінції (наприклад Онтаріо), федерації (Канади). Створення таких офісів у Канаді починали у форматі «пілотних проектів», проте населення цієї країни вважає цей проект досить успішним. Перелік надаваних послуг в інтегрованому офісі формували за результатами домовленості між цими трьома юрисдикціями. Організація роботи «інтегрованого офісу» побудована так: працівники різних рівнів влади мають окремі робочі місця (сектори) в його приміщенні, а також відокремлено керівництво. Фактично в цьому офісі є три керівники (менеджери). Решта елементів інтегрованого офісу є типовими для сучасних розвинутих країн: рецепція, електронна система керування чергою, зона очікування, місця обслуговування. У Канаді великі міста також не обмежуються одним офісом з надання послуг [4, с. 111]. Крім цього, у Канаді на рівні провінції функціонує так званий «Сервіс Онтаріо», який є підрозділом Міністерства публічних послуг Онтаріо. Він надає послуги, за які відповідає влада провінції. Цю організацію було утворено 2000 року та реорганізовано 2006 року. Організація надає понад 80 типів послуг, виконуючи 48 мільйонів транзакцій на рік. Видача прав водія та реєстрація транспорту становлять 40 % від усіх послуг. Іншими найпопулярнішими послугами є: реєстрація народження, шлюбу, смерті; реєстрація медичних карток; реєстрація підприємницької діяльності та її припинення; отримання ліцензій на риболовлю та полювання; зміна адреси тощо.

Саме ІТ-ринок вплинув на появу в Україні такого важливого інформаційно-цифрового продукту як *Дія*, за допомогою якої споживачі та

різноманітні суб'єкти господарювання задовільняють власні різноманітні потреби. Для суб'єктів господарювання такі потреби можуть бути пов'язані безпосередньо із їх діяльністю щодо її легалізації, умов та порядку надання державної допомоги, строків та процедури проведення контрольно-наглядових дій з боку відповідних уповноважених органів, тощо. Представляється за доцільне та практично-корисне Єдиного сервісного електронного порталу як Додатку до *Дії – Дія-Бізнес* з відповідним ефективним ступенем захисту і закріплення в ньому окремого розділу щодо надання адміністративно-господарських сервісних послуг, органів, юрисдикційних повноважень, який дозволить задовільнити: легалізаційно-організаційні потреби суб'єктів господарювання щодо їх державної реєстрації, у тому числі майнових та/або немайнових прав; спільної діяльності, проєктів примірних і типових договорів; надання різноманітних документів дозвільного характеру та фахових компетентних консультацій; інформації щодо проведення індивідуальних контрольно-наглядових заходів, для своєчасного й оперативного контролю й нагляду з боку уповноважених органів; порядку, умов і видів надання державної допомоги. Зазначені послуги містять публічний аспект, специфічних суб'єктів – посадових осіб органів державної влади і місцевого самоврядування та тому відносяться до адміністративно-господарських сервісних послуг як різновиду сервісних послуг у сфері господарювання, які надаються в специфічній формі – електронній.

Дослідивши генезис виникнення й розвитку сервісних послуг можливо узагальнити і надати їй просторово-часову характеристику задля більш змістовного аналізу й визначення як господарсько-правової категорії. Також у літературі надається періодизація становлення послуг з різних підстав та часових проміжків. Так, в залежності від суб'єктного – управлінського засновницького складу «у розвитку менеджменту організацій сфери послуг виділяють чотири основні етапи: I етап – середина 60-х – середина 70-х років XX століття (США).

Цей період характеризується публікацією епізодичних наукових праць, де обґрунтовується унікальність послуг як особливого продукту діяльності організації і виявляються властиві їм характеристики. II етап – друга половина 1970-х років. Цей період позначився активним розвитком сфери послуг у країнах Заходу, що спонукало багатьох фахівців у галузі менеджменту і маркетингу до вивчення проблем управління сервісними організаціями.

Таким чином, можливо виокремити господарсько-правові «історичні іноземні та вітчизняні етапи виникнення та становлення інституту послуг, які пов'язані із їх змістовними та економічними чинниками, а саме: 1-у період – виникнення у Давньому Римі та застосування як правової категорії, яка опосередковує транспортні, орендні та інші зобов'язання; період середньовіччя – удосконалення фінансових послуг; період капіталістичних відносин – різноманіття послуг економічного товарного характеру, а також послуг, пов'язаних із зародженням засад ринкової економіки; XX століття – удосконалення послуг, їх нормативний господарський характер та сучасний період - XXI століття – удосконалення інституту послуг, набуття ними комплексного характеру, виокремлення господарських послуг, їх вартісної та договірної ознак» [85, с. 54]. Саме дослідження історичного розвитку будь-якої юридичної категорії, у нашому випадку – понять «послуга», «сервісна послуга», «сервісна послуга у сфері господарювання», «адміністративно-господарська сервісна послуга», «господарська сервісна послуга», дозволяють визначити на майбутнє шляхи їх реалізації (порядок та умови надання) своєчасно, доцільно та оперативно на засадах оновленого законодавства.

1.2. Поняття, ознаки та види сервісних послуг як предмету господарсько-правового регулювання

Послуга є правовою категорією (дефініцією), яка широко застосовується у сфері господарювання та є чинником змістовного нормативного визначення господарської діяльності, що надається різноманітними суб'єктами, у тому числі й тими, яким притаманні владні повноваження в особі уповноважених органів державної влади або місцевого самоврядування. Тобто, застосовується широке поняття «послуга» та її різновид – «сервісна послуга», яка характеризується певними особливостями, умовами й порядком надання. Також, саме завдяки виокремленню поняття «сервісна послуга» можливо навести класифікацію послуг, яка представляє собою певний теоретично-практичний розподіл видів та різновидів послуг на окремі класи і категорії, завдяки чому вони заслуговують спеціалізації та можливо поліпшити розуміння послуги, як економічної категорії [147, с. 117]. Однією із складових мети дисертаційного дослідження є виокремлення, аналіз, змістовна характеристика та понятійне визначення сервісних послуг у сфері господарювання, які поділяються на адміністративно-господарські сервісні послуги та господарські сервісні послуги та різняться за суб'єктно-об'єктним аспектом, процедурою надання та відповідним спеціальним нормативним забезпеченням. Доречною є думка про те, що в «економіці під сферою послуг розуміють сукупність галузей і видів суспільної праці, в яких виготовляють споживчі вартості у вигляді корисного ефекту (невіддільного від конкретної трудової діяльності) з метою задоволення матеріальних і духовних потреб населення. В Україні сфера послуг охоплює житлово-комунальне господарство, побутове обслуговування населення, освіту, охорону здоров'я, фізичну культуру й соціальне забезпечення, пасажирський транспорт, зв'язок з обслуговування населення, роздрібну торгівлю, громадське харчування» [280, с. 46]. На нашу думку перелік послуг не може бути вичерпним, адже з'являються

нові послуги, які задовільняють певні потреби споживачів та інших суб'єктів господарювання, тобто господарські потреби.

У літературі та нормах чинного законодавства виокремлюється поняття та ознаки сервісних послуг, яка є також правовою категорією, вирізняється своїм професійно-індивідуальним характером та кваліфікуючою головною ознакою – сервісністю. Звідси постає питання щодо розмежування терміну «послуга», «сервісна послуга у сфері господарювання», «адміністративно-господарські сервісні послуги», «господарські сервісні послуги» та «адміністративні послуги» через правову регламентацію, дискусії фахівців та інші чинники. У законодавстві відсутні визначення «сервісна послуга у сфері господарювання» і «господарські сервісні послуги», а у літературі самотійно вони не виокремлюються й майже не досліджуються. Звідси їх виокремлення та змістовну характеристику можливо визначити через аналіз поняття «послуги», як певної економіко-правової категорії, адже, у загальному вигляді саме послуга є важливою формою, різновидом господарювання, яка змінюється з урахуванням економічних, правових і соціальних потреб комплексно-правового, обслуговуючого характеру. Також їх можливо дослідити через визначення та аналіз сервісності стосовно різноманітних сфер господарювання.

Сервісність наповнює термін «послуга» новим змістом й характером. Майже всі послуги у сфері господарювання виступають як сервісні та виступають загальним поняттям - сервісні послуги у сфері господарювання, які можуть бути приватно-правового, публічно-правового та змішаного характеру, наприклад, побутові послуги відносяться до господарських сервісних послуг. На нашу думку термін «сервісні послуги у сфері господарювання» є ширшим за термін «господарські сервісні послуги» та зазначені терміни співвідносяться як загальне та ціле, рід та вид, тип-підтип. До сервісних послуг у сфері господарювання входять різноманітні господарські сервісні послуги та адміністративно-

господарські сервісні послуги, які надаються в порядку та на умовах, визначеними чисельними нормами чинного законодавства.

У загальному вигляді термін «послуга» розглядається як діяльність або результат та на підставі аналізу норм чинного законодавства можливо надати змістовну характеристику послуги. За ч. 1 ст. 3 ГК України надання послуг вартісного характеру є складовою господарської діяльності [48], яка, в свою чергу, характеризує предмет господарського права як основна його властивість. У зазначеному послуга розглядається законодавцем як господарсько-правова категорія, якої притаманний вартісний характер, яка входить до предметної складової господарського права та є виразом господарської сервісної послуги. У літературі такі послуги визначають як господарські, так, В.С. Мілаш зазначає: «Про визнання послуги як самостійного об'єкта, з приводу якого учасники господарського обороту вступають у господарсько-договірні зв'язки, свідчить законодавче визнання (ст. 6 ГК України) однією з основних засад господарювання вільного руху капіталів, товарів і послуг на території України. З економічного погляду господарська послуга є благом, яке становить діалектичну єдність господарської діяльності, пов'язаної з наданням відповідних видів послуг, і результату, що досягається в процесі такої діяльності» [139, с. 180]. У законодавстві деяких країн, наприклад, польському, послуга теж входить до складу господарської професійної діяльності та особи, які є підприємцями ведуть господарську або професійну діяльність [55], а за ст. 2 Закону «Про свободу господарської діяльності» господарською діяльністю є заробіткова діяльність, у тому числі надання послуг» [205]. Тобто, виокремлюються вартісний характер послуги та доречним є надання їй статусу професійної діяльності, адже більшість послуг надається саме знавцями – професіоналами, вузько кваліфікованими спеціалістами, яких можливо визначити як суб'єктів надання послуг, характеристика, визначення та види яких містяться у наступному підрозділі дисертаційного дослідження. Цивілісти також визначають поняття «послуга» як

цивільно-правову категорію на підставі аналізу, яка статті 901 ЦК України дозволяє виділити наступну систему ознак послуги як правової категорії: Першою істотною ознакою послуги є її корисний ефект, що задовольняє потребу замовника і споживається в процесі надання. У послугах сама дія набуває значення явища, що здатне змінити стан предметів матеріального та нематеріального світу. Тут важливим є не виготовлення, обробка, переробка, ремонт речі або виконання іншої роботи з переданням її результату замовникові, що має місце за договором підряду (ч. 2 ст. 837 ЦК України), а щось, що не має речового результату — продукт дії або діяльності, що не має майнового вираження, тобто сукупність якостей, що має сама дія або діяльність. В цьому і полягає корисний ефект послуги, що задовольняє потребу замовника і споживається в процесі надання. В послугах замовникові передається не товар (річ), а надається послуга. Виконавець зобов'язується надати послугу, а замовник зобов'язується оплатити/не оплатити зазначену послугу, і саме на ці дії або діяльність і виникає право вимоги у замовника. Другою ознакою послуги є відсутність гарантованого позитивного результату. Виконавець не може (і не повинен) гарантувати певний позитивний результат. Проте, в науковій літературі існує й інша точка зору. Так, на думку А.А. Телестакової саме в послугах «продаються» (передаються) дії або діяльність, що призвели до результату. Результат лежить поза межами послуги. Тому, результат може бути позитивним, негативним або повністю відсутнім. Третьою ознакою послуги є невіддільність (або невід'ємність) послуги від виконавця послуги. Виконавець зобов'язується надати послугу, яка споживається в процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності. Це означає, що послуга споживається з її наданням, тобто процес надання послуги невідривний від виконавця послуги. Споживання послуги співпадає з процесом її надання. Четвертою ознакою є те, що послуга надається у відповідності до завдання замовника. Виконавець надає послугу не на свій розсуд в будь-який час, а надання послуги завжди передуює завданню (або

замовлення) замовника. Відповідно і у замовника виникає зобов'язання оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо є його попереднє завдання [280, с. 52-53]. На нашу думку, завдяки економічному характеру, господарсько-правовою забезпеченню, задоволенню різноманітних потреб суб'єктів господарювання та нормативної визначеності як складової господарської діяльності

У літературі також наголошується на господарсько-економічному підґрунті послуги, що надає можливість виокремити сервісну послугу, так, наприклад, Л.А. Шереметьєва вказує на «особливість послуг як соціально-економічної категорії через безпосередній зв'язок (взаємозв'язок) між постачальником та споживачем послуг; неможливість існування послуги окремо від її виробника (постачальника), а також від споживача» [304, с. 1]. Адже саме «послуги, спрямовані на задоволення господарських потреб (як власних, так й інших учасників господарського обороту), надаються в межах господарсько-правових режимів (комерційне представництво, фінансовий лізинг, транспортне експедирування, маркетинг, консалтинг та ін.), а правовий режим надання окремих видів послуг залежить від характеру потреб, які задовольняються ними (банківські, страхові, інвестиційні, транспортні послуги тощо)» [139, с. 176].

У загальному вигляді під послугою розуміють «люб'язний вчинок, служіння, слугування» [283, с. 305] або «роботу, виконувану для задоволення чийх-небудь потреб; обслуговування» [158, с. 612-613]. Важливими в усіх зазначених визначеннях є ознаки послуг, які притаманні й сервісним послугам у сфері господарювання, а саме: наявність їх надавачів, обслуговуючий характер та мета у вигляді задоволення потреб інших суб'єктів господарювання та населення.

Також у літературі існують різну думки щодо визначення послуги та її виокремлення з урахуванням певних специфічних ознак, на підставі яких можливо запропонувати власне визначення термінів «послуга» та «сервісна послуга». Багато вчених пов'язують надання послуг із задоволенням потреб, «або

інших зручностей наданих будь-кому» [65, с. 11]. Доречним є визначення послуги як «процесу здійснення діяльності, адже сама сфера послуг має полісемантичний характер і включає різні види діяльності» [185, с. 242]. У словнику послуга також виокремлюється як «дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому» [266, с. 342]. Існує думка, що послуга виступає як «результати економічної діяльності, які набувають матеріально-речової форми і задовольняють певні потреби» [296, с. 57]. Тобто послуга пов'язується із різноманітною господарською діяльністю, яка не заборонена та необмежена, що сприяє її різноманітності та ефективному стану ринкового середовища.

Деякі автори виокремлюють послугу як товар специфічного характеру, що підходить й для визначення господарської сервісної послуги, так, послуга визначається як «специфічний товар інфраструктурного характеру» [185, с. 242]. На думку вітчизняного економіста А. Мельника, послуга є «особливим товаром, специфічними ознаками якого є невидимість, невідчутність, переважно нематеріальний характер; нерозривність виробництва і споживання послуг; необхідність і змінність, якості; нездатність послуг до збереження, складування з можливістю продажу у майбутньому» [135, с. 100]. О.В. Голіна виокремлює «змістову сутність послуги як певної господарської дії (або певної господарської діяльності), зміст якої не передбачає створення опрідметненого (майнового) результату у сфері суспільного виробництва (винятком є фіксування інформаційної компоненти результату надання послуги)» [40, с. 8]¹. Л. Ткаченко категорію послуги ототожнює зі специфічним видом товару, який має «мінову вартість, користь і низку характеристик, які відрізняють послуги від матеріальних товарів» [282, с. 133]. У цьому сенсі спірною є позиція В.С. Мілаш, яка вважає, що «слід відмовитися від позначення на нормативному рівні

¹ Голіна О. В. Господарсько-правова інституціалізація договорів про надання послуг: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.04 – господарське право; господарсько-процесуальне право. Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, Харків, 2016. 20 с.

діяльності, спрямованої на створення уречевленого результату поняттям «послуга» та використовувати щодо неї виключно поняття «робота» [140, с. 74]. Цивілісти також наголошують на тому, що це різні поняття, так, на думку А. Телестакової «з правової точки зору, немає жодних підстав говорити про тотожність цих двох понять. Майнові відносини розрізняються за характером дій боржника, які можуть полягати в наданні послуг, у виконанні робіт, у передачі майна тощо. Це впливає зі ст. 509 ЦК України, де чітко визначено, що зобов'язанням є правовідношення, в якому одна сторона (боржник) зобов'язана вчинити на користь другої сторони (кредитора) певну дію (передати майно, виконати роботу, надати послугу, сплатити гроші тощо). Крім того, і роботи, і послуги — це визнані законом самостійні об'єкти цивільних прав (ст. 177 ЦК України). При цьому, не випадково законодавець, говорячи про роботи, використовує термін «результати робіт», а коли мова йде про послуги — не «результати послуг», а саме «послуги», і це ще раз виступає підтвердженням позиції, що їх ототожнювати юридично неправильно і, навіть, безпідставно. Разом з тим, і «роботи» і «послуги» є цілеспрямованими діями (діяльністю), однак, якщо юридичне значення у послугі полягає саме у вчиненні дії або здійсненні діяльності, то у роботі — крім здійснення цілеспрямованої діяльності, обов'язково має бути певний результат, який і підлягає передачі контрагенту» [280, с. 39].

На думку вчених «послуга як нематеріальний товар значно складніше для розуміння споживачів, оскільки послуга має такі особливості:

1. невідчутність: процес надання послуги неможливо відчувати на дотик, зважити і т.д. Можна лише побачити кінцевий результат її надання;
2. невіддільність: послуга не може бути надана без участі суб'єкта, який саме цю послугу надає;
3. непостійність якості: присутність людського фактору у процесі надання послуги може спричинювати певні помилки;

4. недовговічність: послуги необхідно надавати з певною періодичністю, а сам процес продовжуються в обмеженому терміні часу;

5. відсутність передачі прав власності: послуга надається один раз, тобто один клієнт – одна послуга» [269, с. 26]. Деякі вчені виокремлюють послуги в залежності від сфери господарювання, так, наприклад, Н.А. Фукс виокремлює банківську послугу, яку можна визначити як сукупність технологічно взаємопов'язаних операцій із фінансовими активами, що здійснюються фінансовими установами – банками в інтересах третіх осіб на підставі договору з метою отримання прибутку та/або збереження реальної вартості фінансових активів. Тобто фактично мова йде про банківські послуги відповідно до ч. 3 ст. 47 Закону України «Про банки і банківську діяльність» 2000 р., які разом становлять поняття «банківська діяльність». Саме надання банківських послуг є професійною діяльністю, яка здійснюється фінансовими установами – банками на підставі ліцензії Національного банку України. А банківська операція – це конкретна дія банку з фінансовими активами, яка у сукупності з іншими технологічно взаємопов'язаними діями спрямована на досягнення результату – задоволення потреб клієнта банку шляхом надання йому відповідної банківської послуги. При цьому варто зауважити, що надання банківської послуги передбачає здійснення певних банківських операцій, а виконання тих чи інших банківських операцій може бути пов'язано із наданням як банківських, так і інших фінансових послуг або здійсненням банком інших видів діяльності (або ж стосуватися організаційних, технічних чи інших питань всередині банку). Ознаками послуг у сфері господарювання є: економіко-соціальний характер, задоволення потреб споживачів послуг, вартісний характер, споживання під час надання, видова різноманітність та конкурентоздатність [292, с. 156]. Також, розвинені країни будують банківську систему на основі інвестицій, тобто відповідно до ринку потреб. Це пояснює, чому банки східноєвропейських країн в основному забезпечують грошовий обіг. Проте в залежності від історичної довідки кожної

країни, значення банківського сектору в економіці відрізняється, зокрема, банки Польщі, Чехії, Словаччина, Болгарія більше підтримують економіку. В у цих країнах немає швидкої негативної динаміки кількості банків. Їхня банківська система характеризується використанням сучасних технологій та іноземних інвестицій [325, с. 648].

У літературі надаються чисельні класифікації послуг з метою їх систематизації та доцільного практичного застосування, так, більш широкий перелік критеріїв до класифікації послуг пропонується Я. Остафійчуком, яку автор вивів на основі узагальнення численних підходів до класифікації послуг:

- товарна форма / ступінь матеріальності (відчутності) результату (можна виділити матеріальні; частково матеріальні; нематеріальні або "чисті" послуги);
- склад послуги (одиничні; складаються із декількох одиничних послуг; комплексні (багатокомпонентні) послуги);
- міра контакту виробника та споживача (потребують безпосередньої присутності споживача; можливе використання різної технології надання послуги; не потребують присутності споживача);
- об'єкт впливу обслуговуючої діяльності (направлені на свідомість; направлені на людину; направлені на фізичні об'єкти; пов'язані з обробкою інформації);
- характер вкладу у задоволення потреби споживача послуги (основні; допоміжні; підтримуючі (сервісні); інфраструктурні);
- рівень масовості обслуговування (індивідуальний клієнт; колективний клієнт; корпоративний клієнт);
- рівень стандартизації послуги (унікальні; нестандартизовані; частково стандартизовані; стандартизовані);
- рівень залучення споживача у процес виробництва (відчутні дії, що впливають безпосередньо на споживача; відчутні дії, що впливають на майно споживача; невідчутні дії, направлені безпосередньо на споживача; невідчутні дії, направлені безпосередньо на майно споживача);

- сфера надання послуг (ділові або бізнес-послуги; споживчі; соціальні);
- міра добровільності обслуговування (добровільні; мериторні; нав'язані);
- цільові настанови на прибутковість (мають за мету максимізацію прибутку; припускають одержання прибутку, однак націлені на вирішення соціальних проблем; націлені виключно на вирішення соціальних проблем);
- участь держави у фінансуванні (бюджетні; змішані; позабюджетне фінансування);
- ступінь соціальної значимості (з сильно вираженою соціальною значимістю; з середнім ступенем соціальної значимості; не значимі з точки зору суспільної корисності) [168, с. 1]. На відміну від неї, систематизована класифікація послуг К. Антонюка є дієвою та більш прикладною, адже він виділяє такі класифікаційні критерії з відповідними їм видами послуг:
 - за галузевими напрямками: фінансові; зв'язку; будівельні та проектно-конструкторські; науково-дослідні та дослідно-конструкторські; транспортні; професійні та ділові (юридичні, медичні тощо); комерційні; туристичні; аудіовізуальні;
 - за характером спрямування послуг: споживчі, соціальні, виробничі, розподільчі;
 - за національними ознаками: послуги для внутрішнього споживання та міжнародні послуги;
 - за зв'язком із торгівлею та рухом капіталів: - послуги, пов'язані з торгівлею (транспортні, технічне обслуговування, страхування та ін.);
 - послуги, пов'язані з інвестиціями та виробничою кооперацією (передавання технологій, готельні, професійні та ін.);
 - послуги, пов'язані і з інвестиціями, і з виробничою кооперацією та торгівлею (зв'язок, будівництво, обслуговування виробничого обладнання) — послуги автономного характеру (інформаційні, особисті, культурні, рекреаційні та ін.); - за пов'язаністю із виробничими факторами: факторні послуги (будівництво,

- інжиніринг, передача технологій), нефакторні послуги (транспортні, фінансові, туристичні, інші, не пов'язані із виробничим процесом);
- за природою дій послуг: відчутні (будівельні, транспортні, інжинірингові), невлівимі (зв'язок, телекомунікації, освіта);
 - за характером переміщення виробника й споживача:
 - послуга пропонується на території її споживання;
 - послуга споживається за кордоном, що визначає переміщення її споживача;
 - послуга пропонується й на території її споживання, й за кордоном;
 - послуга не переміщується з країни в країну;
 - за законністю послуги: легальні, напівлегальні та нелегальні [10, с. 49]. Адже, «правильним є виділення видів або класів послуг, які відрізняються одне від одного за певними суттєвими ознаками, водночас, у середині вони мають відповідати певним характеристикам, потребам, можливостям. Види або класи необхідно виділяти залежно від потреб, які мають місце або завдання, на виконання яких така класифікація розробляється та запроваджується» [100, с. 106].

Також у літературі виокремлюють різновиди окремих сервісних послуг, наприклад, вважають за «доцільно використовувати термін «послуги у житловій сфері», а не «житлово-комунальні послуги» і пропонує власну класифікацію послуг у житловій сфері за функціональним призначенням:

- 1) послуги, пов'язані з утриманням житла як нерухомого майна (поточний та капітальний ремонт, заміна, підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності елементів конструкцій тощо);
- 2) послуги, пов'язані із забезпеченням осіб, що користуються житлом, відповідним рівнем сервісу (послуги водопостачання та водовідведення, газо-, електропостачання, опалення, прибирання, освітлення, кабельне телебачення, озеленення, охорона, телефонний зв'язок тощо) [278, с. 41–42]. На думку Р. Гейнца «уразливість запропонованої класифікації у тому, що до послуг

відносяться види діяльності, які, за своєю правовою природою, послугами не є, наприклад, поточний чи капітальний ремонт, водопостачання тощо» [36, с. 137]. На нашу думку, діяльність з приводу проведення ремонтних робіт, водопостачання є різновидами сервісних послуг у сфері господарювання, адже термін «послуга» означає економіко-соціальну професійну діяльність, змістом якої є сукупність певних дій, які надаються певними суб'єктами (вузькопрофільними спеціалістами), які, як правило, реалізуються (споживаються) під час їх здійснення (надання) на платних засадах» [79, с. 289].

Щодо ключової ознаки сервісу як характеристики сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг можливо визначити синонімічність цих слів. В німецькій мові використовується влучний термін *Service-Intensität*, який означає «інтенсивність служби сервісу, сервісоємкість, щільність мережі обслуговування, своєчасність сервісного забезпечення» [157, с. 391]. Адже «сервісна діяльність спрямована на задоволення потреб кожного окремого споживача. Їх вивчення необхідне для розуміння методології інформаційно-синталітичного сервісу. В сервісній діяльності існує наступна класифікація потреб:

- 1) за джерелами задоволення (потреби, що задовольняються в системі сервісного обслуговування; потреби, що задовольняються індивідуальними підприємцями; потреби, що задовольняються шляхом самообслуговування);
- 2) за частотою виникнення (безупинно триваючі (постійні); періодичні (з'являються через певні проміжки часу); епізодичні (мають разовий характер);
- 3) за сезонністю виникнення (потреби із сильно вираженою сезонністю; потреби з високою сезонністю; потреби з помірною сезонністю; потреби з незначносезонністю)» [104, с. 29].

Сучасні дослідники-економісти дефініцію «сервіс» пов'язують із діяльністю, яка стосується виробництва послуги з метою продажу (товару чи

послуги) і спрямована на задоволення потреб споживачів та налагодження довготривалих взаємовідносин. Водночас поняттям «сервісна діяльність» охоплюється процес з'єднання та налагодження взаємозв'язків виробника товарів та послуг з індивідуальним споживачем, а терміном «обслуговування» – забезпечення працездатності будь-якого об'єкта, підвищення рівня його надійності [46, с. 32–33]. Ведучи мову про зміст і сутність конструкції «послуга» як економічної категорії, фахівці мають на увазі всі види діяльності, які безпосередньо спрямовані на задоволення особистих потреб людини, на забезпечення її життєдіяльності та інтелектуального розвитку [118, с. 4]. В.Я. Місюра зазначає, що «в основі сервісної діяльності лежать поняття «послуги» та «сервісу». Суспільство і держава визнають послуги важливим видом надання публічних благ матеріального та нематеріального характеру, їх надання регулюється і ускладнюється разом із ускладненням соціального життя та механізмів державного управління. Англomовне поняття «сервіс» у вітчизняній практиці та теорії стало означати діяльність з надання інституційно визнаних видів послуг окремими фахівцями та спеціальними організаціями. Порівняння понять «послуга», «сервіс» та «сервісна діяльність» свідчить про спільний сенс, пов'язаний із благом (особистим чи суспільним) та користю, яку можна отримати. Важливо підкреслити, що «персоналізація» сервісу в комерційній діяльності передбачає не скільки вихід за межі правових норм чи комерційних стосунків (перехід на дружні, некомерційні стосунки), скільки перехід на більш досконалий рівень обслуговування (наприклад, підвищений об'єм послуг за ту ж оплату, терміновість чи позачергове обслуговування тощо, найвищим рівнем якого вважається рівень «VIP service», тобто найвищий рівень якості надання послуг)» [145, с. 15]. Тобто, можливо говорити про «професійний характер послуги, її чітко визначеність, послідовність та спрямованість» [79, с. 289].

Проблемою є визначення і тлумачення словосполучення сервісні послуги на англійській мові, адже у загальновизнаному перекладі це «service services» та

відомо, що взагалі термін «сервіс» є запозиченим іншомовним в українській мові. Представляється, що можливо застосовувати термін «serving», який перекладається як «обслуговуючий». Саме професійне обслуговування індивідуального характеру є однією із визначальних ознак сервісних послуг у сфері господарювання як певної правової категорії.

Для з'ясування вищезазначеного слід керуватися академічними мовно-тлумачними словниками, так, в академічному тлумачному словнику української мови є термін «комбінат (підприємство) побутового обслуговування» який визначений як «виробнича або торговельна господарська одиниця чи об'єднання кількох таких одиниць, що задовольняє побутові запити і потреби населення» [267]. В словнику іншомовних слів термін «сервіс» означає «обслуговування населення, забезпечення його побутових потреб; послуги. Сукупність організацій, обов'язком яких є обслуговування побутових потреб населення і створений різноманітних вигод для нього» [268]. Тобто, в цих визначеннях обслуговування та сервіс тісно пов'язані із побутовими послугами.

На думку економістів «якщо поняття обслуговування розглядати через призму надання послуг, то існують дві ситуації: коли послуга надається для власного виробничого процесу, то вона об'єктивно набуває форми обслуговування, а коли забезпечується потреба зовнішнього споживача, то можна говорити про сервіс (сервісне обслуговування)» [47, с. 30]. Здійснюючи етимологічне дослідження категорії «сервіс», слід наголосити, що впродовж усієї історії існування і розвитку сфери послуг сервіс розглядався в контексті економічного і соціально-економічного знання. Тобто категорія «сервіс» трактувалась як сфера економічної (соціально-економічної) діяльності, де виробляються блага, корисний ефект яких виявляється в самому процесі їх створення. Відповідно, виробництво економічних (обмежених) благ ділиться на дві сфери – сфера матеріального виробництва і сфера послуг. У першій сфері вжиток створеного блага відокремлений від його виробництва, у другій –

поєднано. У такому трактуванні термін «сервіс» і «послуга» розглядають як такі, що мають однаковий сенс, або використовують словосполучення «сервісна послуга», маючи на увазі тип сучасного обслуговування [27, с. 50]. Зазначений взаємозв'язок розглядається у літературі також через торгівельні відносини, так, на думку В.І. Перебийніс «сервісна послуга торговельного підприємства – різні види корисних дій, що надаються покупцю до моменту покупки, у процесі покупки та після покупки товарів, які характеризуються нематеріальністю, невіддільністю, неможливістю зберігання, мінливістю якості, відсутністю права власності на послугу та спрямовані на задоволення потреб споживачів» [175, с. 119]. На певну стадійність процесу надання торгівельних послуг вказує В.М. Трайно та зазначає, що «сервісні докупівельні послуги включають перевірку якості товару, який надійшов від виробника; викладку та демонстрацію товарів у торговому залі; інформування споживача (через ЗМІ, Інтернет, на місцях продажу і т. ін.). До послуг, які надаються в процесі покупки належать консультації продавця, упаковка товарів, кредитування, оформлення покупки та ін. Післякупівельні послуги/послуги в процесі споживання являють собою доставку, складання, установку, підключення та пуск різноманітних товарів, інструктаж споживача, гарантійне та післягарантійне обслуговування» [285, с. 162].

Березняцький В. В. стверджує, що, вживаючи поняття «сервіс», слід розуміти транслітерацію французького слова «servis» і його значення повинно відповідати його споконвічному значенню – обслуговувати людину, і припускає, що провідником слова «service» в нашу мову було слово «сервіз», «сервірувати», яке означає прислуговувати людині [16, с. 10]. У тлумачному словнику С. І. Ожегова [136, с. 101] визначення поняття «сервіс» ґрунтується на визначенні поняття «обслуговування» в значенні працювати для задоволення чийх-небудь потреб», а також «поняття обслуговування охоплює нематеріальну та матеріальну сферу, містить послугу, яку надає конкретна особа, і матеріал – чим

надає певну послугу, за допомогою чого надає відповідну послугу. Сутність послуги можна розглядати з різних точок зору: як економічну категорію, як сферу, як вид діяльності, як грошовий потік» [65, с. 11]. О.Б. Моргулець вказує на те, що «інтерпретуючи поняття обслуговування та сервісу через сутнісне наповнення такої категорії, як послуга, можна стверджувати, що це діяльність, у процесі виконання якої в більшості випадків не створюється новий, раніше не існуючий продукт, а тільки змінюється стан або якість уже наявного. Деякі науковці дають таке визначення послуги – продукт сервісної діяльності, корисна дія або процес впливу на людину, її майно або навколишні умови, з метою задоволення її потреб. Потреба - те, що вимагає задоволення, стан залежності людини від зовнішнього середовища, і є основою мотивації поведінки людини» [149, с. 190]. Також, в літературі ці поняття аналізуються через їх суб'єктну складову та процесом виробництва, так, «у промисловому виробництві потреба визначається станом виробничого процесу і, по суті, відбувається задоволення потреб виробництва на основі його діагностики» [47, с. 33]. Отже, саме «для забезпечення раціонального обслуговування виробництва важливо організувати якісний сервіс-менеджмент виробництва, суть якого полягає в оптимальному поєднанні управлінських технологій і послуг. Система обслуговування виробництва має структуру та матеріальний вимір, за яким можна визначити витрати на здійснення обслуговування і, відповідно, ефективність системи обслуговування. В ефективності та якості виробничого процесу відображається мультиплікативна взаємодія системи забезпечення та обслуговування виробництва через результуючі показники: прибутковість, рентабельність. Тобто, в економічному дефініційному просторі варто розмежовувати поняття «обслуговування» і «сервіс». Перше слід розглядати у взаємозв'язку з виробничим процесом як систему, що забезпечує ефективне внутрішнє виробництво. Коли обслуговування здійснюється для зовнішнього користувача або надається сторонньою організацією для внутрішнього забезпечення

ефективної виробничої діяльності, то таке поняття об'єктивно набирає форми «сервісу» – надання послуг на комерційній основі, самостійна діяльність» [47, с. 34].

На нашу думку слід виходити із тлумачного ототожнення термінів «сервіс» та «обслуговування», наприклад, в словнику синонімів обслуговування та сервіс це синонімічні назви «виконання робіт, пов'язаних із задоволенням чийх-небудь потреб, запитів» [105, с. 222]. Також терміни сервіс та обслуговування як синоніми визначені в англо-українському словнику економічних термінів [284, с. 88]². Як тривалість технічного обслуговування термін «service» визначений у словнику з економіки та фінансів [9, с. 344]. Таким чином, терміни «сервіс» та «обслуговування» є тотожними за юридично-тлумачним змістом, тобто, на підставі мовно-тлумачного аналізу вважати юридико-синонімічними терміни «сервіс» та «обслуговування» задля одностайного визначення в нормах чинного законодавства щодо побутових та інших господарських сервісних послуг, правозастосування та англomовного перекладу, а саме визначати «сервісні послуги» як «serving services».

Також слід виокремити сервісні послуги у сфері господарювання та ті, які до них не відносяться, адже в законодавстві та фаховій літературі майже нічого з цього приводу не визначено. Представляється, що до сервісних послуг у сфері господарювання на відносяться, наприклад, соціальні та поліцейські послуги. Так, з приводу останніх як зазначає Д.С. Денисюк з посиланням на О.В. Кузьменко, «надання поліцейських послуг щодо підтримання публічного порядку та безпеки відповідає розумінню поліції як цивільної організації та сприятиме досягненню мети реформи – перетворення системи державного примусу (міліція) на сервісну службу (поліція)» [71, с.118]. За Д.М. Ластович, «метою запровадження поліцейських послуг слід розуміти той результат

² Тлумачний англо-український словник економічних термінів з елементами теорії та проблематики. Дидактичний довідник. Роман Яковенко. [Вид. 2-ге, випр.]. Кіровоград: видавець Лисенко В.Ф., 2015. 130 с.

(результати), якого (яких) прагне досягти влада, наділяючи органи внутрішніх справ відповідними функціями та повноваженнями щодо надання ними зазначених послуг» [126, с.141]. Але, деякі фахівці визначають саме сервісний характер поліцейських послуг, В.А. Троян зазначав, що «публічно-сервісна діяльність – це діяльність державних інституцій щодо надання публічних послуг», а публічно-сервісна діяльність Національної поліції «пов'язана з видачею документів дозвільного характеру щодо вогнепальної зброї, боєприпасів, інших предметів; у сфері дорожнього руху; у сфері охоронної діяльності (охорона майна громадян, організацій, а також об'єктів, що підлягають обов'язковій охороні, тощо)» [286, с. 91, 93]. В свою чергу, як вважає О.М. Калюк із співавторами, «публічно-сервісна діяльність поліції – це діяльність з обслуговування потреб та інтересів приватних осіб у їхніх стосунках з органами публічної адміністрації – органами внутрішніх справ» [2, с. 3]. Тобто, вчені виокремлюють не тільки сервісний характер, а й таку важливу ознаку сервісної послуги як обслуговування. Тобто, для поліцейських послуг притаманною є сервісна ознака, однак вони не належать до сервісних послуг у сфері господарювання, а їх сервісність визначається іншими ознаками та критеріями, які не є предметом дисертаційного дослідження.

Соціальні послуги у спеціальному законодавчому акті визначені як «дії, які спрямовані на профілактику складних життєвих обставин» [223] та у літературі визначені як «діяльність відповідних уповноважених законом суб'єктів, спрямована на відновлення нормального життя людини, що зазнала негативного впливу складних життєвих обставин, шляхом усунення такого впливу або його максимального зменшення» [128, с. 4]. На іншу думку, «соціальні послуги представляють собою сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами і недержавними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин окремих осіб, груп населення для повернення їх до

повноцінної життєдіяльності, а також досліджено теоретико-методологічні підходи до уточнення змісту понять, пов'язаних з державним управлінням соціальними послугами» [20, с. 4]. Широке визначення соціальних послуги надає К.П. Коваль та розуміє їх «як сукупність відносин щодо економічної, екологічної та соціальної складової розвитку регіону, спрямована на гармонізацію суспільних відносин, котрі сприяють підвищенню добробуту та рівня якості життя населення» [109, с. 13]. Також, зазначені соціальні послуги не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання та виходять за межі дисертаційного дослідження. Тобто, існують сервісні послуги у сфері господарювання та ті, які до них не відносяться, а їх розмежування здійснюється за ознаками та метою.

Сервіс пов'язують здебільшого з комплексом послуг, які відповідають певним вимогам і надаються кваліфікованими працівниками. На нашу думку, сервісний характер або сервісність послуги свідчить про різновид виробництва, специфіку, індивідуальний характер, тобто, умови і порядок надання послуг, згідно із нормами чинного господарського законодавства на підставі договору. Саме термін «сервісність» надає сервісним послугам у сфері господарювання, адміністративно-господарським сервісним послугам, господарським сервісним послугам особливий специфічний зміст, умови та процедуру надання. Також сервісність пов'язана із сучасним розвитком й удосконаленням послуг, їх електронною формою, адже у Стратегії економічного розвитку Уряду до 2030 року зазначено, що одним із принципів економічного розвитку є побудова саме «ефективної цифрової сервісної держави» [227].

Суб'єкти сервісних послуг у сфері господарювання, характеристика яких надається у наступному підрозділі дослідження, є важливою кваліфікаційною їх ознакою. Тобто, сервісні послуги у сфері господарювання це діяльність щодо надання індивідуальних сервісних послуг різноманітного характеру суб'єктами господарювання, а також спеціально уповноваженими органами державної влади і органами місцевого самоврядування, а господарські сервісні послуги

представляють собою дії суб'єктів господарювання вузькопрофільного професійного обслуговуючого характеру щодо надання різноманітних послуг іншим суб'єктам господарювання. Тобто, слід розмежовувати задля виокремлення поняття сервісні послуги у сфері господарювання та господарські сервісні послуги за конструкцією тип-підтип, коли під першими розуміється діяльність щодо надання індивідуальних сервісних послуг різноманітного характеру суб'єктами господарювання, а також спеціально уповноваженими органами державної влади і органами місцевого самоврядування з метою задоволення господарських потреб, загального сприяння ділової активності, конкурентоспроможності, досягнення господарських результатів тощо, а під другими – дії суб'єктів господарювання вузькопрофільного професійного обслуговуючого характеру щодо надання різноманітних послуг іншим суб'єктам господарювання задля задоволення їх потреб на підставі договору, який є строковим, оплатним, двох- або багатостороннім, однооб'єктним, та, як правило, – публічним [76, с. 858].

Як вже зазначалося перспективним напрямком історичного розвитку є цифровізація сервісних послуг у сфері господарювання, зокрема адміністративно-господарського характеру. Саме інтелектуальна система здатна до самоорганізації та саморозвитку; розуміти тексти природною мовою та узагальнювати та абстрагувати накопичене інформації [318, с. 38]. Тобто, розвиток цифрової економіки невід'ємно пов'язаний з «переведенням» у цифровий формат низки традиційних об'єктів господарських правовідносин, а також появою та динамічним обігом нових об'єктів, які існують ви нятково у цифровому форматі (цифрових / віртуальних об'єктів) [143, с. 16]. Саме «цифрова трансформація державних послуг в Україні набирає обертів і це чудово. Адже впровадження доступних і простих електронних послуг – це не лише принципово нова система організації виробництва й обслуговування у різних сферах, у тому числі й в державному управлінні. Цифровізація сприяє зменшенню впливу

людського фактору та корупційної складової в ході надання державних послуг, підвищує їх якість та оперативність задля покращення життя, роботи, навчання та відпочинку українців. Усі державні послуги повинні бути прозорими, чіткими та автоматизованими через смартфон чи комп'ютер. Зараз кожен може завдяки застосунку «Дія» користуватися цифровими документами та отримувати послуги в один клік» [187, с. 3]. Тобто, мета цифровізації публічних послуг – це зменшення або подолання бюрократії. Також важливим положенням є те, що саме цифровізація сервісних послуг є складовим елементом в «рамках побудови сервісної концепції державного управління, серед яких також слід виділити:

- 1) сервісний підхід, який вважає призначенням держави служіння індивіду, де будь-яка діяльність держави при взаємодії з громадянином є державною послугою;
- 2) найбільш важливий сегмент сервісної держави – це сфера надання публічних послуг;
- 3) домінуючий показник ефективності у сервісній організації – задоволеність споживачів;
- 4) сервісний підхід включає розвиток мережових форм управлінської взаємодії, наявність «електронного уряду», впровадження комунікативних технологій контролю та планування, онлайн-послуги;
- 5) сервісний підхід має на увазі наявність зворотного зв'язку між державою і населенням» [133, с. 233]. Також, під час надання електронних послуг та (або) реалізації електронних товарів перетинання митного кордону відсутнє, оскільки мережа Інтернет є інформаційним простором [141, с. 198].

В останній час прийняті новітні нормативні акти щодо впровадження елементів інформаційних сучасних технологій, які опосередковують, у тому числі надання послуг різноманітного характеру. Основним нормативним регулятором цифровізації є Міністерство та Комітет цифрової трансформації України.

Основними цілями Міністерства є:

- 100 % державних послуг доступні для громадян та бізнесу онлайн;
 - 95 % транспортної інфраструктури, населених пунктів та соціальних закладів мають доступ до швидкісного Інтернету;
 - 6 мільйонів громадян України залучені до програми розвитку цифрових навичок;
 - щонайменше 10 % частка ІТ у ВВП країни [301].
- На нашу думку, саме Міністерство повинно розробити та визначити основні пріоритетні напрямки цифровізації економічної сфери з урахуванням сучасних потреб населення та суб'єктів господарювання, адже, як слушно зазначається у літературі, «за ідеальною моделлю адміністративно-правового забезпечення господарської діяльності в Україні публічна адміністрація має здійснювати виключно сервісні дії стосовно діяльності господарюючих суб'єктів. Вони мають характеризуватись проявом допомоги суб'єктам правовідносин, що існують в межах аналізованої сфери, здебільшого суб'єктам господарювання, та слугувати фундаментом для забезпечення їх потреб. Нинішня концепція сервісної діяльності публічної адміністрації у сфері адміністративно-правового забезпечення господарської діяльності є недосконалою та вимагає перегляду, перетворення та модернізування, зокрема щодо засад надання публічних послуг» [95, с. 57]. Модернізування надання публічних послуг саме й стосується відповідної форми їх цифровізації з надійним ступенем захисту. Окрім ефекту зручності комунікацій цифровізація послуг має також економічний ефект. За розрахунками експертів Міністерства цифрової трансформації України економічний ефект використання електронних послуг у 15 сферах склав 3,64 млрд грн за рік; антикорупційний ефект – 2,05 млрд грн за рік. Заощадження на закупівлях за останні три роки склали: 2019 рік – 1,8 млрд грн, 2020 рік – 1,2 млрд грн, 2021 рік – 3,2 млрд грн [96]. Також, наприклад, за спеціальним законодавчим актом створена Єдина державна електронна система у сфері будівництва» [208] та

передбачений порядок надання адміністративних послуг щодо будівельної сфери за допомогою надання новітніх сучасних інформаційних технологій, які за своїм характером і суб'єктним складом можуть бути сервісними послугами у сфері господарювання.

Таким чином, сервісні послуги у сфері господарювання можливо визначити як елемент державної економічної політики, адже, саме для ринкової економіки вельми потужним грошовим ресурсом є саме інститут надання послуг.

До сервісних послуг у сфері господарювання відносяться сервісні послуги з публічним елементом, які є адміністративно-господарськими послугами, якими в тій чи іншій мірі користується будь-який суб'єкт господарювання. Адміністративно-господарські сервісні послуги представляють собою різновид публічних відносин у сфері господарювання, які пов'язані із її легалізаційними процедурами та є обов'язковими або необов'язковими для суб'єктів господарювання. Тобто, адміністративно-господарські сервісні послуги опосередковують відносини з приводу легітимації, яку у літературі розуміють як узаконення здійснення комерційної діяльності, тобто фактичне отримання суб'єктом господарювання права на здійснення підприємницької діяльності в порядку, визначеному законодавством. Саме у процесі легітимації суб'єктів господарювання відбувається підтвердження державою законності входження відповідних осіб у підприємницькі відносини [297, с. 190]. Адже, процедура легітимації юридичної особи охоплює такі стадії: виникнення інтересу (необхідності); набуття розуміння форми (організаційно-правової, податкової звітності тощо); досягнення згоди за основними умовами (цілі, назва тощо); вираження волі в конкретних юридичних документах (протокол загальних зборів, статут та ін.). Своєю чергою, під легалізацією юридичної особи слід розуміти дію уповноваженого суб'єкта, результатом якої є документально оформлений дозвіл на виконання певної діяльності у підприємницькій сфері (її реєстрація) [132, с. 91]. Наприклад, державну реєстрацію суб'єктів господарювання, внаслідок якої

вони набувають або втрачають свій статус слід віднести до обов'язкової легалізаційної процедури, яку можливо віднести до публічних (адміністративних) послуг, які надаються державою в порядку та на умовах, визначеними нормами чинного законодавства. Ліцензування та інші дозвільні процедури (сертифікація, квотування та інші) відносяться до необов'язкових легалізаційних процедур, які теж відносяться до публічних (адміністративних) послуг, які надаються державою в порядку та на умовах, визначеними нормами чинного законодавства. Тобто, за порядком і суб'єктом надання сервісні послуги можливо поділити на публічно-правові (адміністративні), які надаються державою в особі уповноважених державних органів або органів місцевого самоврядування, в порядку та на умовах, визначеними нормами чинного законодавства, приватно-правові, які надаються суб'єктами господарювання на основах професійності, вузькопрофільності, платності та строковості та змішані. До змішаних, наприклад, можливо віднести аудиторські послуги, які за спеціальним законодавчим актом можуть бути обов'язкові та необов'язкові. До необов'язкових також можливо віднести не аудиторські послуги, які можуть надаватися аудитором на платних засадах будь-якому суб'єкту господарювання [200]. Тобто, зазначені послуги за своїм характером і метою є адміністративно-господарськими сервісними послугами у сфері господарювання, адже саме аудит фінансової звітності виконується для визначення того, чи узгоджена зведена фінансова звітність із загальноприйнятими бухгалтерськими принципами, а також на будь-якій іншій основі, притаманній бухгалтерії суб'єкта господарювання [11, с. 177].

Вчені також аналізують європейський досвід адміністративно-господарських сервісних послуг, задля можливості його застосування в Україні, так, «ЄС йде шляхом створення горизонтальних механізмів міжвідомчої взаємодії при наданні державних послуг, незалежно від приналежності органів влади до різних гілок влади. Портали в цьому випадку організовуються як

дворівневі системи. Отже, європейський владний портал – це інтерфейс взаємодії громадян і державних органів влади з приводу надання державних послуг. Так, в Бельгії існує портал – «єдина точка» надання державних послуг (як і у Великобританії), але побудова сервісів і інформаційних ресурсів йде знизу – від уповноважених органів влади (як в США) [259, с. 62–63]. На думку Ю. Соломко саме «Єдиний державний портал адміністративних послуг слугує для надання певних адміністративних послуг в електронній формі за допомогою офіційних веб-сайтів органів державної влади, що забезпечує інтеграцію процедур надання адміністративних послуг в електронній формі і зумовлює необхідність у додатковій електронній ідентифікації споживачів послуг тощо» [270, с. 156]. Дійсно, є вельми актуальним і доцільним створення Єдиного порталу адміністративних сервісних послуг з відповідним ефективним ступенем захисту, що унеможливило особистий контакт з надавачами таких послуг, координує процедуру їх надання та створює умови для контролю й нагляду. Цей портал може бути визначений як Додаток до Дії. Бізнес з відповідним сучасним ступенем захисту [83, с. 35]. Тобто, суб'єкти господарювання та інші особи обізнані в існуванні такого різновиду сервісу, його постійній доступності і зручності застосування та використовують його у разі необхідності задоволення своїх потреб за власним бажанням.

Окремим різновидом сервісних послуг у сфері господарювання є аудиторські послуги, які можуть надаватися в обов'язковому порядку, у випадках передбачених законом та мати «при цьому публічно-правовий характер, наприклад, виокремлюється податкове адміністрування через проведення податкового аудиту» [319, с. 380]. Тобто, мета здійснення аудиту – це контроль (поточний та \ або постійний) за, як правило грошовими ресурсами різноманітного цільового використання, наприклад податкового. Важливим є застосування законодавства ЄС до аудиторської діяльності та порядку та умов її

надання. Так, «відповідно до вимог ЄС, для підвищення якості аудиторських послуг необхідно:

- робочі документи суб'єкта аудиторської діяльності повинні бути складені та систематизовані таким чином, щоб висловлення незалежної аудиторської думки й основа для аудиторського звіту ґрунтувались на достатніх та відповідних аудиторських доказах того, що аудит планувався та виконувався відповідно до професійних стандартів, застосованих законодавчих та нормативних вимог;
- аудитор має дотримуватись незалежності як під час аудиту, так і під час надання інших послуг;
- аудитор повинен передбачати всі можливі ризики втрати незалежності та вживати необхідних заходів щодо їх зниження;
- політика та процедури системи контролю якості суб'єкта аудиторської діяльності повинні бути розроблені відповідно до вимог професійних стандартів, чинних законодавчих і нормативних актів та реалізовані, як на рівні аудиторської фірми, так і на рівні виконання окремих завдань і повинні бути доведені до відома кожного співробітника аудиторської фірми» [45, с. 223]. Крім того, доречним є імпліmentaція положень Директиви 2006/43/ЄС, яка визначає, що нагляд за аудиторською діяльністю має бути організований на основі принципу, що має забезпечити підвищення якості аудиту фінансової звітності в інтересах суспільства та сформований таким чином, щоб бути незалежним від суб'єктів, які контролюються [75]. Слушно зазначає В. П. Пантелеєв про те, що «всі країни Європейського союзу та всього світу працюють над посиленням нагляду за професією аудитора шляхом удосконалення діючих систем внутрішнього контролю, підвищення довіри до професії аудитора, визнання аудиторів країни у всьому світі. Вдосконалення базових регламентів необхідно здійснювати також зважаючи на вимоги міжнародних стандартів та, зокрема, директив Європейського союзу. Різні умови ведення бізнесу в різних країнах світу обумовили відсутність єдиної думки та єдиного підходу до вирішення питання

до оцінки роботи аудиторів та аудиторських компаній. Тому певні країни чи групи країн використовують найбільш ефективні для них методи впливу на якість аудиторських послуг» [171, с. 109]. В європейських країнах, які не входять до ЄС, також посилюються вимоги до зовнішнього контролю. У Норвегії існує дві категорії аудиторів, яких ліцензує Комісія з питань банківської справи, страхування та цінних паперів. Ця комісія виступає наглядовим органом для аудиторів, які підконтрольні Міністерству Фінансів. Інституції Норвегії для державних та зареєстрованих аудиторів запроваджують систему зовнішнього контролю якості аудиту через моніторинг. У Швейцарії зовнішні аудитори, які проводять перевірки великих компаній, мають обов'язково бути членами інституту TKSF. Інститут збирає детальну інформацію опитуванням через анкетування; підсумки такого опитування підводять один раз на п'ять років [252, с. 88]. Щодо процедури та правового статусу аудитора існує чимало проблемних аспектів, наприклад, щодо неупередженості і доброчесності аудитора, які можливо контролювати та обмежити строками проведення перевірки щодо конкретного суб'єкта. Так, за іноземним досвідом, а саме законодавством Іспанії - основне призначення аудиту – надати висновок фахівця про те, чи забезпечує бухгалтерська звітність, що надається, «дійсне і неупереджене уявлення» про загальний і фінансовий стан компанії і чи відображає вона дійсний її прибуток та зміну фондів за звітний період відповідно до встановлених норм. Аудитор повинен також перевірити чи звіт керівників компанії не розходиться з даними бухгалтерської звітності. Крім надання аудиторських звітів про щорічні бухгалтерські документи аудитори зобов'язані проводити перевірки, а в деяких інших випадках (наприклад, при злитті або розділенні компаній) оцінку вартості акцій (якщо правила, що діють в компанії, контролюють порядок переходу акцій від одного власника до іншого). Аудитори призначаються акціонерами на термін від 3 до 9 років. Після закінчення загального 9-річного терміну аудиторського обслуговування однієї компанії фахівець повинен зробити щонайменше трирічну

перерву в роботі з даною компанією [178, с. 18]. На нашу думку зазначені положення слід викласти в Законі України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність».

Таким чином, сервісні послуги у сфері господарювання представляють собою правову категорію, яка поєднує господарські сервісні послуги та адміністративно-господарські сервісні послуги, що надаються суб'єктами господарювання та іншими учасниками господарських відносин споживачам чи суб'єктам господарювання з урахуванням ознаки сервісності, яка означає спрямування послуги на запобігання виникнення технічної, інформаційної, фінансової чи іншої проблеми в діяльності певного суб'єкта, дотичного до сфери господарювання, професійного характеру надання, а також цілеспрямованості, постійності, одноманітності, споживчості, оплатності, договірної забезпечення та результативності. Слід звернути увагу на форму – порядок надання сервісних послуг, які можуть бути в натуральному та електронному вигляді, звідси й такий самий може бути й договір про надання сервісних послуг, який аналізується у наступному підрозділі дисертаційного дослідження. Так, Закон України «Про електронні довірчі послуги» містить поняття електронної довірчої послуги [204]. Тобто, за формою сервісні послуги можуть бути наступні: натуральні (особисті), електронні та змішанні. На сьогоднішній день, в умовах воєнного стану застосування електронних сервісних послуг є зручним та практично-дійовим процесом, який застосовується як суб'єктом господарювання так й населенням. Наприклад, стосовно фінансової сфери саме розподіл ризиків між державними та приватними партнерами вимагає застосування концептуальної основи, яка заснована на використанні цифрової платформи. Така платформа буде відображати заплановані та реалізовані цілі сталого розвитку, що дозволяє здійснювати онлайн моніторинг ключових показників ефективності впровадження сталого розвитку зазначених цілей [327, с. 14].

Як зазначалося вище через характеристику сервісної складової поняття послуги у законодавстві відсутнє. Натомість, деякі нормативні акти господарського характеру містять правові засади та визначення різноманітних послуг у загальному вигляді, що дозволяє також характеризувати сервісні послуги у сфері господарювання та господарські сервісні послуги і визначати їх комплексний правовий характер. Деякі вітчизняні нормативні акти містять зазначене поняття стосовно окремих сфер їх правового регулювання, так, наприклад, за спеціальним споживчим законодавством послуга це діяльність з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [209]. Тут важливим є виокремлення договірної форми послуги та окреслення її суб'єктно-об'єктного складу. Також заслуговує на увагу минуле нормативне визначення послуги як результату економічної діяльності, яка не створює товар, але продається та купується під час торговельних операцій, яке було надано у ст. 1 Закону України «Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [210]. Тут саме наголошується на господарсько-нормативному визначенні послуги та її такої властивості як споживання у момент її надання (реалізації), тобто їх можливо визначити як сервісні послуги. У фінансовому законодавстві послугою визнається «будь-яка діяльність (крім виробництва товарів і виконання робіт)» [239], тобто зовсім не виокремлюється її змістовна та суб'єктна характеристика. За вищедослідженими визначеннями можливо розмежувати поняття «послуга» та «сервісна послуга», коли під першим розуміється будь-які дії, направлені на задоволення різноманітних потреб, які споживаються в момент їх надання, а під другим - економіко-соціальна професійна діяльність обслуговуючого індивідуального характеру, змістом якої є сукупність дій, які надаються певними суб'єктами (спеціалістами) на умовах, визначених у договорі.

Цікавим є правовий досвід сервісних послуг іноземних країн, так, наприклад, Протокол № 26 Договору створює прозору, надійну і міцну основу для надання широкого спектру послуг, що становлять загально-суспільний інтерес включно з економічними та неекономічними послугами, які забезпечують загальні потреби» [112, с. 288]. Хартія основних прав містить право на належне управління, доступ до медичного обслуговування, соціального забезпечення та ін. Також слід наголосити, що ст. 36 зазначає, що доступ до послуг, що становлять загальноекономічний інтерес, є основоположним правом. Ще в 2000 році була прийнята важлива директива ЄС щодо електронних послуг стосовно комерції, що також забезпечило доступ до Інтернету всім громадянам» [294]. В іншому міжнародному документі наголошується «на важливості інформаційних послуг щодо закупівель, так, у Директиві зазначається, що електронні засоби інформації та комунікації можуть істотно спростити задачу оприлюднення інформації про контракти на усіх етапах процедури, в тому числі направлення заявок на участь та, зокрема, направлення тендерних пропозицій (подання в електронній формі), повинні стати обов'язковими» [197].

На сьогодні регулювання зовнішньою торгівлею послугами більшості держав світу відбувається згідно з принципами та правилами, зафіксованими у Генеральній угоді про торгівлю послугами, яка вперше створила повноцінний механізм регулювання міжнародної торгівлі послугами. На сьогодні СОТ має Генеральну угоду про торгівлю послугами (General Agreement on Trade in Services) та Угоду з торговельних аспектів інтелектуальної власності (Agreement on Trade-Related Aspects of Intellectual Property Rights). Генеральна угода з торгівлі послугами, будучи другим основним додатком до угоди про створення СОТ, містить найважливіші принципи, що становлять основу регулювання міжнародної торгівлі послугами. У результаті гострих протиріч між США та країнами ЄС, що здійснювали протекціонізм в інтересах своїх виробників кіно- та телепродукції, із тексту Угоди було виключено положення про експорт

кінофільмів та телепрограм [326, с. 31]. Структурно ГАТС складається з трьох основних частин. Перша частина – текст Угоди, що містить загальні правила торгівлі послугами та основні обов’язки для всіх сторін-учасниць. Другу частину формують секторальні додатки, що передбачають специфічні правила для деяких секторів сфери послуг та видів поставок. У третій частині викладено перелік поступок, до яких належать і зобов’язання країн-учасниць щодо лібералізації доступу на національні ринки послуг та положення про соціальний статус окремих секторів послуг (зокрема, фінансових та телекомунікаційних). Безпосередньо текст ГАТС містить 35 статей, об’єднаних у 6 розділів та 8 додатків. Коло запровадження ГАТС включає всі види послуг. У ГАТС викладене тлумачення таких термінів як «заходи», «торгівля послугами», «поставка послуг». Перша частина Угоди, виходячи зі специфіки торгівлі послугами, містить єдину статтю, де наводиться визначення чотирьох видів поставки послуг, на які поширюється положення. Таким чином, термін «торгівля послугами» охоплює коло послуг, що надаються через транскордонне переміщення послуг з території однієї країни на територію іншої, іноземним суб’єктам на митній території країни-постачальника, через присутність комерційної організації або установи на території іншої держави та через тимчасове переміщення постачальників послуг» [176]. Тобто, виокремлюються національні та зовнішньоекономічні сервісні послуги за територіальною ознакою. Недостатній рівень розвитку сфери послуг часто визначають як суттєвий аспект «невідповідності» галузевої структури вітчизняної економіки умовам інтеграції в європейський простір [110, с. 25– 26].

Судова іноземна практика дозволяє визначити послуги як важливу економічну і правову категорію, яка сприяє ефективному розвитку ринку й удосконалюються в залежності від його потреб. Так, наприклад, Рішення Суду ЄС забезпечують основу для визначення загальноекономічного інтересу на національному рівні та встановлює чотири сукупні умови, що визначають

надання державних компенсацій за послуги як недержавну допомогу [307]. Суд ЄС до категорії послуг відніс туристичні та комунікативні послуги, будівництво і найм житла, лізинг, весь спектр фінансових послуг, консультаційні, посередницькі, рекламні послуги, а також послуги, що їх надають лікарі, інженери, архітектори, юристи, тощо. Для вітчизняного законодавства вельми доречним є його гармонізація в сфері надання сервісних послуг із законодавством ЄС, яку можливо розуміти як процес коригування національного законодавства з метою приведення його у відповідність до положень директив та регламентів ЄС шляхом: 1) імпліmentaції міжнародних норм через процедуру ратифікації; 2) внесення змін до ГК України та інших актів щодо визачення поняття сервісних послуг різноманітного характеру, умов й порядку їх надання; 3) застосування міжнародних звичаїв ділового обігу до виконання договорів господарських сервісних послуг; 4) міжнародне судове тлумачення умов, порядку надання і виконання сервісних послуг.

На підставі вищезазначеного аналізу доречним є визначити нормативно згідно із ст. 50 Угоди про створення ЄС у ст. 1 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» послугу як результат промислово-торгівельної діяльності, яка споживається у момент її надання з метою, як правило, отримання прибутку [79, с. 290].

1.3. Державно-правовий вплив на сферу надання сервісних послуг

Державно-правовий вплив на сферу надання сервісних послуг можливо розглядати в деяких аспектах, які також дозволять також виокремити сервісні послуги у сфері господарювання, адміністративно-господарські сервісні послуги, господарські сервісні послуги та адміністративні послуги. Саме цей вплив повинен визначатися сучасним господарсько-правовим регуляторним механізмом, змістом якого є закріплення конкретних економіко-правових

дефініцій щодо сервісних послуг, адже саме «механізм регулюючого впливу держави на господарську діяльність відображає необхідні внутрішні зв'язки між явищами і процесами економічного життя суспільства. Особливість механізму регулюючого впливу держави на господарську діяльність виявляється в тому, що його застосування вимагає досягнення цілей розвитку національної економіки» [299, с. 250]. Крім того, в контексті державно-правового впливу на сферу надання сервісних послуг можливо говорити про створення сучасної вітчизняної сервісної держави, адже «ідея сервісного розвитку держави ґрунтується на класичній економічній схемі, в якій влада розглядається як «постачальник послуг», водночас система державного управління – як організація з надання державних послуг, а громадянин – їх замовник і споживач» [179, с. 523] та саме «в основі сервісної діяльності держави знаходяться поняття, скажімо, більше комерційно-економічного характеру, такі як «послуга», «обслуговування», «сервіс» [69, с. 150].

Декілька аспектів можливо визначити як практично-правовий прояв державного регулювання (впливу) щодо сервісних послуг різноманітного характеру, а саме: господарсько-регулюючого, контролюючого, стимулюючого, тощо. Перший аспект стосується нормотворчої діяльності держави, а саме розробка і прийняття відповідних нормативних актів господарсько-правової природи щодо сфери послуг, різного характеру та різної юридичної сили. Також зазначена діяльність є виразом регулюючого державного впливу, адже саме нормотворча діяльність є підставою для формування відповідної правової бази щодо послуг, їх видів, порядку та умов надання. На чолі зазначеної системи виокремлюється Конституція України, ст. 42 якої містить право на підприємницьку діяльність [113], об'єктом (предметом) якої може бути надання послуг. Важливу роль у правовому розумінні визначення і регулювання становлення і подальшого розвитку ринку послуг відіграють міжнародні акти, у тому числі чисельні угоди та директиви ЄС. Надалі виокремлюються акти

загального характеру, наприклад, ГК України [48] та ЦК України [300], які містять положення щодо порядку надання послуг та їх договірну форму. Надалі чисельні законодавчі акти, як правило, спеціального характеру, наприклад, ПК України [188], закони України «Про житлово-комунальні послуги» [211], «Про електронні довірчі послуги» [204], тощо. Слушною є думка про те, що саме законодавче регулювання сфери послуг повинно бути спрямовано на формування найбільш оптимальних правових режимів надання різних видів послуг з урахуванням специфіки галузевих ринків та/або видів діяльності, у межах яких вони надаються, їх внутрішнього змісту й напрямків розвитку сфери послуг як такої [139, с. 180]. Важливим аспектом господарського нормативного регулювання сервісних послуг є економічний ефект від цього процесу, тобто, як доречно зазначає О.Р. Зельдіна «забезпечення якісного рівня правореалізації можливо при дотриманні забезпечення розрахунку економічного ефекту від реалізації норм права» [99, с. 44]. Також, слушно зазначається про те, що «однією із правових форм адміністративно-правового регулювання сфери побутових послуг є видання правових актів управління та найпоширенішою правовою формою є видання наказів, наприклад про порядок здійснення контролю, перевірок, складання протоколів про адміністративні правопорушення та інші» [281, с. 191]. Тобто відомчі акти відіграють важливу роль щодо господарсько-правового регулювання порядку та умов надання побутових послуг різноманітного характеру, доповнюючи та уточнюючі загальні нормативні положення. Саме зазначені акти швидко приймаються, що дозволяє вирішувати нагайні сучасні проблеми щодо господарсько-правового забезпечення сервісних послуг але з іншого боку саме вони слугують множинності нормативних актів, що є причиною їх незручностей при правозастосуванні.

У ГК України послуги пов'язані із вартістю, адже саме вартісний характер послуги слугує останній виступати у господарському обігу, бути конкурентоспроможною, а суб'єкти, які її надають мають право на державну

допомогу, умови та порядок надання якої у межах своєї компетенції визначає АМК України [247], адже, наприклад, «відомо, що впровадження інновацій в діяльність підприємств прямо залежить від їх розміру. Великі підприємства на 75 % є інноваційними, в той же час як малі підприємства в значно меншій мірі займаються інноваціями – 40 %» [91, с. 16]. ГК України та чисельні інші акти щодо сервісних послуг входять до системи законодавства господарського права як окремої галузі у системі права України, яке, як слушно зазначається у літературі, «успадковувало норми торгового (комерційного) права, виступило новим якісним щаблем у регулюванні економічної діяльності. Така якість виникла завдяки не тільки особливій спеціалізації приватноправових (цивільно-правових) норм стосовно умов професійної господарської діяльності, а й у зв'язку з таким явищем, як наповнення актів господарського законодавства публічно-правовими нормами. Поєднання приватно-правового і публічно-правового регулювання економічних відносин робить господарське право новим інструментальним утворенням. Рівноважний стан такого утворення з різноспрямованими елементами досягається завдяки підпорядкуванню господарсько-правових норм єдиній меті — побудові ефективної економіки. Висловлюючись практичною мовою, останнє означає, що на противагу цивільному праву, де на перше місце поставлена ідея забезпечення суб'єктивного приватного майнового інтересу, в господарському праві основоположною є ідея соціально-економічного розвитку всього суспільства» [51, с. 80]. Саме ця ідея притаманна й сервісним послугам у сфері господарювання та зазначене є кваліфікаційними ознаками сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг з огляду на їх господарсько-правове забезпечення та задоволення господарських потреб. Тобто, є нормативно-правові акти приватно-правового характеру, наприклад, щодо порядку та умов надання житлово-комунальних послуг [211], а є ті, яким притаманний публічно-правовий характер та тісний зв'язок із господарською діяльністю та господарськими

відносинами, наприклад, щодо державної реєстрації суб'єктів господарювання [219], порядку та умов видачі ліцензій [220], стандартизації [224].

Єдиного нормативного акту щодо правового регулювання і визначення послуг в Україні не існує, але перелік послуг містять акти різного характеру та різної юридичної сили, зокрема, це ГК та ЦК України. Вичерпний перелік побутових послуг містить ст. 291 ПК України з метою можливості застосування спрощеної системи оподаткування [188]. Національний класифікатор України містить класифікацію видів економічної діяльності ДК 009:2010 та визначення послуги, як економічної категорії [153]. Саме Класифікатор містить таку важливу ознаку послуги як «її споживчість, тобто споживання у момент її надання. Також спеціальні відомчі акти стосовно окремих сфер господарювання містять види послуг, які застосовуються (надаються) у цих сферах, наприклад, спеціальним відомчим актом затверджений обов'язковий перелік послуг, які забезпечують належний санітарно-гігієнічний, протипожежний, технічний стан будинку та прибудинкової території» [244]. В іншому спеціальному відомчому акті міститься визначення готельної послуги як певної дії (операції) щодо розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням» [240]. Слушно зазначається у літературі про те, що саме «сервіс в даний час одна з головних конкурентних переваг готелів. Насправді, існує зовнішній і внутрішній сервіс. Зовнішній – це те, що ми бачимо, як споживачі і не важливо, що від нас приховано. Звідси виникають формалізовані стандарти роботи, які ґрунтуються не на бажанні працівника догодити гостю, а на формальних зобов'язаннях працівника перед роботодавцем (стандартах, посадових інструкціях, положеннях)» [163, с. 80].

З урахуванням різноманітності нормативного регулювання можливо виділити інститут сервісних послуг як сукупність правових норм господарського, цивільного та адміністративного законодавства, які визначають засади

державного регулювання, умови, порядок та результати надання сервісних послуг, їхнє договірне забезпечення, суб'єктно-об'єктну складову, заходи відповідальності тощо.

Крім того, саме за нормативною ознакою можливо розмежувати та виявити спільні риси між сервісними послугами у сфері господарювання та адміністративними послугами і виокремити адміністративно-господарські сервісні послуги, адже, вчені-адміністративісти взагалі виокремлюють сервісне право як інститут адміністративного права, яке в «принципі межує зі споживчим правом» [98, с. 164]. Саме «держава повинна не управляти суспільством, а надавати йому послуги, а громадяни у відносинах з державою є не прохачами, а споживачами послуг, є новою парадигмою адміністративного права» [262, с. 117]. Виокремлення та змістовну характеристику адміністративно-господарських сервісних послуг доречно розглядати у контексті загальних висновків адміністративно-правової та господарсько-правової науки з урахуванням мети, специфічних суб'єктів, тощо.

Звідси виокремлюються адміністративні послуги, які представляють собою «систему організаційних дій, які вчиняються органами виконавчої влади або органами місцевого самоврядування (в деяких випадках із застосуванням заходів примусу), врегульованих адміністративним правом, спрямованих на створення умов щодо задоволення прав, свобод і законних інтересів людини та громадянина або юридичної особи приватного права за їх заявою або за ініціативою органу публічної адміністрації (державного органу або органу місцевого самоврядування). Адміністративна послуга — це, дійсно, вчинення певних дій органом публічної адміністрації, оскільки однією із ознак послуги є виключно дії, що «споживаються» в процесі надання самої послуги, але не система організаційних дій» [43, с. 95]. Отже, потрібно звернути увагу, що визначення в літературі «управлінських» і «адміністративних» послуг майже

синонімічне. Вважаємо, що визначення «адміністративні» є більш вдалим і коректним.

В Законі України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга визначена як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг, але на нашу думку, законодавець зрівняв послугу та результат у правовому сенсі, адже, послуга – це дії, діяльність відповідного змістовного навантаження та мети надання [217] та в іншому підзаконному нормативному акті вони теж визначені як результат та відносить її до важливої складової як державних, так і муніципальних послуг [233]. Із цього визначення випливає, як слушно зазначає О.І. Невмержицький, що саме на рівні законодавства визначений владно-розпорядчий характер адміністративних послуг, а процес їх надання відбувається на виконавчо-зобов'язальних засадах, коли суб'єкти звернення (фізичні та юридичні особи) посідають підпорядковану, залежну позицію стосовно органів влади. Таким чином, відбувається значення держави як сервісної інституції [154, с. 4]. На думку О. Задихайло, адміністративна послуга представляє собою публічно-сервісну діяльність адміністративного органу, метою якої є забезпечення необхідних умов для реалізації суб'єктивних прав та інтересів, що охороняються законом, та/або на виконання визначених законом обов'язків фізичної або юридичної особи, що здійснюється за заявою цих осіб і офіційним результатом якої є адміністративний акт відповідного органу [94, с. 383]. Як зазначає Ю. М. Кириченко адміністративні послуги – це «діяльність, спрямована на реалізацію передбачених законодавством України владних повноважень, які здійснюється за ініціативою фізичних та юридичних осіб, спрямована на реалізацію їх прав, свобод і законних інтересів, офіційним результатом якої є адміністративний (індивідуальний) акт» [108, с. 87]. І. А. Гончарова визначає «процедуру надання адміністративних послуг як порядок діяльності суб'єктів публічної адміністрації із розгляду заяви особи про видачу адміністративного акта (рішення, дозвіл,

ліцензія, сертифікат, акт, посвідчення тощо)» [44, с.11]. На нашу думку, адміністративно-господарські послуги є саме діяльністю, метою якої є отримання результату – документу про державну реєстрацію (витяга), про ліцензування (ліцензії), про отримання державної допомоги (позитивне рішення), тощо. Тобто, зазначені послуги слугують основою легалізації будь-яких суб'єктів господарювання. За нормативною характеристикою можливо викремити законодавство щодо послуг, які не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання, наприклад, це стосується соціальних та поліцейських послуг, спеціальні законодавчі акти щодо яких не входять до системи господарського законодавства.

Також і в проєктах адміністративного законодавства адміністративна послуга визначається як результат визначеної нормативно-правовими актами діяльності уповноваженого суб'єкта [5, с. 17-18]. В прийнятому за основу законопроекті «Про особливості надання електронних публічних послуг» (№ 5495 від 14.05. 2021) під публічною послугою розуміється: адміністративна послуга; послуга з видачі документів дозвільного характеру, ліцензій, на які не поширюється дія Закону України «Про адміністративні послуги»; послуга, що надається суб'єктом надання публічної послуги за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, і спрямована на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків суб'єкта звернення [196].

Вчені виокремлюють специфічні ознаки, за якими адміністративні послуги відмежовуються від інших, за характером та роллю правового регулювання. Так, адміністративні послуги треба відмежовувати від «звичайної господарської діяльності відповідних суб'єктів, яка взагалі не передбачає владних повноважень. Так, «основними ознаками послуг, що розглядаються, є те, що:

- 1) вони надаються за зверненням особи;

- 2) їх надання пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав, а в окремих випадках і у зв'язку з виконанням встановлених законодавством обов'язків конкретної особи;
- 3) вони надаються адміністративними органами обов'язково шляхом реалізації владних повноважень;
- 4) право на отримання конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу мають визначатися лише законом;
- 5) результатом надання адміністративної послуги є адміністративний (індивідуальний) акт, який має конкретного адресата — споживача цієї послуги» [262, с. 117]. На думку К.А. Фуглевич до ознак адміністративних послуг відносяться: а) надаються виключно органом публічного управління; б) можуть бути і процесом, і результатом; в) надаються виключно за зверненням фізичної чи юридичної особи, а тому не є розпорядчою діяльністю; г) поєднують у собі і імперативний, і диспозитивний методи правового регулювання; д) мають чітку правову регламентацію підстав, умов та порядку надання з мінімальною дискрецією уповноважених публічною адміністрацією службових осіб; ж) можуть бути як оплатними, так і безоплатними; з) мають індивідуалізований характер; і) завжди пов'язані або з виданням адміністративного акта, або із вчиненням юридично значущої дії [291, с. 15].

Замрига А.В. вказує на те, що в межах процесу адміністративно-правового забезпечення господарської діяльності в Україні виокремлюють регулятивні адміністративні послуги, тобто ті, що пов'язані з нормотворчістю; суто адміністративні — тобто ті, що напряду пов'язані з адміністративно-господарським правопорядком, зокрема це дозвоільно-реєстраційні послуги; судово-адміністративні — тобто ті, що надаються особливим суб'єктом публічної адміністрації — судовими органами; фінансові — тобто ті, що стосуються підтримки у будь-якій формі суб'єктів господарювання за рахунок ресурсів держави чи місцевих ресурсів та методично-роз'яснювальні — тобто ті, що мають

місце при виникненні необхідності донести важливу інформацію до суб'єкта господарювання [95, с. 59]. Тобто вбачаються спільні риси між адміністративними послугами та сервісними послугами у сфері господарювання і виокремлення адміністративно-господарських послуг, в механізмі яких є елементи сприяння ведення бізнесу: інформаційна, освітня, фінансова та інша підтримка з боку держави, змістом якої є також сукупність заходів з приводу легалізації суб'єктів господарювання; відносини, умови та порядок здійснення контролю, пруденційного нагляду, статистичних дій за порядком та умовами їх надання; антимонопольно-конкурентне регулювання тощо. Як правило, пруденційний нагляд є притаманним для ринку фінансових послуг та похідних від них операцій.

У літературі визначається, що «пруденційний нагляд за професійними учасниками фондового ринку є складовою системою нагляду на фінансовому ринку, а метою пруденційного нагляду за діяльністю професійних учасників на фондовому ринку є захист інвесторів та забезпечення стабільності фондового ринку, яка є однією з умов забезпечення стабільності фінансового ринку України в цілому» [186, с. 232]. На іншу думку це «сукупність функцій державного регулювання ринків фінансових послуг, у процесі виконання яких регулятором здійснюється контроль відповідності рівня платоспроможності фінансових установ і факторів, що на неї впливають, вимогам законодавства; контроль стійкості ринку фінансових послуг; виправні та запобіжні заходи для запобігання неплатоспроможності фінансових установ та попередження дестабілізаційних процесів і явищ на ринку фінансових послуг з метою належного захисту споживачів» [30, с. 14]. Важливим є мета здійснення пруденційного нагляду, як то «оцінка ризиків і вжиття адекватних заходів для мінімізації втрат на випадок реалізації системного ризику для фінансової системи загалом і підтримання фінансової стабільності. Постає питання про потрібність нової моделі регулювання, яка поєднує всі контролюючі функції в єдиному

наглядовому органі - Національному банку України з частковим застосуванням поділу повноважень із новоствореним органом щодо пруденційного нагляду» [305, с. 160]. Для пруденційного нагляду притаманним є наявність особливого суб'єкта – актуарія, адже, як слушно визначається у законодавстві «у сучасних умовах актуарії є складовою частиною системи пруденційного нагляду, їх діяльність має бути сертифікована та повинна включати складання та подання до Держфінпослуг обов'язкового щорічного актуарного звіту щодо оцінки страхового портфелю, тарифної політики та політики формування резервів, достатності капіталу та платоспроможності, інвестиційної політики, аналізу ризиків та механізмів управління ними, результатів стрес-тестування тощо» [236]. Представляється, що завдяки своїм нормативно-наглядовому характеру, наявністю спеціального суб'єкта, який уповноважений здійснювати процедуру пруденційного нагляду він є складовою адміністративно-господарських послуг.

Також важливим аспектом щодо нормативного регулювання діяльності з надання сервісних послуг є своєчасне, згідно із потребами і пропозиціями ринку розробка проєкту нормативного акту з подальшою процедурою його прийняття. На сьогоднішній день такі повноваження притаманні для Міністерства економіки [182] але потрібно визначити конкретні часові критерії щодо розробки проєкту нормативного акту з метою оперативності подальшого його прийняття. Виходячи із зазначеного можливо говорити про регульовану діяльність, якою є діяльність з надання послуг так, положення щодо зазначеної діяльності містить Закон Польщі «Про свободу господарської діяльності» та визначає за ч. 1 ст. 64, що підприємець може здійснювати регульовану діяльність тільки якщо він виконує вимоги, які ставляться законом для виконання такої діяльності та тільки після внесення відповідного запису до реєстру регульованої діяльності [205]. Взагалі курс вітчизняної нормотворчості це імпліmentaція провідних норм ЄС щодо сервісних послуг та їх різновидів. Так, наприклад, слушною є позиція В.С.

Мілаш, яка виокремлює європеїзацію договірного права України, яка повинна здійснюватися насамперед через уніфікацію принципів правового регулювання договірних відносин та їх орієнтацію на принципи «європейського типу», які характеризують зміст договірного права та є «розщепленими» у ньому «наскрізними ідеями». У свою чергу, практична спрямованість принципів європейського договірного права полягає у тому, що вони:

(1) мають регулюючу дію як джерело права (можуть бути обрані як регулятор прав та обов'язків сторін за зовнішньоекономічним договором, а загальновизнані принципи свободи договору, обов'язковості договору, добросовісної та чесної ділової практики і т. ін. застосовуються до господарського договору незалежно від волевиявлення його сторін;

(2) використовуються як спосіб заповнення прогалин (аналогія права) національного права та міжнародних уніфікованих правових актів (міжнародних договорів, конвенцій тощо);

(3) враховуються під час розроблення нових або змінення старих нормативно-правових актів у сфері укладання та виконання договорів (європеїзація вітчизняного договірного права як напрям правової інтеграції);

(4) є ціннісними орієнтирами, що формують загальні засади правового регулювання договірних відносин, відповідно забезпечують системність договірного права та створюють ґрунт для гармонізації (узгодження) окремих положень вітчизняного законодавства в частині регулювання господарсько-договірних зав'язків;

(5) використовуються під час тлумачення змісту норми права або змісту умов договору (що є субсидіарним застосуванням принципів, яке слід відрізнити від аналогії права) [142, с. 55].

Наступний аспект стосується загальних положень державної політики щодо зазначеної сфери, наприклад, нормативне закріплення її принципів, як загальних засад у нормах господарського законодавства. Державна політика

щодо сфери послуг стосується, перш за все, загальнолюдських принципів, наприклад тих, які визначені Європейською соціальною хартією, яка містить 31 принцип [308], а також чисельні спеціальні нормативні акти містять зазначені принципи щодо окремих видів сервісних послуг. Наприклад, спеціальний закон щодо житлового господарства [211].

Також, можливо виділити окремий напрямок державної економічної політики – сервісно-обслуговуючу політику, змістом якої є діяльність за надання різноманітних послуг на засадах стандартизації, публічно або приватно-правового характеру, спрямованих на задоволення суспільних та/або індивідуальних потреб, адже, як слушно зазначається у літературі «в сучасних ринкових умовах закон росту концентрації виробництва діє, в основному, як закон росту обслуговуючих систем, що підтверджується об'єктивним відродженням сервісної ланки виробництва, збільшенням її потужності» [277, с. 119]. Взагалі, основними елементами економічної політики є фінансово-кредитна, бюджетна, науково-технічна, структурна, соціальна, інвестиційна, аграрна, регіональна, зовнішньоекономічна політика [320, с. 111]. Реалізується сервісно-обслуговуюча державна політика через публічно-сервісну діяльність, яка є реально можливою і фактично здійсненою за умови створення і функціонування оптимальної нормативної, матеріально-ресурсної та організаційної бази для її забезпечення (наявності законодавчих та інших нормативно-правових документів, функціонування спеціалізованих сервісних центрів із надання адміністративних послуг зі штатом кваліфікованих державних службовців та електронних баз даних тощо) [69, с. 150]. Крім того, сервісна політика є складовою сучасної соціально-орієнтованої національної регуляторної політики, яка базується на нинішній формі держави уряду та визначає політичний режим країни і законодавчу базу регулювання та економічні відносини суб'єктів господарювання, які функціонують відповідно до сформованого інституційного середовища в країні. Повністю демократичні країни забезпечують високий рівень

соціально-економічного розвитку, тоді як повна або часткова відсутність демократії призводить до політичного тиску, корупції, громадянських воєн, низької якості життя та добробуту населення, низького рівня розвитку інституційного середовища, обмеження прав і свобод, у т.ч свободи ринку праці та підприємництва. Постійне протистояння цим негативним факторам як формування соціально орієнтованої політики не дозволяє забезпечити реалізацію ефективних методів і засобів та розвиток регулювання економічних відносин між суб'єктами господарювання, оскільки розміщення інтересів усіх сторін правовідносин є величезним викликом. Як наслідок, національна політика – не може сприяти формуванню соціально орієнтованої економіки, основними детермінантами якої є досягнення високого рівня добробуту населення [321, с. 1738]. Саме на добробут населення, в економічному сенсі, доречно говорити про різноманітні сервісні послуги у сфері господарювання, як то адміністративно-господарські так і суто господарські, які мають за мету його позитивне постійне функціонування. Також, на прикладі соціальних послуг Н.В. Савченко виокремила «підходи щодо визначення сервісної діяльності органів публічної влади пріоритетним напрямом розвитку державного управління в Україні, що передбачає підвищення якості надання державою послуг громадянам, шляхом застосування інноваційних технологій та цифрового інструментарію, зміни ідеології надання послуг у сфері зайнятості населення, розширення їх спектру з урахуванням індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до працевлаштування отримувачів соціальних послуг» [257, с. 38]. Аналізуючи сферу підприємств побутового обслуговування Хлістунова Н.В. зазначає, що для ефективного розвитку підприємств побутового обслуговування в Україні важливою є соціально-орієнтована державна політика, в рамках якої були б передбачені значні витрати на соціальну сферу. Основним стратегічним пріоритетом має бути підвищення соціальних стандартів життя. На сучасному етапі розвитку ринку побутових послуг надзвичайно актуальною є розробка

інституційного механізму регулювання ринку [295, с. 169]. Крім того важливими є механізми сервісно-орієнтованої держави які визначають як складну організаційну систему взаємодії, в основі якої функціонують суб'єкти управління (органи державної влади), діяльність яких організована відповідно до певних принципів та завдань із функціональним спрямуванням – планування організації та контролю і спрямована на здійснення цільового впливу на об'єкти управління (систему надання послуг населенню) для забезпечення розвитку якості надання послуг населенню, шляхом застосування методів, важелів та інструментів впливу [260, с. 358]. Для сервісних послуг у сфері господарювання також притаманним є організаційна система взаємодії їх надавачів та отримувачів, принципи та завдання їх надання, планування та контроль. Таким чином, обслуговуючий характер притаманний для будь-якого виду послуг, адже саме він визначає пріоритет клієнта – набувача (споживача), послуг, адже саме ця ознака об'єднує адміністративні послуги, сервісні послуги у сфері господарювання, адміністративно-господарські сервісні послуги та господарські сервісні послуги.

До цього аспекту також відносяться розробка і прийняття державою перспективних сучасних напрямків подальшого розвитку й удосконалення сфери послуг у господарському законодавстві, наприклад, стандартизація сфери послуг, адже, доречним є думка Т.М. Сидоренко про те, що важливим є «розробка та видавництво методичних посібників щодо впровадження на малих підприємствах стандартів ISO та проведення побутових послуг до стандартів СТО та ЄС» [261, с. 68]. Стандартизація послуг є сучасною вимогою та умовою їх надання, яка також пов'язана з їх обслуговуючим характером. На думку економістів «особливо важливі ці стандарти в таких секторах сфери послуг, як, зокрема, охорона здоров'я, освіта, телекомунікації, діяльність фінансових посередників на фондовому і кредитному ринках. Стандарт обслуговування встановлює формальні критерії, за якими оцінюють рівень обслуговування клієнтів і професійну діяльність працівників фірми» [313, с. 11; 317, с. 15: 173, с.

120]. Щодо банківської сфери, наприклад, доречною є думка, що процеси екстреного рефінансування в Україні потребують деформалізації на користь стандартизованих процедур [32, с. 111]. На думку інших вчених «нині більшість вітчизняних сервісних підприємств уже засвоїла основні правила обслуговування клієнтів, які лежать в основі стандартів» [147, с. 120; 123]. Представляється, що завдяки нормативному характеру, наявності спеціальної процедури, дозвільному документу встановленого зразка стандартизація є складовою адміністративно-господарських послуг. Процедура надання чисельних сервісних послуг у сфері господарювання задля задоволення господарських потреб є професійною діяльністю, так, важливим «прикладом стандарту професійної діяльності, визнаним у міжнародному професійному середовищі, є система стандартів діяльності актуаріїв, підготовлена Радою з актуарних стандартів (ASB), що функціонує під егідою Американської академії актуаріїв [235].

Також стандартизація гарантує безпечність сервісних послуг, яка в законодавстві визначена тільки стосовно конкретних сервісних послуг, наприклад, як безпека продукції ресторанного господарства це відсутність чинників загрози життю, шкоди здоров'ю, майну або довкіллю в процесі готування та споживання його продукції [234]. З цього приводу слід з урахуванням досвіду Бельгії визначити сервісні послуги у сфері господарювання як будь-які послуги, що пропонують тільки безпечні продукти, які не представляють ризику для користувача або тільки знижують ризики, сумісні з наданими послугами та вважаються прийнятними у відповідності з високим рівнем захисту здоров'я та безпеки [49] шляхом внесення змін до ГК України.

Наступним аспектом державного впливу є нормативне визначення чітких повноважень державних органів та органів місцевого самоврядування щодо їх регуляторно-контролюючої діяльності у сфері послуг, як адміністративних так й сервісних послуг у сфері господарювання. Крім того, саме, наприклад, «деякі житлово-комунальні послуги визначені на нормативному рівні як ті, що мають

загальний економічний інтерес» [228]. На підставі норм чинного законодавства можливо визначити широке коло повноважень місцевої влади, які є змістовною характеристикою послуг, які вона надає. Наприклад, відповідно до статті 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» вирішення питань збирання, транспортування, утилізації та знешкодження побутових відходів належить до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад [212]. Статтями 20 та 21 Закону України «Про відходи» визначено, що до повноважень місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування належать, зокрема, здійснення контролю [215]. Регуляторні акти, як правило, доповнюють та уточнюють норми законодавчих актів, як правило це акти підзаконного та відомчого характеру. Так, наприклад, накази щодо житлово-комунального господарства [242]. Чисельні регуляторні акти НБУ направлені на регулювання діяльності банків та здійснюється в таких формах: адміністративне регулювання та індикативне регулювання. При цьому адміністративне регулювання включає, зокрема, встановлення вимог та обмежень щодо діяльності банків, застосування санкцій адміністративного чи фінансового характеру, нагляд за діяльністю банків. А рефінансування банків разом із такими засобами стимулювання, як визначення процентної політики, операції з цінними паперами на відкритому ринку, валютні інтервенції тощо, відносять до індикативного регулювання. Такі законодавчі положення акцентують увагу на тому, що адміністративне регулювання, здійснюване НБУ в особі Правління, виявляється переважно у формі правового регулювання та державних управлінських рішень у процесі правозастосування [322, с. 85]. Таких уточнюючих актів на сьогоднішній день щодо окремих сервісних послуг діє вельми багато, а тому на нашу думку, доречним є їх уніфікація шляхом скорочення та внесення змін до ГК України та інших законодавчих актів. Тобто, «правове забезпечення сервісних послуг представляє собою систему сучасних чинних нормативно-правових актів, які визначаються: а) за територіальним

способом прийняття: міжнародні та вітчизняні; б) за характером дії: міжнародні, законодавчі, підзаконні та відомчі; в) за сферою застосування: акти загального застосування (ГК та ЦК України) та акти спеціального застосування («Про житлово-комунальні послуги», «Про соціальні послуги», тощо)» [77, с. 60]. Зазначене також свідчить про комплексний характер правового регулювання та існування інституту сервісних послуг.

Наступним аспектом державного впливу на сферу сервісних послуг є реалізація щодо них контрольно-наглядових повноважень відповідних уповноважених органів та осіб. Контроль щодо сфери послуг є важливим аспектом державного регулювання та стосується усіх різновидів послуг з урахуванням господарсько-правового забезпечення та на прикладі фінансових послуг визначемо основні його прояви і положення. Так, у літературі вважається за доцільним «внесення змін і доповнень до нормативно-правових документів, які регулюють відносини у сфері фінансових послуг та фінансового контролю» [167, с. 70]. Саме порядок надання фінансових послуг є об'єктом документального контролю як контролю, що дозволяє встановити суть і достовірність господарської операції за даними первинної документації, облікових реєстрів і звітності, в яких вона знайшла відображення в бухгалтерському, оперативному і статистичному обліку та фактичного, який полягає в установленні дійсного реального стану об'єкта шляхом зважування, вимірювання, лабораторним аналізом та інших методів [56, с. 105]. І. Стефанюком було визначено класифікацію форм державного фінансового контролю за чотирма напрямками через критерії переліку сторін об'єктів контролю, які досліджуються на окремо взятому підконтрольному суб'єкті, та з урахуванням прийомів такого дослідження, а саме:

- моніторингова діяльність, яка здійснюється у формі візування і нагляду. Візування — це процедура погодження підготовлених проектів нормативно-правових актів, розпорядчих і видаткових документів, розрахунків і лімітів

посадовими особами, які не були їх розробниками, на предмет їх відповідності нормам чинного законодавства, залишкам наявної на підприємстві продукції;

- аналітична діяльність, яка здійснюється у формі ідентифікації, ліцензування та експертизи;
- інспекційна діяльність, що проводиться у формі ревізії, перевірки та фінансових розслідувань;
- аудиторська діяльність, яка здійснюється у формі аудиту чи ревізії [38, с. 112].

Тут вбачається взаємозв'язок фінансового контролю та аудиту як його складової та практично-дієвого механізму. У Німеччині контролюючі функції на ринку фінансових послуг покладено на Федеральне управління фінансового нагляду Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (далі в скороченні німецькою – BaFin) [312]. Більшість вчених підтримує думку щодо змішаного регулювання. Так, на думку С.В. Глібо «при побудові системи господарського управління ринків фінансових послуг, слід враховувати моделі побудови ринків фінансових послуг в тих державах, до яких найбільш наближена правова система України. У зв'язку з тим, що найбільшого впливу законодавство України зазнає з боку консолідованих норм ЄС, а також держав континентального права, на нашу думку, уніфікацію ринків фінансових послуг бажано здійснювати відповідно до норм ЄС, а також використовувати досвід, наприклад, Німеччини» [39, с. 16]. На нашу думку, доцільним є нормативне закріплення всіх контрольно-наглядових повноважень у профільного комітету (спеціально-уповноваженого державного органу) та НБУ, а повноваження всіх інших державних інстанцій не мають відношення до зазначеного контролю, а тільки можлива співпраця у формі повідомлень для оперативної реакції на правопорушення у зазначеній сфері. Так, слушною є думка К.А. Возняковської про те, що саме синергія владних повноважень спеціальних органів та організацій (ФГВФО та НБУ) та кредиторського інтересу неодмінно здатна убезпечити від зловживань, оздоровити проблемні банки, стимулювати укрупнення активів та динамічне

подолання передумов фінансово-економічних криз [31, с. 188]. Таким чином, саме «державний контроль у сфері послуг є складовою і чинником державного регулювання, змістом якого є здійснення певних дій контрольно-наглядового характеру уповноважених осіб, з метою реагування, попередження і виявлення порушень, а також застосування відповідних санкцій» [88, с. 600].

Наступний аспект стосується запровадження інституту державно-праватного партнерства щодо надання та удосконалення інституту сервісних послуг в Україні на підставі господарського законодавства, зокрема шляхом внесення змін до спеціального законодавчого акту щодо державно-приватного партнерства [206]. На думку Я.С. Белєвцової «державно-приватне партнерство (надалі - ДПП) досить давно використовуються як інструмент залучення бізнесу до вирішення проблем соціального характеру, пов'язаних із наданням публічних послуг, вдосконалення соціальної інфраструктури, реалізацією проектів, що підвищують рівень добробуту. Тому актуальним питанням є залучення бізнесу на основі ДПП до сфери соціальних послуг, яка знаходиться у компетенції держави. Адже однією з основних конституційно закріплених функцій сучасної соціальної держави є забезпечення кожному громадянину соціальних гарантій, надання якісних соціальних послуг на засадах партнерства» [15, с. 1].

Вчені слушно визначають факт того, що ДПП загалом є різновидом господарських правовідносин, які виникають між державним партнером (орган державної влади чи місцевого самоврядування) та приватним партнером (суб'єктом господарювання) в рамках і з метою реалізації окремих інвестиційних проектів на договірній основі та з певними обмеженнями суб'єктного складу на стороні приватного партнера (в якості якого не можуть виступати державні і комунальні підприємства) [53, с. 109]. О.В. Сідуняк зазначає, що саме «державна, за цих умов, стає гарантом якісних послуг для суспільства із залученням зусиль приватного партнера. А завдяки наявності різних форм ДПП стає можливим залучення зусиль з боку приватного бізнесу для розвитку об'єктів сфери

соціальних послуг без втрати права на власність держави на ці об'єкти. За цих умов, приватний бізнес може підвищити якість надання соціальних послуг, вдосконалити соціальну інфраструктуру, використовуючи власні знання, ресурси, досвід та отримуючи за це стабільний прибуток. У ДПП держава не втрачає своїх регулюючих функцій та стає рівноправним учасником партнерства у сфері надання соціальних послуг, що знаходяться у її компетенції. Застосовуючи інструменти та позитивний досвід представленого виду партнерства, держава створює можливості виходу на новий рівень розвитку відносин з бізнесом, що створює передумови не тільки соціального, але й сталого рівня економічного розвитку» [264, с. 180]. Так, «в ЄС щороку реалізується велику кількість проєктів ДПП. За даними Європейського центру експертизи у сфері ДПП, у 2016 році в ЄС було реалізовано майже 60 проєктів ДПП загальною вартістю 12 млрд. євро» [73]. Однією із проблем в Україні щодо ДПП є більш значна роль державного партнера в реалізації проєктів ДПП, що виявляється у розширеному обсязі прав порівняно з приватним партнером (щодо права власності на об'єкти, створені в процесі реалізації проєктів ДПП), та, відповідно, незацікавленості бізнесу, в участі в проєктах не на взаємовигідних умовах [314, с. 208]. Також в рамках державно-приватного партнерства можливо розглядати декі аспекти державної гарантії щодо сервісних послуг, які надаються за рахунок державного бюджету за рішенням Кабінету Міністрів України, адже саме «інститут державної гарантії є засобом реалізації захисної (компенсаційної), стимулюючої, охоронної, інструментальної, інвестиційної, координаційної, організаційної та планової функцій» [52, с. 6]. Саме державна гарантія з однієї сторони може стимулювати надавачів сервісних послуг, а з іншого – їх підтримувати у складних ситуаціях, наприклад, у період сучасної пандемії. Отже, можливо визначити державно-приватне партнерство у сфері надання сервісних послуг як співпраця надавачів сервісних послуг (суб'єктів господарювання) та державних органів (органів місцевого самоврядування) на підставі договорів

(угод) за умови об'єднання капіталів (праці), змістом яких є процедура надання сервісних послуг на умовах оплатності, строковості, взаємовідповідальності, тощо. Специфіка державно-приватного партнерства у сфері надання сервісних послуг є проявом державно-регулюючого впливу і спільної діяльності надавачів сервісних послуг (суб'єктів господарювання), державних органів (органів місцевого самоврядування) задля удосконалення правового забезпечення, можливості надання державної допомоги, укладення різноманітних господарських договорів тощо.

Таким чином, на нашу думку, на підставі норм чинного господарського законодавства та аналізу фахової літератури виокремлюється «державний вплив щодо сервісних послуг у сфері господарювання, який характеризується наступними складовими: нормотворчий аспект, який полягає в розробці і прийнятті відповідних нормативних актів щодо сфери послуг, їх окремих видів та договірного забезпечення; нормативне визначення чітких повноважень державних органів та органів місцевого самоврядування щодо їх регуляторно-контролюючої діяльності у сфері послуг; встановлення і практичне застосування основних засад (принципів) щодо ринку сервісних послуг, у тому числі міжнародного характеру, від загальних до спеціальних, які стосуються саме послуг як певного виду товару та впровадження партнерських засад держави та суб'єктів господарювання» [81, с. 70]. Тобто, можливо виокремити основні напрями державно-правового впливу у нормах господарського законодавства стосовно сервісних послуг, до яких відносяться: визначення сфери сервісних послуг, їх окремих видів та договірного забезпечення з урахуванням сучасних потреб ринку визначення чітких повноважень державних органів та органів місцевого самоврядування щодо їх регуляторно-контролюючої діяльності у сфері послуг; встановлення основних засад (принципів) щодо ринку сервісних послуг, у тому числі ЗЕД характеру та впровадження партнерських засад держави та

суб'єктів господарювання через форми державно-приватного партнерства щодо публічних сервісних послуг.

Висновки до розділу 1

Дослідивши теоретичні, історичні, соціальні та міжнародно-правові аспекти господарсько-правового забезпечення сервісних послуг у сфері господарювання, можемо зробити наступні висновки.

- 1) Виокремлені історичні іноземні та вітчизняні етапи виникнення, становлення й розвитку господарсько-правового забезпечення інституту послуг, які пов'язані із їх змістовними та економічними чинниками, а саме: 1-у період (початковий) – виникнення у Давньому Римі та застосування як правової категорії, яка опосередковує транспортні, орендні та інші зобов'язання; період середньовіччя – удосконалення фінансових послуг; період капіталістичних відносин – різноманіття послуг економічного товарного характеру, а також послуг, пов'язаних із зародженням засад ринкової економіки; XX століття – удосконалення послуг, їх нормативний господарський характер та сучасний період - XXI століття – удосконалення інституту послуг, набуття ними комплексного характеру, виокремлення господарських послуг, їх вартісної та договірної ознак;
- 2) визначення «сервісні послуги» як «serving services» на підставі мовно-тлумачного аналізу співвідношення слів «сервіс» та «обслуговування» як юридико-синонімічних термінів задля їх одностайного закріплення в нормах чинного законодавства щодо побутових та інших господарських сервісних послуг, правозастосування та англomовного перекладу;
- 3) виокремлені послуги, які не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання, як то, наприклад, поліцейські і соціальні послуги, для яких притаманними є самотійні чинники, а саме: мета перших полягає в забезпеченні публічного правопорядку, протидії злочинності тощо, а других – своєчасна державна підтримка осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах; правовідносини щодо їх виникнення є суто адміністративними, владно-

розпорядчого характеру та наявне спеціальне нормативне регулювання, яке не входить до сфери господарського законодавства;

- 4) визначено інститут сервісних послуг як сукупність правових норм господарського, цивільного та адміністративного законодавства, які визначають засади державного регулювання, умови, порядок та результати надання сервісних послуг, їхнє договірне забезпечення, суб'єктно-об'єктну складову, заходи відповідальності тощо;
- 5) розмежовано поняття «послуга» та «сервісна послуга», коли під першим розуміється будь-які дії, направлені на задоволення різноманітних потреб, які споживаються в момент їх надання, а під другим - економіко-соціальна професійна діяльність обслуговуючо-індивідуального характеру, змістом якої є сукупність дій, які надаються певними суб'єктами (спеціалістами), які, як правило, реалізуються (споживаються) під час їх здійснення (надання) на платних, строкових засадах, визначених у договорі;
- 6) визначені послуги, які не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання, як то, наприклад, поліцейські і соціальні послуги, для яких притаманними є самостійні чинники, а саме: мета перших полягає в забезпеченні публічного правопорядку, протидії злочинності тощо, а других – своєчасна державна підтримка осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах; правовідносини щодо їх виникнення є суто адміністративними, владно-розпорядчого характеру та наявне спеціальне нормативне регулювання, яке не входить до сфери господарського законодавства;
- 7) адміністративно-господарські сервісні послуги можливо визначити як елемент державної економічної політики, що відповідно до положень ст. 86 Угоди про асоціацію з ЄС має характер «послуг та інших дій, що виконуються під час здійснення владних повноважень та включають послуги або діяльність, які не здійснюється ні на комерційній основі, ні в умовах конкуренції з одним або декількома суб'єктами господарської діяльності». Таке розуміння дозволяє

запроваджувати в механізмі цих послуг елементи сприяння ведення бізнесу: інформаційну, освітню, фінансову та іншу підтримку з боку держави, змістом якої є також сукупність заходів з приводу легалізації суб'єктів господарювання; відносин, умов та порядку здійснення контролю, пруденційного нагляду, статистичних дій за порядком та умовами їх надання; антимонопольно-конкурентного регулювання тощо;

- 8) розмежовано адміністративно-господарські сервісні послуги від адміністративних послуг шляхом виокремлення їх мети (для перших це задоволення потреб суб'єктів господарювання у різноманітних легалізаційних процедурах щодо їх створення і діяльності; контроль; державна допомога тощо, а для інших – досягнення результатів шляхом здійснення владних розпоряджень), спеціальні суб'єкти отримання і надання, а їх спільними рисами є: професійно-обслуговуючий індивідуальний характер, суб'єкти отримання послуги, строки, порядок звернення і процедура надання;
 - 9) сервісні послуги у сфері господарювання є правовою категорією, яка поєднує господарські сервісні послуги та адміністративно-господарські сервісні послуги, що надаються суб'єктами господарювання та іншими учасниками господарських відносин споживачам чи суб'єктам господарювання з урахуванням ознаки сервісності, яка означає спрямування послуги на запобігання виникнення технічної, інформаційної, фінансової чи іншої проблеми в діяльності певного суб'єкта, дотичного до сфери господарювання, професійного характеру надання, а також цілеспрямованості, постійності, одноманітності, споживчості, оплатності, договірного забезпечення та результативності;
- до основних напрямів державно-правового впливу у нормах господарського законодавства стосовно сервісних послуг, а саме: визначення сфери сервісних послуг, їх окремих видів та договірного забезпечення з урахуванням сучасних потреб ринку визначення чітких повноважень державних органів та органів місцевого самоврядування щодо їх регуляторно-контролюючої діяльності у сфері

послуг; встановлення основних засад (принципів) щодо ринку сервісних послуг, у тому числі ЗЕД характеру та впровадження партнерських засад держави та суб'єктів господарювання через форми державно-приватного партнерства щодо публічних сервісних послуг;

10) запропоновано визначення державно-приватного партнерства у сфері надання сервісних послуг як прояву державно-регулюючого впливу і спільної діяльності надавачів сервісних послуг (суб'єктів господарювання), державних органів (органів місцевого самоврядування) задля удосконалення правового забезпечення, можливості надання державної допомоги, укладення різноманітних господарських договорів тощо;

11) з метою упорядкування процедури проведення аудиторської діяльності доцільно інкорпорувати у Закон України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність» досвід Іспанії щодо запозиченням правил проводити перевірки, а в деяких інших випадках (наприклад, при злитті або розділенні компаній) оцінку вартості акцій (якщо правила, що діють в компанії, контролюють порядок переходу акцій від одного власника до іншого) з обмеженням строку призначення аудитора на термін від 3 до 9 років та після його закінчення фахівець повинен зробити щонайменше трирічну перерву в роботі з даною компанією;

10) з урахуванням досвіду Бельгії визначити сервісні послуги у сфері господарювання як будь-які послуги, що пропонують тільки безпечні продукти, які не представляють ризику для користувача або тільки знижують ризики, сумісні з наданими послугами та вважаються прийнятними у відповідності з високим рівнем захисту здоров'я та безпеки шляхом внесення змін до ГК України.

РОЗДІЛ 2

ДИНАМІКА ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВИХ ВІДНОСИН ОПОСЕРЕДКУВАННЯ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ, ІНШІ ЧИННИКИ УМОВ ЇХ ВИОКРЕМЛЕННЯ І НАДАННЯ

2.1. Особливість господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг

Надання різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання слугує підґрунтям для виникнення, зміни та припинення господарсько-правових відносин, адже саме їх надання є різновидом господарської діяльності, яка «має яскраво виражений економічний характер. Проте в будь-якому випадку їй властива вартісна оцінка й інші економічні характеристики» [51, с. 21]. Саме процедура надання різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання є проявом чисельних господарсько-правових відносин, які дозволяють встановити сам факт їх існування й надання. Також, правовідносини щодо порядку та умов надання різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання є змістом самої господарської діяльності. У літературі слушно зазначається про те, що «господарські відносини знаходять свій безпосередній прояв через господарську діяльність, яка характеризується специфікою мети здійснення, особливістю суб'єктного складу та специфічністю умов її здійснення та реалізації. Із наведеного визначення можна виокремити наступні ознаки господарської діяльності: 1) сфера здійснення та реалізації результатів такої діяльності - економіка держави; 2) особливий суб'єктний склад - суб'єкти господарювання» [151, с. 289]. Також «господарська діяльність здійснюється у загальній економічній сфері, а тому має суто економічні властивості. Останні неможливі без вартісної оцінки і взаємооцінки, еквівалентності обміну, відповідних обчислень і розрахунків» [152, с. 390]. Саме й сервісним послугам у сфері

господарювання притаманні такі важливі ознаки як вартість, еквівалентність (здатність) обміну, обчислення й розрахункові відносини (відносини вартісного характеру). На думку А. Телестакової саме «цивільно-правове регулювання економічних відносин з надання послуг здійснюється за допомогою різноманітних зобов'язальних правовідносин. Економічні відносини з виконання робіт регулюються договорами підряду. У цьому випадку інтерес споживача задовольняє не процес надання послуги, а чітко визначений результат цієї діяльності, і відповідно, і об'єктом цивільних правовідносин виступає сам матеріалізований результат. Цим матеріалізованим результатом може бути виготовлення, обробка, переробка, ремонт речі або виконання іншої роботи з переданням її результату замовникові. Отже, коли матеріалізований результат виражається у створенні нової речі, об'єктом правовідношення виступає саме дана річ, а не процес створення цієї речі» [280, с. 39]. Зазначена точка зору є спірною, адже вчена наголошує виключно на наявності цивільно-правових відносин які опосередковують послуги як економічну категорію.

Характеристика господарсько-правових відносин щодо сервісних послуг у сфері господарювання також надає змогу викремити правовідносини щодо послуг, які не відносяться до сервісних послуг у сфері господарювання, наприклад, це поліцейські послуги, які засновані суто на адміністративних правовідносинах, для яких характерними є публічно-наглядовий аспект.

Надання або реалізація сервісних послуг у сфері господарювання є динамічним процесом, який змінюється в залежності від потреб ринку щодо зазначених послуг та є доцільним в рамках дисертаційного дослідження задля надання їх більш змістовно-обґрунтованої характеристики. В залежності від різновиду сервісних послуг та їх суб'єктної ознаки господарсько-правові відносини через які вони реалізуються можуть бути приватно-правові та публічно-правові (організаційні або вертикальні), які також є чинниками самостійності адміністративних послуг, сервісних послуг у сфері

господарювання та їх різновидів: адміністративно-господарських сервісних послуг та господарських сервісних послуг. У загальному вигляді важливим є відображення зазначених різноманітних правовідносин щодо порядку та умов надання сервісних послуг у нормах чинного законодавства, адже основна мета законодавчого регулювання полягає в тому, щоб з максимальною ефективністю регламентувати суспільні відносини. Зокрема, відносини, які мають загальні риси, повинні регулюватися однаковими правовими нормами, що відображають загальні ознаки, а відносини, що мають відмінності, необхідно регламентувати з урахуванням цих відмінностей [280, с. 50]. Тобто, правовідносини щодо процедури надання сервісних послуг у сфері господарювання вирізняються нормами спеціального розгалуженого сучасного законодавства, як то: господарського, цивільного та адміністративного, але загальними нормами виступає саме господарське законодавство та норми ГК України.

До приватно-правових відносяться відносини з приводу надання господарських сервісних послуг суб'єктами господарювання іншим суб'єктам або особам – споживачам, наприклад, надання побутових послуг, транспортних, консалтинг та інші. Так, змістом правовідносин між виконавцем та замовником побутових послуг є вичерпний перелік їх прав та обов'язків, який визначений у спеціальному підзаконному акті, наприклад, щодо дотримання термінів виконання замовлення; належного рівня культури обслуговування; надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги, тощо [230]. До публічно-правових можливо віднести надання адміністративних (публічних) послуг загального характеру та сервісних послуг у сфері господарювання, наприклад, з приводу державної реєстрації суб'єктів господарювання або майна, ліцензування та інших дозвільних процедур. Тобто ці відносини адаптовані до нормативно-визначених за ст. 3 Господарського кодексу України [48], а саме до господарсько-виробничих, організаційно-господарських та внутрішньогосподарських, які у літературі слушно відносять «першу групу

вказаних відносин традиційно до горизонтальних відносин, а другу і третю – до вертикальних відносин» [51, с. 21]. Інколи організаційні відносини щодо надання послуг є приватно-правовими, заснованими на договорі, а є організаційними в силу особливого характеру і порядку їх практичного здійснення. Такими організаційними відносинами також є нормативно встановлений порядок надання готельних послуг за наказом Державної туристичної адміністрації України [240]. Тобто, можливо виокремити за порядком та умовами здійснення публічно-правові, приватно-правові та організаційні господарські правовідносини з надання сервісних послугу сфері господарювання.

Організаційно-господарські правовідносини є підґрунтям щодо адміністративних послуг та вчені з адміністративного права визначають їх як адміністративні правовідносини, які «відбивають вплив адміністративних правових норм на поведінку суб'єктів та об'єктів публічного управління, через що між ними виникають сталі правові зв'язки публічного владного характеру. У вузькому розумінні – це суспільні відносини, урегульовані нормами адміністративного права» [1, с. 112]. Автори сучасного підручник з адміністративного права (за ред. В. Галунька, 2020) зазначають, що саме «в адміністративно-правових відносинах правовий статус суб'єкта публічної адміністрації є диференційованим: по-перше, існують адміністративні сервісні відносини, коли він надає адміністративні послуги приватним суб'єктам права; по-друге, адміністративно-арбітражні відносини, коли він є арбітром між двома приватними суб'єктами адміністративного права в разі порушення одним з них прав і/або свобод, охоронюваних нормами адміністративного права, іншого суб'єкта; по-третє, адміністративно-імперативні відносини, у яких такий суб'єкт має право віддавати розпорядження підпорядкованим йому суб'єктам. Тут виникають класичні імперативно-владні адміністративно-правові відносини» [251, с. 152]. На нашу думку, організаційно-господарські правовідносини визначені нормами чинного господарського законодавства та опосередковують

різноманітні сервісні послуги, зокрема адміністративно-господарські сервісні послуги, адже саме вони є практичним виразом державного управління (нагляду, контролю) щодо умов та порядку здійснення господарської діяльності. Також, «у доктрині господарського права звертається увага на те, що саме в процесі управління і виникають організаційно-господарські відносини між суб'єктами господарювання і суб'єктами організаційно-господарських повноважень» [7, с. 29]

Як вже зазначалося, господарсько-правові відносини, які опосередковують та є формою надання різноманітних господарських сервісних послуг вирізняються динамічним характером, тобто вони постійно змінюються з урахуванням сучасних економіко-соціальних потреб, адже, як слушно зазначає С.М. Грудницька, «обсяг прав і обов'язків суб'єктів господарського права має динамічний характер, який залежить не тільки від цілей і завдань їх діяльності, що визначають статусні права й обов'язки, а й від кількості та характеру господарських зв'язків, в яких перебуває суб'єкт (поточні права й обов'язки)» [60, с. 1]. На думку В.О. Коюда «диверсифікація та оновлення послуг – це досить динамічний процес. Ефективність реагування на попит послуг значною мірою залежить від якості послуг та обслуговування клієнтів у даній сфері як сукупності характеристик послуги, які мають здатність задовольняти увесь спектр запитів споживачів» [119, с. 475]. Тобто, з'являються нові різновиди сервісних послуг у сфері господарювання та відповідні правовідносини, які є їх практичним виразом, фактом виникнення й надання та «до недавнього часу сферу послуг порівнювали з невиробничою сферою, до якої відносили:

- житлово-комунальне господарство і побутове обслуговування;
- транспорт та зв'язок по обслуговуванню організацій невиробничої сфери населення;
- геологію і розвідку надр (за вирахуванням глибокого розвідувального буріння на нафту та газ);

- охорону здоров'я, фізичну культуру і соціальне забезпечення;
- освіту;
- культуру і мистецтво;
- науку і наукове обслуговування;
- фінансове кредитне і страхове обслуговування;
- управління;
- громадські організації.

Сервісні послуги існують у відповідних формах, звідси й виникає відповідна форма правовідносин. Так, ознакою будь-яких послуг є їх формальний аспект, який різниться за критерієм зовнішнього виразу – письмового, електронного або змішаного (звернення відбувається за допомогою електронних засобів зв'язку, а сама послуга потім надається письмово у присутності особи – одержувача послуги). Розповсюдженою формою правовідносин є договір, який, як слушно зазначає В.С. Мілаш, не просто формує правила сторін, а безперервно впливає на правовідносини, що виникли на його основі (передусім зобов'язального характеру). Домовленість не зникає з моменту виникнення зобов'язальних правовідносин, і тільки її наявність продовжує дію договірних зобов'язань. Якщо зміст договору становлять договірні умови, то зміст зобов'язання – права та обов'язки сторін. Під час виконання договору за взаємною домовленістю сторін або в односторонньому порядку (якщо це передбачено законом для певного різновиду договору чи в самому договорі), або в судовому порядку (за наявності достатніх підстав) можуть змінюватися (коректуватися) договірні умови, що призводять до зміни (оновлення) самих договірних зобов'язань [177, с. 29]. На думку інших фахівців саме головною умовою господарського законодавства щодо ведення бізнесу є ефективна координація діяльності суб'єктів господарювання, тому господарським договорам, як базовим методам організації відносин між суб'єктами господарювання та дієвим інструментам правової організації господарського

життя суспільства, належить провідне місце в системі господарського права України [146, с. 1]. Формами публічних сервісних послуг є чисельні документи дозвоільного, реєстраційного та іншого характеру. Наприклад, у Великобританії «значний акцент зроблено на спрощенні порядку подання податкової документації (бланків) при отриманні послуги. Це виражається в можливості заповнення та подання заяви на послугу в електронному вигляді і в режимі реального часу (on-line)» [70, с. 191]. Тобто, надання адміністративних послуг і сервісних послуг у сфері господарювання, у тому числі податкового характеру, є вельми зручним є безконтактній, електронній формі. У законодавстві зазначений процес називається «цифрова економіка» [229]. Для України в цьому сенсі позитивним буде досвід Великобританії, де особливого значення в модернізації уряду програма "Електронні громадяни, електронний бізнес, електронний уряд. Стратегічна концепція надання публічних послуг в інформаційну епоху". У зв'язку з цим слід відзначити значні досягнення щодо створення в державі системи "Електронний уряд" (E-government), що дозволило Великобританії стати одним з лідерів серед інших європейських країн у цьому напрямі. Мета масштабної програми модернізації та реконструкції державного управління полягає у тому, щоб включали не лише надання інформації громадянам, але й сприяли підвищенню ефективності та оперативності роботи державного апарату загалом. У Великобританії досить успішно вирішується завдання щодо отримання громадянами всіх державних послуг у режимі "он-лайн". Розвивається система сплати податків через Інтернет, створюються сучасні інформаційні портали для населення, електронні «універсами» [263, с. 33]. Зручності та пропозиції електронних сервісних послуг у сфері господарювання були розглянуті у попередніх підрозділах, але ще раз вважається за доцільне виокремити такі послуги задля їх зручності й оперативності застосування.

Господарсько-правові відносини щодо надання різноманітних сервісних послуг нерідко чітко визначені у спеціальних нормативних актах щодо окремих

їх видів. Тобто, можливо виокремити господарсько-правові відносини сервісного характеру, змістом яких є порядок та умови надання сервісних послуг. Так, за спеціальним житловим законодавством існують відносини щодо тепло, водо постачання, а також їх відведення у різноманітних будинках [211], адже ці відносини опосередковують житлово-комунальні послуги, які істотно впливають на розвиток економічних взаємовідносин у державі [68, с. 8]. За іншим спеціальним законодавчим актом щодо відносин з постачання електроенергії відносини визначаються як певний спеціальний ринок – ринок електричної енергії, які «виникають між учасниками ринку під час здійснення купівлі-продажу електричної енергії та/або допоміжних послуг, передачі та розподілу, постачання електричної енергії споживачам» [207]. За ст. 1 Закону України «Про теплопостачання» транспортування теплової енергії - господарська діяльність, пов'язана з передачею теплової енергії (теплоносія) за допомогою мереж на підставі договору [225]. На нашу думку слід визначити транспортування як рідновид господарських відносин господарсько-виробничого характеру, які виникають виключно на підставі договору (примірного або типового). Зазначені відносини також можуть бути як приватно-правового так і публічно-правового характеру та дозволяють класифікувати сервісні відносини у сфері господарювання за об'єктною ознакою. У зазначених сферах, особливо житлово-комунальній, існує чимало проблем, зокрема щодо належного сортування відходів та обґрунтованої плати, так, наприклад, жителі міста Любляни (Словенія) платять до 10 Євро щомісячно з одного домогосподарства, яке налічує умовно 2,2 людини. Мешканці мають можливість викидати відходи до 5-ти різних контейнерів: змішані відходи, органічні відходи, упаковка, скло, папір. Всі відходи забирає місцева муніципальна компанія. Проте, лише за змішані та органічні відходи платить житель. Вивезення решти відходів покривається за рахунок продажу цих відходів як вторинної сировини та за рахунок дії системи «розширеної відповідальності виробника» (щодо упаковки), яка була

запроваджена Директивою ЄС 2008/98/ЄС про відходи [310]. Доступ до загальнодоступних контейнерів для сміття забезпечується за допомогою електронної картки жителя. Мешканці індивідуальних будинків мають свої власні контейнери для відходів та сплачують за відходи в залежності від обсягів контейнерів [120]. На нашу думку слід імплементувати зазначені положення в спеціальний нормативно-правовий акт – Закон України «Про відходи».

Адміністративний характер сервісних правовідносин визначають акти публічного характеру, так, ПК України з точки зору оподаткування виокремлює поняття постачання послуг як операцію з їх надання [188]. Зазначений вичерпний перелік видів постачання послуг з метою оподаткування є певними видами господарсько-правових відносин щодо надання відповідних адміністративно-господарських сервісних послуг, а особами, які їх надають є владні суб'єкти.

На сьогоднішній день поширеними є фінансові господарсько-правові відносини щодо надання послуг, як правило, адміністративного характеру, які теж можуть бути приватно- або публічно-правовими. Наприклад, Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» регулює різноманітні фінансові відносини щодо надання будь-яких фінансових послуг, невичерпний перелік яких він визначає [201]. Важливими та майже щоденними є розрахункові відносини, які визначені у ст. 1 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» [202].

Таким чином, «порядок надання сервісних послуг опосередковують правовідносини господарського характеру, які можливо характеризувати за наступними критеріями, а саме: від виду сервісних послуг та їх суб'єктної ознаки на приватноправові та публічні-правові (організаційні); від об'єкту (предмету) сервісних послуг на майнові, фінансові (в національній та/або іноземній валютах) та змішані; від форми договірні та позадоговірні; від зустрічного задоволення оплатні та безоплатні та від порядку надання письмові, електронні та змішані.

Господарсько-правові відносини щодо надання сервісних послуг представляють собою різновид господарсько-правових відносин, публічного, приватного або змішаного характеру, завдяки яким сервісні послуги набувають практичний вираз, реалізуються через відповідні права та обов'язки їх суб'єктів на підставі та умовах, визначених нормами чинного законодавства» [84, с. 308].

2.2. Суб'єкти та об'єкти господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг

Норми чинного законодавства щодо сервісних послуг у сфері господарювання надають можливість виокремити їх суб'єктів, які залежать від виду послуг та визначені нормами чинного господарського законодавства. Адже саме «суб'єкти сервісних послуг є їх обов'язковою ознакою та умовою існування й надання, які характеризують їх пратичний вираз через здійснення відповідних дій. Також їх можливо поділити на тих, хто їх надає – надавачів, на тих, хто їх отримує та посередників» [80, с. 122]. Щодо надання адміністративних та сервісних послуг у сфері господарювання можливо виокремити державу в особі уповноважених органів, яка є «суб'єктом економічної влади, виходячи з її суверенної природи» [93, с. 36]. У широкому сенсі ці суб'єкти зазначені у спеціальному відомчому акті - Державному класифікаторі «Класифікація організаційно-правових форм господарювання», який затверджений відповідним відомчим актом [238]. Також це особи, які зареєстровані як суб'єкти господарювання за Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань» [219]. Зазначені особи можуть бути як надавачами, так і отримувачами так і посередниками різноманітних послуг. У Постанові Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. надавачі та отримувачі послуги визначаються як «замовники - особи, яким надаються побутові послуги та виконавці» [230]. Саме виконавцями є надавачі -

суб'єкти господарювання чисельних побутових послуг. Наприклад, щодо сфери фінансових послуг виокремлюють «залежно від тих функцій, які виконують фінансові установи на ринку фінансових послуг, їх можна поділити на дві основні групи: 1) фінансові посередники, діяльність яких носить інвестиційний та інфраструктурний характер, оскільки водночас вони виступають й інвесторами фінансових активів, та 2) фінансові посередники, які виконують допоміжні функції (торговці цінними паперами, валютні біржі, депозитарії, клірингові установи та ін.). Від них відмежовуються інші суб'єкти господарювання, які хоча і входять до інфраструктури фінансового ринку і надають посередницькі послуги (консультативні, експертно-інформаційні, послуги, що пов'язані з підготовкою, укладенням та виконанням (супроводженням) договорів про надання фінансових послуг), але не мають статусу фінансових установ» [23, с. 10].

Також осіб, які надають сервісні послуги виокремлює спеціальний кодифікований акт стосовно спрощеної системи оподаткування, а саме ст. 291 ПК України [188]. Окремих суб'єктів можливо виділити при наданні різноманітних послуг в електронному вигляді (формі) [216]. Деякі спеціальні нормативні акти господарського характеру щодо окремих сфер господарювання містять суб'єктну характеристику відповідно до конкретного різновиду сервісних послуг. Так, житлово-комунальне законодавство містить поняття споживача послуг [211]. Крім того, зазначені особи визначені Законом України «Про електронні довірчі послуги», як їх користувачі – підписувачі [204].

Щодо сфери адміністративно-господарських сервісних послуг можливо виокремити окремих осіб – службових, які більш ретельно визначені на підставі норм кримінального та кримінально-процесуального законодавства [166, с. 258]. Тобто, особи, які надають зазначені послуги це держава або органи місцевого самоврядування, що також визначається Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р., за яким залежно від суб'єкта, який надає публічні послуги, розрізняються державні та муніципальні послуги [114]. У літературі

наголошується на тому, що «державні послуги надаються: а) органами державної влади (в основному виконавчої); б) державними підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування» [3, с. 46]. Деякі нормативні акти спеціального характеру виокремлюють зазначених осіб, так, наприклад Наказ МВС «Про затвердження Положення про територіальний сервісний центр МВС» [237], за яким суб'єктами надання зазначених послуг є територіальні сервісні центри МВС. Зазначений центр, як й інші такі структури відносяться до посередників – надавачів різноманітних, а може й усіх публічних послуг. У літературі слушно зазначається, що «подальший розвиток вітчизняної системи надання публічних послуг нерозривно пов'язаний із розширенням кола надавачів таких послуг, навіть є нормативні передумови для формування ринку послуг» [258, с. 180]. Також в Стратегії реформування системи надання соціальних послуг йдеться про «створення для суб'єктів, що надають соціальні послуги, рівних умов на ринку таких послуг» [232].

В законодавстві ЄС міститься терміни «постачальники договірних послуг», «незалежні фахівці», які надають послуги кінцевому споживачеві з метою виконання умов договору про надання послуг [199].

Крім суб'єктів для сфери сервісних послуг характерним є їх об'єктна характеристика, тобто це те, з приводу чого вони надаються в порядку та на умовах визначеними нормами чинного господарського законодавства. До цих об'єктів у широкому сенсі відносяться всі матеріальні та нематеріальні блага, на яких є попит та які не заборонені та не обмежені у господарському обігу за ст. 4 Закону України «Про підприємництво» [203] та інших чисельних нормативних актів різної юридичної сили. Тобто, за зовнішнім виразом об'єкти сфери послуг можуть бути матеріальними та/або нематеріальними. У літературі майже недослідженим є питання щодо поняття, ознак та видів зазначених об'єктів.

Об'єктом сервісних послуг є будь-які дії матеріального та/або нематеріального характеру, головне щоб вони були послугами, наприклад, у

розумінні послуги, визначеної у Господарському кодексу Бельгії як «будь-яка послуга, що надається компанією в рамках своєї професійної діяльності або відповідно до її статутним об'єктом» [49]. На думку В.С. Мілаш «основним критерієм як при поділі послуг на матеріальні та нематеріальні, так і при розмежуванні послуг від робіт є природа отриманого результату (матеріального чи нематеріального) внаслідок здійснення відповідних дій» [140, с. 76].

Різноманітні об'єкти сервісних послуг притаманні окремим сферам господарювання та відповідним їх спеціальним нормативним виразом. Так, Закон України «Про автомобільний транспорт» виокремлює об'єкти транспортно-експедиторських послуг, які надаються автомобільним транспортом, а саме: підготовка та відправлення вантажів, організація та забезпечення перевезень, контроль за проходженням і одержанням вантажів, проведення взаєморозрахунків [214]. За Законом України «Про житлово-комунальні послуги» об'єктами зазначених послуг є результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання на підставі відповідних договорів про надання житлово-комунальних послуг [211]. За Законом України «Про адміністративні послуги» об'єктами зазначених послуг є результат здійснення владних повноважень [217]. За вказаними нормами об'єкт представляє собою результат, а не певні відносини. Тобто, частина нормативних об'єктів різняться за сферою господарювання та формою, або матеріальні або нематеріальні. Тобто, послуги тісно пов'язані із попитом та пропозицією на ринку, а їх об'єкти можуть бути як такими, що є вельми затребуваними так і такими, що вже втратили свою актуальність, а звідси й своє практичне застосування.

Важливим є ідентифікація об'єкта сервісних послуг, так, наприклад, на думку А. Парненко саме «проблемним питанням є віднесення майнового права на отримання послуг сервісного обслуговування транспортних засобів до поняття «річ» за ст. 184 ЦК передбачено, адже речі, визначені індивідуальними ознаками,

є незамінними. Майновому праву на отримання послуг сервісного обслуговування транспортних засобів необхідне привласнення індивідуальних ознак, наприклад, у вигляді сертифікату з індивідуально визначеним ідентифікатором (номером, серією тощо) та закріпленням його за конкретним транспортним засобом. Таким чином, майнове право на отримання послуг сервісного обслуговування транспортного засобу може мати риси речі, яка визначена індивідуальними ознаками» [172, с. 1]. Представляється, що саме відповідний документ дозвільного характеру встановить ідентифікацію будь-якого об'єкта сервісних послуг на підставі індивідуальних ознак, які їм притаманні.

Для систематизації та більш повного надання змістовної характеристики об'єктів сервісних послуг у сфері господарювання слід надати їх класифікацію за різноманітними підставами. Так, у літературі вчені надають власні критерії класифікації сервісних послуг за об'єктною ознакою, досліджуючи і виокремлюючи їх різновиди.

Законодавство ЄС також виокремлює види послуг, які, наприклад, визначені у Генеральній угоді про торгівлю послугами (ГАТС), де усі послуги класифіковано в 12 секторів [37]. Майже аналогічно визначені послуги у вітчизняному законодавстві у відомчому акті – наказі Міністерства статистики від 2013 р. [241]. У літературі слушно зазначається про те, що «КЗЕП є основною класифікацією, яку застосовують для:

- групування видів зовнішньоекономічних послуг для забезпечення міжнародної зіставності даних;
- статистичного обліку операцій між резидентами та нерезидентами, способів поставки послуг, статистичного обліку вартісних оцінок, часу обліку операцій;
- складання компонентів поточних рахунків платіжного балансу;
- дослідження ринку, в якості індикаторів для оцінювання попиту на види послуг та прийняття управлінських рішень;

- складання системи національних рахунків;
- для економічних досліджень, зокрема в економічному прогнозуванні, економетричному моделюванні, для соціологічних досліджень. Об'єктами класифікації КЗЕП є види зовнішньоекономічних послуг, що відповідають основним вимогам для складання платіжного балансу та системи національних рахунків.

У КЗЕП зовнішньоекономічні послуги розглядаються як товар, який не проходить митний контроль і на який не оформлюється вантажна митна декларація. Послуги не набувають форми матеріальних об'єктів, на які поширюються права власності. Головним у торгівлі послугами є факт здійснення операції купівлі-продажу» [127, с. 60]. Представляється за необхідним прийняти оновлений нормативний акт, в якому визначити класифікацію послуг за об'єктною ознакою, як внутрішніх так і тих, які застосовуються у зовнішньоекономічній діяльності, адже код послуги є легалізаційною ознакою використання послуги, так як саме він надається у процедурі державної реєстрації суб'єкта господарювання. На думку аналітиків саме «суть класифікації товарів полягає у наступному. Кожному товару, який переміщують через кордон, присвоюються 10-значний код. Це роблять для того, щоб однозначно ідентифікувати товар, визначити ставку мита та заходи контролю, які потрібно застосувати. Окрім цього, присвоєння коду спрощує ведення митної статистики. Кожному коду товару відповідає певна ставка мита. УКТ ЗЕД разом зі ставками мит складають Митний тариф України, який затверджений Законом України «Про Митний тариф України» [12, с. 2]. Саме «впровадження в статистичну практику нової редакції КЗЕП дозволить отримувати зіставну на міжнародному рівні статистичну інформацію, яка необхідна учасникам торговельних переговорів в якості орієнтира при розробленні конкретних зобов'язань у галузі торгівлі послугами та подальшого моніторингу їх виконання, а також змін, що можуть виникнути у кожному виді послуг» [127, с. 60]. Зазначена об'єктна

характеристика притаманна й для адміністративних послуг, сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг.

У цілому об'єкти сервісних послуг на підставі аналізу господарського та іншого законодавства умовно можливо класифікувати на «види за наступними критеріями, в залежності від: 1) сфери господарювання: транспортні, фінансові, інформаційні, тощо; 2) форми: матеріальні та нематеріальні; 3) територіальної розповсюдженості: національні, міжнародні та змішані; 4) стану попиту та пропозицій: які пристосовані до потреб споживачів та ті, які формують їх попит; 5) характеру формування: які надаються виключно державою (державні та/або муніципальні) та ті, які надаються суб'єктами господарювання; 6) мети надання: отримання прибутку та без отримання прибутку; 7) оплатності: платні та безоплатні; 8) строків надання: короткострокові, середньострокові та безстрокові» [86, с. 76].

2.3. Договір як підстава надання сервісних послуг

Договір є підставою будь-якої господарської діяльності, фактом її здійснення, у тому числі й стосовно порядку й умов надання сервісних послуг у сфері господарювання та їх різновидів - господарських сервісних послуг, адже, «основним щодо послуг є те, що: їх надання «починається з укладення договору про надання послуг»; предметом договору про надання послуг вказується "не результат, який після його досягнення передається замовнику (як у договорі підряду), а сам процес (дія), що відразу споживається"; «сторонами договору про надання послуг є виконавець і замовник»; «договір про надання послуг може бути як оплатним, так і безоплатним»; встановлюється термін дії договору; вказується відповідальність виконавця; мають бути наявними дозвільні документи; обумовлюється «порядок і наслідки розірвання договору про надання послуг» [89]. Нормативно визначені договірні засади сервісної діяльності у нормах

загального законодавства, зокрема цивільного і господарського. Так, загальні засади договору щодо послуг містить стаття 901 ЦК України, за якою «за договором про надання послуг 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. Положення цієї глави можуть застосовуватися до всіх договорів про надання послуг, якщо це не суперечить суті зобов'язання» [300]. Цивілісти визначають саме цивільно-правову природу зазначеного договору, так, на думку Н.В. Федорченко «важливим регулятором відносин з надання послуг на рівні з нормативно-правовими актами виступає цивільно-правовий договір» [289, с. 185]. Але, на думку В.Г. Олюхи, договору як правовому явищу притаманні еластичність та гнучкість, адже його можна швидко адаптувати для регуляції будь-яких соціальних відносин навіть у несприятливих для застосування договору умовах. Навіть у недемократичних державах договір санкціонується до використання. За радянських часів приватноправовий характер майнових відносин заперечувався державою з ідеологічних підстав, але навіть в умовах планової економіки для регулювання відноси між соціалістичними підприємствами та організаціями використовувався господарський договір, хоча його регулюючий потенціал і був значною мірою знижений, адже він розглядався тільки як засіб конкретизації планових завдань. В той же час, універсальність договору як регулятора суспільних відносин обумовлена не ускладненням суспільних відносин, а саме універсальністю договору як такого. Універсальність договору має свій яскравий прояв у здатності до регулювання відносин таким договором, що не передбачений законодавством, але не суперечить йому [164, с. 22].

До договорів щодо послуг застосовуються загальні нормативно-договірні вимоги та специфічні, які є їх самостійним виразом. Слушною є думка про те, що

«за загальним правилом діяльність із надання послуг не породжує речового результату, цим вона і відрізняється від власне виконання робіт. Гарантоване досягнення визначеного результату слід вважати можливим, насамперед у тих відносинах з надання послуг, у яких є суб'єкт, професійною діяльністю якого є надання послуг» [150, с. 244]. Саме у договорі про надання сервісних послуг й потрібно визначити конкретні дії осіб – його сторін з метою належного його виконання. Спірною є думка про те, що «якщо розглядати сучасну систему договорів надання послуг у ЦК України, то вона може бути представлена в рамках даного родового «співтовариства» договорів у наступному виді. Група договорів надання послуг, кожний з договорів якої має відособлену типологічну представленість, характеризується стійкістю типологічних ознак, відповідно норми, що регулюють даний договірний тип, утворюючи окремий цивільно-правовий інститут. До таких можна віднести договори: перевезення; транспортного експедирування; зберігання; страхування; доручення; комісії; управління майном; позики; банківського вкладу; банківського рахунку та деякі інші. Вищезазначений перелік базується на тій структурі законодавчого матеріалу, що має місце в ЦК України» [280, с. 88]. На нашу думку зазначені договора є господарськими, так як опосередковують господарські відносини, мають за мету – здійснення певного виду господарської діяльності, задовільняють інтереси відповідних суб'єктів господарювання та визначені у нормах чинного господарського законодавства.

Взагалі для господарських договорів притаманним є те, що він «є цілісним об'єктом, складним та багатогранним, має різні прояви. Системно-функціональний аналіз господарського договору дозволяє розглянути його як підсистему системи вищого рівня (всіх господарських відносин, що складаються в суспільстві). Причому така підсистема, з одного боку, піддається «зовнішньому» регулюванню (за допомогою норм права, актів правозастосування), а з другого – перебуває в процесі саморегуляції» [14, с. 45].

Договір представляє собою «можна зробити висновок, що господарський договір виступає ключовим елементом стадії реалізації норм, в якому поєднуються використання дозволянь, дотримання заборон, виконання зобов'язань, і який спрямований на досягнення соціально значущих цілей та задоволення певних інтересів учасників господарських відносин та інтересів суспільства в цілому» [13, с. 73].

З точки зору господарського права сторонами зазначеного договору можуть бути суб'єкти господарювання, а його зміст (істотні умови) стосуються їх господарської діяльності та саме він «розглядається як сумісний правовий акт (акт-дія), що передбачає збереження волевиявлень суб'єктів акту, які або спрямовані на регулювання їхньої власної поведінки та/або поведінки інших суб'єктів» [138, с. 32]. У літературі виокремлюють такі особливості господарських договорів, як сфера опосередкування – відносини у сфері послуг, суб'єктний склад, специфічний предмет – послуга (комплекс послуг) як господарська операція (господарські операції), що здійснюється на професійних засадах [40, с. 7]. Також, «господарський договір як соціальна підсистема має властивості гомеостазу, тобто здатність протистояти збуренням з боку зовнішнього середовища за рахунок автономності та стабільності внутрішньої організації. Характер процесу управління в такій системі зумовлений призначенням господарського договору і полягає в тому, щоб за допомогою певної регламентації дій його учасників забезпечити відповідність їх поведінки інтересам один одного. Насамперед договір справляє безпосередній вплив на елементи, що управляються (шляхом визначення прав та обов'язків сторін, зафіксованих в договорі). Крім того, на основі зворотного зв'язку договір має забезпечувати відповідність стану елементів, що управляються, відповідній програмі або меті системи (виконання договору): у випадку "перешкод" (неналежного виконання договору), які заважають нормальному функціонуванню системи, система приводиться у рівновагу за допомогою особливих засобів впливу (санкцій).

Системність договору виявляється не лише в тому, що він є цілісністю суто юридичних компонентів (суб'єкт, об'єкт, зміст), але й програмою, спрямованою на досягнення цілей його учасників, такою, що відображає в системній єдності інтереси учасників. Іншими словами, договір є програмою зв'язків та взаємодії між окремими індивідами, їх колективами, спільнотами, які переслідують власні цілі. Принципово важливо, що в таких соціальних зв'язках можна розрізняти кооперативні та конфліктні зв'язки, оскільки це дає можливість визначити напрямки розв'язання конфліктів інтересів сторін договору, особливо у договорах за участю держави, таких, що мають чітко виражену соціальну спрямованість» [14, с. 46]. На нашу думку договір про надання сервісних послуг саме й опосередковує соціальні зв'язки, задовільняючи потреби населення та інших суб'єктів, тобто господарські потреби задля належного стану господарського правопорядку. Тобто, для такого різновиду договорів притаманним є господарська мета, а інакше він може опосередковувати нереальні (фіктивні) господарські операції, що може стати підставою для визнання договору з боку контролюючих органів недійсним, і наслідком для суб'єкта господарювання стає те, що всі витрати (або податковий кредит) за таким договором, які використано в розрахунку об'єктів оподаткування (податку на прибуток, податку на додану вартість (далі – ПДВ)), втрачають свою юридичну силу через застосування відповідної податкової відповідальності [190, с. 73].

В нормах спеціального законодавства міститься положення щодо обов'язкової договірної форми надання послуг, так, наприклад, відповідно до житлового законодавства надання житлово-комунальних послуг здійснюється виключно на договірних засадах [211]. Разом з тим, послуга з управління багатоквартирним будинком не включає послугу з поводження з побутовими відходами, що врегульовано іншим спеціальним нормативно-правовим актом. За зазначеним законодавчим актом договір щодо сервісних послуг може бути багатостороннім, а саме колективним. За спеціальним законодавчим актом щодо постачання електроенергії постачання можливо лише на підставі договору

купівлі-продажу електричної енергії на внутрішньодобовому ринку як договору, укладеному в електронній формі між оператором ринку та учасником внутрішньодобових торгів на купівлю-продаж електричної енергії. При цьому оператором ринку є виключно юридична особа - суб'єкт господарської діяльності [207]. За судовою практикою існує договір про надання послуг у сфері будівництва та «при розгляді таких справ потрібно керуватись таким, що правовідносини між будівельною компанією (виробник) й фізичною особою (споживач, замовник) - це угода про послугу - будівництво житла» [276].

Договір про надання сервісних послуг може бути й у формі інших документів, головне, щоб вони містили всі його істотні умови, так, за урядовим актом «побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми» [230]. Інші форми договору про надання сервісних послуг є спрощеною формою таких договорів з відповідними реквізитами та умовами.

У деяких нормативних актах послуга визначається як договір, так, у ПК України пп. 14.1.183. закріплений такий різновид послуги як послуга з надання персоналу як господарська або цивільно-правова угода [188]. На підставі зазначеного податкового регулювання можливо задля економії фінансових ресурсів використовувати нові сервісні послуги щодо організації своєї діяльності, наприклад, аутсорсинг. Саме він передбачає залучення для створення цінності ресурсів, що належать зовнішнім організаціям постачальникам (аутсорсерам), а його мету можна сформулювати як створення для будь-якої компанії можливостей фокусування всіх своїх зусиль на вирішенні основних завдань - зростання конкурентоспроможності, просування свого профільного товару (послуги) н ринки країни і світу» [74, с. 26].

Аутсорсинг походить від англійської outsourcing (outer-source-using) та означає «використання зовнішнього джерела та/або ресурсу». Отже, на думку Н.

Загрія, «аутсорсинг є передачею підприємством на підставі договору певних функцій підприємницької діяльності іншій профільній компанії, яка діє в необхідній галузі. Як випливає з тлумачення поняття аутсорсингу, сторонами правовідносин виступають «замовник» та «підрядник», що притаманно договорам підряду та/або надання послуг, врегульованих нормами Цивільного кодексу України. У літературі «аутсорсинг є законним, врегульованим законодавчими нормами та дієвим способом оптимізації певних бізнес-процесів, що економить час та гроші власника бізнесу.

На думку Н. Загрія аутсорсинг був визнаний бізнес-стратегією ще у 1989 р. та сьогодні стає найпоширенішою моделлю забезпечення розвитку компаній. Досвід демонструє, що той, хто хоча б раз спробував передати на аутсорсинг бізнес-процеси компанії, вже не повертається до стандартної моделі трудових відносин. Проте на пострадянському просторі до цього явища ставляться з ноткою скептицизму. Зазвичай це стосується великих підприємств, де керівник хоче бачити спеціаліста у себе «під боком». Такий попит породжує аутстафінг» [92, с. 1].

У літературі виокремлюють переваги аутсорсингу, як то: зниження витрат; гнучкість при розподілі витрат; доступ до найкращих професійних навичок; передбачувані, стандартизовані (міжнародні) процеси; концентрація капіталу та перебалансування регуляторних або бізнес-ризиків» [273, с. 1]. В національному законодавстві у відомчому акті аутсорсинг визначений як угода, згідно з якою замовник доручає підряднику виконати певні завдання, зокрема, частину виробничого процесу або повний виробничий процес, надання послуг щодо підбору персоналу, допоміжні функції [153]. У науковій літературі було запропоновано визначення договору аутсорсингу як угоди, в результаті якої одна сторона (замовник) за винагороду делегує свої функції чи види діяльності (виробничі, сервісні, фінансові, інформаційні та інші) або бізнес-процеси (організаційні, фінансовоекономічні, маркетингові тощо) іншій стороні

(аутсорсеру), яка має необхідний кваліфікований персонал (ресурси) для функцій, що були делеговані йому замовником [156, с.117]. Як угода господарського характеру виокремлює його О.Г. Олюха «відповідно до якої замовник, відмовляючись від використання своїх внутрішніх ресурсів для виконання функцій, бізнес-процесів, робіт, необхідних йому для здійснення своєї господарської діяльності, передає їх реалізацію на систематичній, оплатній основі зовнішньому виконавцеві (аутсорсеру), який здійснює підприємницьку діяльність у певній вузькопрофільній, спеціалізованій сфері» [161, с. 14-15]. Саме тут вчений виокремлює ознаки сервісних послуг, як то вузькопрофільність та спеціалізація, яку можливо порівняти із професіоналізмом. Для аутсорсингу притаманним є міжнародно-правове підґрунтя, так, наприклад, діє Конвенція про приватні агентства зайнятості № 181 від 19 червня 1997 року [111], яка регулює його застосування у світовій практиці, не ратифікована Україною. Аналізуючи відмінності між аутсорсингом та аутстафінгом фахівці визначають, що «аутстафінг більше схожий на звичайні трудові відносини, аніж аутсорсинг. Ключовою відмінністю залучення персоналу на підставі аутстафінгу від укладення трудового договору безпосередньо з працівниками є уникнення кадрових питань та податкового навантаження, що виникають у роботодавців. Саме тому багатьом компаніям вигідно залучати працівників саме через аутстафінгові компанії, не витрачаючи власний ресурс на оформлення трудових договорів, інші кадрові питання, сплату податків тощо.

Аутсорсинг за своєю природою більш подібний до договору про надання послуг, яким детально регулюється спосіб надання таких послуг та особи, що братимуть участь у процесі. Під час використання аутсорсингу зазвичай не виникає жодної подібності із трудовими відносинами, адже працівники залишаються працівниками компанії-виконавця у всіх аспектах надання послуг компанії-замовнику» [272, с. 1]. Саме «при аутсорсингу утворюється певна горизонтальна мережа рівноправних ділових партнерів замість жорстко

структурованої за вертикаллю сукупності структурних підрозділів замовника. Рішення про запровадження такої схеми взаємовідносин має бути комплексним та стратегічним, оскільки призводить до значних змін в організації, структурі та результатах економічних процесів на підприємстві» [161, с. 380]. В загальному вигляді договір аутсорсингу є тим господарсько-правовим засобом, який здатен вирішити завдання зі створення трансформованої управлінської моделі й забезпечити перехід від жорстких, ієрархічних, вертикальних зв'язків між відповідними суб'єктами аутсорсингових відносин до горизонтальних, динамічних, гнучких [162, с. 157]. На нашу думку аутсорсинг це різновид господарського договору про надання послуги щодо найму працівників з наміром надання їх у розпорядження третій стороні, яка може бути як фізичною, так і юридичною особою ("підприємство-користувач") та визначає їм робочі завдання і контролює виконання цих завдань, а також інші послуги, пов'язані з пошуком роботи на засадах професійності, спеціалізації, строковості й оплатності.

У літературі виокремлюють договір про надання послуг, який містить в собі елементи й інших договірних конструкцій, що надає змогу виокремити його комплексний характер, адже саме він поєднує елементи різних послуг (комплексні договори) або інтегрують елементи договору про надання послуг з елементами договорів інших типів (змішані договори). Взагалі, слушною є думка про те, що «основним вектором подальшого розвитку правового регулювання договірних відносин з надання послуг у сфері господарювання господарсько-правову інституціоналізацію договорів про надання послуг як складний, поступовий, тривалий процес трансформації (модифікації) інституту господарського договору, окремим фрагментом якого є господарсько-правова спеціалізація норм господарського договірного права. З метою подолання відставання правового регулювання договірних відносин у сфері послуг від сучасного стану розвитку господарського обороту запропоновано доповнити ГК

України главою 201 «Договори про надання послуг у сфері господарювання», у якій рекомендовано визначити загальні положення про договори з надання послуг у межах господарського обороту (зокрема положення про базові моделі договорів про надання послуг, їх істотні умови, порядок укладання, змінення й розірвання)» [40, с. 6].

В процесі розвитку торгівельних господарсько-договірних відносин з'являються нові різновиди господарських договорів, у тому числі й стосовно надання послуг. Таким новим господарським договором є, наприклад, договір про надання маркетингових послуг, так, на думку Гужел Ю. саме «Інтернет є підставою та зручним полем для використання маркетингових технік для підвищення ефективності власного виробництва й оптимізації бізнес-процесів). У загальному вигляді до маркетингових послуг відносяться, зокрема, послуги: із розміщення продукції в місцях продажу; вивчення, дослідження та аналізу споживчого попиту; унесення продукції (робіт, послуг) до інформаційних баз продажу; збирання та поширення інформації про продукцію (роботи, послуги)» [63, с. 78].

Для удосконалення й подальшого господарсько-договірного розвитку маркетингових послуг в Україні на основі чинних міжнародних стандартів розроблено новий стандарт їх якості маркетингових досліджень [287]. На думку С. Подоляк «враховуючи різноманітність цільової спрямованості маркетингових послуг, та характеру дій, що становлять їх зміст, можна зробити умовну диференціацію господарських договорів про надання маркетингових послуг в залежності від обраного терміну дії договорів в частині істотних умов договору: 1) при довгостроковій співпраці предмет договору визначає загальний перелік послуг та загальні умови виконання, а в додаткових угодах визначають місце проведення дослідження, строки виконання тощо; 2) при разовій співпраці предмет договору визначає конкретні завдання, строк виконання, ціну, місце проведення» [189, с. 122]. Спірною є точка зору Н.

Федосенко, яка відносить договір про надання маркетингових послуг до цивільно-правових угод за ознаками того, що маркетингова послуга є цивільно-правовою категорією, яка представляє собою професійну діяльність виконавця послуги, яка здійснюється в ході проведення маркетингових досліджень за завданням замовника на підставі договору та яка спрямована на підвищення ефективності господарської діяльності замовника, що споживається під час здійснення замовником його господарської діяльності. Зміст маркетингових послуг складають маркетингові дослідження, які полягають у зборі, аналізі, обробці й систематизації ринкової інформації відповідно до маркетингових проблем, що виникають у практиці суб'єктів цивільного обороту [288, с. 65]. Авторка визначає, що маркетингові послуги притаманні господарській діяльності та опосередковують ринкове середовище, тобто договір є суто господарським, який є підставою для виникнення майново-господарських договірних відносин щодо умов й порядку проведення маркетингових досліджень. Слушною є думка про те, що саме «у практиці маркетингологів серед джерел інформації і методів дослідження ринку виділяють: початкове дослідження, наприклад, опитування певної групи покупців, клієнтів, та цільове дослідження, як-от: оцінка наявних джерел інформації, статистичних даних для вироблення власних напрямків стратегії діяльності» [25, с. 48]. Можливо говорити про постійний попит підприємців на маркетингові послуги задля оцінки поточного стану ринкових відносин адже завданнями «маркетингового аналізу є:

- вивчення платоспроможного попиту на різні види послуг, ринки їх збуту й обґрунтування плану виробництва і реалізації;
- аналіз факторів, які формують еластичність попиту на послуги й оцінювання ступеня ризику їх незатребуваності;
- оцінювання стабільності та ефективності виробництва і збуту послуг, їх конкурентоспроможності й вишукування резервів для підвищення якісного рівня послуг;

– розробка стратегії. Маркетинг надає змогу регулювати виробництво і збут послуг у довгостроковій перспективі, адаптуватися до змін на ринку, коригувати свої дії відповідно до впливу динаміки середовища, уточнювати асортимент на основі досліджень життєвого циклу послуг, сприяти освоєнню нових видів товарів та послуг» [256, с. 88]. Представляється, що договір про надання маркетингових послуг відноситься до різновидів сервісних господарських договорів, якому притаманний комплексний характер та який є досить затребуваний в сучасних умовах господарювання задля вивчення попиту та пропозицій на ринку та здійснення інших економко-аналітичних дій.

Договір є важливим, але не єдиним фактом існування й належного надання маркетингових послуг. Так, за судовою практикою саме додаткові документи до договору про маркетингові послуги (акти виконаних робіт, фінансово-розрахункові та інші документи) свідчать про належне його виконання [193]. На нашу думку договір про надання маркетингових послуг це господарський договір сервісно-обслуговуючого характеру, за яким одна сторона – виконавець зобов'язується здійснити різноманітні дії щодо стимулювання збуту (реалізації, продажу) товарів (продукції) з урахуванням їх попиту на ринку, на умовах та в порядку визначених іншою стороною - замовником, який зобов'язується оплатити дії виконавця у строк, визначений в договорі. Тобто, за цим договором одна сторона – виконавець зобов'язується здійснити різноманітні дії щодо стимулювання збуту (реалізації, продажу) товарів (продукції) з урахуванням їх попиту на ринку, на умовах та в порядку визначених іншою стороною - замовником, який зобов'язується оплатити їх у строк, визначений в договорі та з метою подальшої імпліmentaції положень Угоди про асоціацію з ЄС визначити сторону такого договору як продавців бізнес-послуг - фізичних осіб.

Важливим аспектом дослідження договору про надання сервісних послуг є його істотні умови, які визначені загальними нормами – ЦК та ГК України, а також спеціальними, які містять окремі нормативні акти щодо окремих сфер

господарювання та відносин, адже «будь-який господарський договір складається з певного набору умов, які є змістом цього договору. Оскільки договір підписується, як мінімум, двома особами (сторонами договору), і, підписуючись, особи погоджуються з кожною із умов договору, то такому підписанню передуює важливий етап: узгодження сторонами господарського договору всіх його умов. Але таке узгодження умов має місце не лише на стадії укладення договору. При певних обставинах можлива зміна вже укладених договорів. При цьому сторони повинні узгоджувати нові умови договору» [115, с. 107]. Головною істотною умовою є предмет, який, наприклад, може бути у вигляді медичної послуги за відповідним договором [131, с. 56], або ріелторською послугою, яку замовив споживач ріелторських послуг у ріелтора [61, с. 23]. Саме специфіка предмета договору надання послуг встановлювалася переважно через його корелят-предмет договору по виконанню робіт.

Тобто можливо говорити про специфікацію договорів про надання сервісних послуг за предметною ознакою, наприклад, стосовно договору про надання послуг мобільного зв'язку відносяться умови, які ідентифікують кінцеве обладнання абонента (назва, найменування виробника, індивідуальний серійний номер мобільного термінала)» [117, с. 61] та істотними умовами договору про надання комунальних послуг є ціна послуги, яка буде включати розмір та порядок оплати наданих послуг і строк надання послуг [35, с. 79]. Проблемним моментом є відповідальність за зазначеним договором та можливість реституції, адже деякі послуги споживаються у момент їх надання. Вважається доречним застосовувати реституцію як вид оперативно-господарських санкцій компенсаційного характеру. Тобто, це право повернення в попередній стан [271, с. 95]. На нашу думку у разі застосування компенсаційної реституції саме й виникає можливість відшкодування матеріальних збитків та\або шкоди.

Специфікація щодо договорів про надання сервісних послуг визначається не тільки як кваліфікуюча ознака, а й як його частина (додаток), в якому, як

правило, визначається грошовий вираз предмету зазначеного договору. Так, слушною є думка про те, що «деякі види господарських договорів мають обов'язковий і необхідний додаток – специфікацію. Насамперед йдеться про договори поставки (купівлі-продажу), але специфікація може бути додатком і до інших видів договорів, зокрема, міни, позички, оренди, зберігання та ін. Законодавчого визначення специфікації немає. Тлумачні ж словники надають декілька значень цього терміну:

- а) перелік подробиць, на які треба звернути увагу;
- б) розробка деталей або подробиць;
- в) технічний документ, що включає назву частин, вузлів і деталей будь-якого виробу, вказує їх кількість, матеріал, вагу та інші дані.

Виділяють специфікації двох видів. По-перше, це документ, який містить детальну характеристику товару. Така специфікація дещо нагадує за змістом інший документ – паспорт на товар заводу-виробника. Всю детальну характеристику товару наводити в самому договорі недоцільно, тому її виносять у додаток, яким є специфікація. Але господарникам більш знайома специфікація іншого виду. Така специфікація використовується в договорах з великим переліком товару, який продається, зберігається, передається в оренду тощо. Якщо асортимент товару широкий за найменуваннями і кількістю, то все це вказується не в самому договорі, а в специфікації як додатку до договору. Саме такий вид специфікації згадується в Господарському кодексі України стосовно договорів поставки. Як бачимо, специфікація є елементом розділу господарського договору про його предмет, оскільки відповідно до п. 4 ст. 180 Господарського кодексу України саме умови про предмет повинні визначати найменування (номенклатуру, асортимент) та кількість продукції, а також вимоги до її якості. Тому і посилання на специфікацію буде саме в розділі про предмет договору» [116, с. 99].

Специфікація є додатком до договору, але має його силу та без нього не діє, адже «як і весь договір підписується уповноваженими особами, і ці підписи скріплюються печатками. Необов'язково специфікація має бути одна; їх може бути декілька, особливо коли термін дії договору є тривалим і поставки здійснюються партіями. Але всі специфікації є невід'ємними частинами господарського договору, про що робиться відповідна вказівка в тексті договору. Із змісту специфікації видно, що в ній зазначається не лише перелік всієї продукції, а й ціни на неї та загальна вартість. Тому в розділі договору про ціну також робиться посилання на специфікацію типу: «Ціна за одиницю товару встановлена у специфікації (Додаток 1) до даного договору».

Специфікація складається тоді, коли сторони вирішили, що таке складання є доцільним і необхідним. Єдине «але»: ця ж ст. 266 Господарського кодексу України дає сторонам свободу у складанні специфікації до договору поставки, «якщо інше не передбачено законом». Тому, у випадку прямої вказівки у законі на складання специфікації, сторони зобов'язані будуть це зробити.

Використовується специфікація і у зовнішньоекономічних договорах поставки. Але у міжнародній торгівлі вживається термін «відвантажувальна специфікація», яка є комерційним документом, що містить перелік видів і сортів товарів. Відвантажувальна специфікація є одним з товаросупровідних документів, оскільки згідно з ним приймається комплектність і якість товару, що поставляється. До речі, якість за специфікацією може визначатися нарівні з державними стандартами та технічними умовами. В сфері міжнародної торгівлі такі специфікації складаються в основному експортерами, хоча складати їх може й імпортер, і різні асоціації та інші організації, причому, як національні, так і міжнародні. В цьому випадку у зовнішньоекономічному договорі необхідно вказати організацію, яка склала специфікацію до цього договору, та навести основні показники такої специфікації. Отже, використання специфікації при складанні

господарських договорів є засобом, який, по-перше, визначає конкретні параметри і характеристики товару, за якими перевіряють його комплектність і якість (специфікації першого типу); по-друге, надає детальну інформацію про асортимент і ціни на товари, що складають предмет договору, не перевантажуючи при цьому даною інформацією основний текст договору (специфікації другого типу). Тому суб'єктам господарювання слід використовувати цей засіб в практиці укладання господарських договорів» [116, с. 100]. Представляється за доречним використовувати специфікацію як додаток та невід'ємну частину договору про надання сервісних послуг задля зручностей й оперативності внесення змін до нього.

Окремо можливо виділити договори щодо сервісних послуг, які укладаються у рамках державно-приватного партнерства, адже само визначення цього поняття пов'язано із відповідною обов'язковою договірною ознакою, які, наприклад, опосередковують публічні закупівлі щодо надання послуг. Особливістю таких договорів є обов'язкова наявність таких додатків як тендерна документація, змістом якої є певні нормативні кваліфікаційні умови (критерії). Згідно ч. 2 ст. 16 ЗУ «Про публічні закупівлі» [213] та судова практика встановлює кваліфікаційні критерії до учасників тендеру, оскільки сам по собі договір не свідчить про його виконання [192]. Тобто, саме кваліфікаційні критерії є умовою належного виконання договорів щодо сервісних послуг, які укладаються у рамках державно-приватного партнерства.

Вищевикладене надає можливість позитивно відповісти на можливість використання конструкції договору до інституту сервісних послуг як універсальної для досягнення цілей господарського законодавства правової категорії не тільки у господарсько-майнових відносинах але й організаційно-господарських крім того визначені підходи до розуміння сутності договору спрямовують на творчий пошук удосконалення правового регулювання господарських договірних відносин, яке виступає складовою

частиною соціального регулювання механізмів розв'язання конфліктів інтересів сторін договору.

Іноземне законодавство, зокрема, ст. 1.8 Господарського кодексу Бельгії містить положення, що предметом договорів купівлі-продажу може бути послуга, або будь-який договір, відмінний від договору купівлі-продажу, відповідно до якого є зобов'язання надавати послугу споживачеві, а споживач платить або зобов'язується сплатити її ціну» [49].

- Таким чином, функціонування правової системи України, в тому числі системи права як її складової, має бути налаштоване таким чином, щоб нормативно-правове регулювання господарських договірних відносин, у тому числі й стосовно порядку та надання сервісних послуг узгоджувалось і доповнювалось б іншими формами зовнішньої регуляції (звичаями ділового обороту, судовою практикою) і не пригнічувало індивідуальну саморегуляцію. А для цього в раціонально побудованій нормативно-правовій підсистемі, яка спеціалізується на господарських договорах, важливим є не стільки формальне визначення максимальної кількості правил поведінки, скільки правильне визначення напряму правового регулювання, насамперед, у вигляді норм-принципів, механізмів підтримки договірних відносин у випадку їх відхилення від первісно визначеної моделі, та механізмів підтримання балансу й забезпечення захисту публічних інтересів у господарських договірних відносинах. На нашу думку «договір надання сервісних послуг це господарський договір, в силу якого одна сторона – надавач зобов'язується надати іншій стороні – замовнику сервісну послугу, який зобов'язаний її прийняти на умовах, визначених та погоджених згідно із нормами чинного законодавства і договору;
- класифікувати договори надання сервісних послуг можливо за наступними критеріями в залежності від: специфіки сервісних послуг: транспортні, побутові, ріелторські, медичні, туристичні, тощо; строку: короткострокові та довгострокові; кількості осіб: двох та багатосторонні; мети: отримання прибутку

та задля задоволення соціальних, особистих та інших благ; форми: матеріальні та нематеріальні;

- істотними умовами договору надання сервісних послуг є предмет (сервісна послуга), строк, ціна, умови та порядок платежів, відповідальність сторін, умови припинення і розірвання та порядок вирішення спорів;
- договір управління майном є формою здійснення державно-приватного партнерства, за яким держава в особі уповноваженого органу або органи місцевого самоврядування передають майно (державне або комунальне) суб'єктам господарювання в управління на певний строк, на умовах визначених в договорі;
- в договорі надання сервісних послуг можливо визначити такий вид оперативно-господарських санкцій як компенсаційна реституція, за якою виникає можливість повернення майнової послуги або відшкодування шкоди за послуги немайнового характеру» [78, с. 77].

2.4. Відповідальність суб'єктів господарювання у сфері надання сервісних послуг

За порушення законодавства щодо сфери сервісних послуг, а саме порядку та умов їх надання настає відповідальність, яка різниться за галузевою ознакою: цивільна, господарська, кримінальна, адміністративна та самостійними її видами, які пов'язані із чисельними способами захисту.

Найбільш поширеною формою відповідальності за порушення порядку та умов надання сервісних послуг є відшкодування збитків, які також виокремлюють як самостійну санкцію, як правило, майнового характеру. Розмір збитків визначається відомчими актами та судовою практикою, наприклад, діє Методика визначення суми завданих замовниками збитків [137] та доречним є визначення конкретних кількісних критеріїв зазначених збитків в залежності від

їх розміру та загальних умов договору. Важливим є необхідність відшкодування і нематеріальної шкоди, але за сучасним законодавством така шкода не входить у поняття збитки, оскільки збитки є вужчим поняттям ніж шкода, а нематеріальна шкода входить у поняття шкоди, а не збитків. Збитки та шкода як правові категорії визначені у Віденській конвенції про договори міжнародної купівлі-продажу товарів [28].

На сьогоднішній день відшкодування збитків є різновидом господарсько-правової відповідальності, згідно із нормами чинного законодавства, адже «збитки у сфері господарювання» з використанням категорії «прибуток» з уточненням, що збитки - це об'єктивне зменшення будь-яких майнових та немайнових благ суб'єкта, права або законні інтереси якого порушено внаслідок неправомірної поведінки учасника господарських відносин, який порушив господарське зобов'язання або установлені вимоги щодо здійснення господарської діяльності, яке проявляється у витратах, зроблених управненою стороною, втраті, знищенні або пошкодженні її майна, а також не одержаному прибутку, який управнена сторона одержала б у разі належного виконання зобов'язання або додержання правил здійснення господарської діяльності другою стороною, компенсація якого спрямована на відновлення майнових прав управненої сторони [159, с. 199].

Незважаючи на відмінність у точках зору, слід зазначити, що збитки в будь-якому з визначень передбачають несприятливі наслідки для потерпілого (клієнта (споживача) – отримувача сервісної послуги), що виникли в результаті неправомірної поведінки правопорушника.

Важливим аспектом відповідальності щодо неналежного надання сервісних послуг є питання щодо їх якості, адже саме «інститут якості продукції розглядається як економічна категорія, як сукупність властивостей та ознак виробів і процесів, що обумовлюють ступінь її придатності до використання за призначенням. Якість окремої одиниці продукції визначається за її технічними

характеристиками та потрапляє під дію технічних норм. Технічні норми, що мають важливе соціальне значення, отримують закріплення у правових актах та набувають юридичної сили, а якість стає правовою категорією» [97, с. 15]. Також «якість з позицій орієнтації на споживача для сервісного підприємства має першорядне значення тому, що послуга проявляється в момент її виконання і якість послуги сприймається передусім через якість обслуговування під час її продажу. В момент купівлі відбувається порівняння очікуваної послуги з реальною (сприйнятою). Безумовно, на очікування конкретного покупця впливають фізичне оточення, власні потреби та його життєвий досвід. Великий вплив на формування очікувань покупця мають засоби інформації. Розбіжності в оцінці якості покупцем і сервісним підприємством виникають унаслідок різного розуміння ними цінності послуги» [174, с. 221].

Слушною є думка про те, що «умови конкуренції, які складаються на ринку послуг, змушують підприємства активно шукати нові способи створення продукції та обслуговування споживачів, оскільки їхні вимоги й компетентність постійно зростають. Сьогодні споживач бачить усе менше технічних відмінностей між конкурентними товарами та послугами, тому виникає необхідність створення переваг за рахунок доданої вартості. При цьому основне джерело створення такої доданої вартості – сервісне обслуговування покупця. В ідеальних умовах клієнти будуть задоволені, якщо вони отримають те, що їм потрібно, тоді, коли їм потрібно, та так, як їм потрібно. Якщо говорити про житлово-комунальні послуги, то споживачі погодяться, що послуга має бути належної якості (вода без домішок, належне теплопостачання, якісне прибирання прибудинкових територій тощо) саме в той час, коли виникне необхідність у ній» [101, с. 28]. На думку С. Альошкіна якість послуги це «сукупність її властивостей, що визначають її придатність задовольняти встановлені й передбачувані потреби і містить у собі якість обслуговування і якість результату послуги» [8, с. 176].

Крім того, доцільно говорити про якість адміністративно-господарських сервісних послуг через категорію «якість публічних послуг», яка представляє собою «складне явище, має специфічні виміри, елементи, вплив на які вимагає використання різних інформаційно-технічних, правових, економічних способів і методів. Відповідно до принципу універсальності публічних послуг, повинні бути встановлені основні, загальні критерії визначення якості публічних послуг, які застосовуються щодо всіх послуг, незалежно від сфери надання та уповноваженого органу. До них можна віднести: тривалість очікування в чергах; рівень інформування громадян про порядок надання послуги та результат; комфортність перебування в місцях очікування; професіоналізм персоналу та етика взаємодії із заявниками; своєчасність і оперативність надання публічної послуги в повному розмірі; юридично грамотне оформлення комплектів документів і різних довідок; задоволеність громадян отриманою послугою» [130, с. 53]. О. М. Берназюк зазначає, що «основними якість публічної послуги є оперативність, якість, доступність і зручність її надання, що залежить від декількох чинників: з одного боку, від повноти та достовірності вхідної інформації, а з іншого – від навантаження надавача послуг, установленого законодавством допустимого граничного терміну надання послуги» [17, с. 196–197]. Таким чином, категорія якості є важливим чинником сервісних послуг у сфері господарювання, як адміністративно-господарських так і господарських, адже розповсюдженню підставою для відповідальності є надання сервісних послуг неналежної якості, будь-то послуга з приводу надання дозвільних документів або побутова послуга.

Надання сервісних послуг неналежної якості, як правило, пов'язано із дефектом. Спеціальний законодавчий акт щодо відповідальності внаслідок дефекту в продукції, який був прийнятий ще в 2011 році містить визначення шкоди, яка «завдана внаслідок дефекту продукції, під якою розуміє будь-яке рухоме та нерухоме майно, у тому числі й електроенергію» [222] та М.О.

Бондаренко визначає, що саме законодавчо визначена відповідальність «внаслідок дефекту в продукції, яка вводиться в обіг» [22, с. 197]. Доречним є внесення змін до зазначеного нормативного акту щодо закріплення положення відносно відповідальності за шкоду, яка завдана внаслідок дефекту послуги. Також на нашу думку для деяких різновидів дійсно доцільніше застосовувати термін «дефекти», які потребують відшкодування та/або повернення грошей (вартості послуг). Звідси доречним є визначення поняття «дефект продукції (послуг)» як будь-який стан продукції (послуг), який не відповідає нормативно-встановленим вимогам, який піддається експертній оцінці та тягне відповідальність встановлену нормами чинного законодавства та внести зазначене до ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів». Так, судова практика зазначає, що якщо «суд встановив, що протиправною поведінкою відповідача, яка полягає у неналежному перевезенні ввіреного йому вантажу, на підставі договору та транспортної накладної, то позивачу завдано збитків. При цьому позивачем доведено причинно-наслідковий зв'язок між протиправними діями відповідача та понесеними позивачем збитками саме внаслідок неналежного виконання відповідачем договірних зобов'язань» [191].

Пеня є найбільш розповсюдженою санкцією за правопорушення щодо сфери послуг, а її розмір, порядок та умови стягнення визначаються ЦК та ГК України, а також нормами чинного спеціального законодавства. Так, статтею 26 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» від 09.11.2017 р. передбачена відповідальність за неналежне виконання договору [303]. М.М. Кузьміна з цього приводу пропонує ч. 3 статті 268 викласти наступним чином: «Загальними критеріями якості є: безпечність продукції для споживачів та навколишнього середовища, відповідність обов'язковим нормам, надійність» [121, с. 16]. ГК України не дає визначення неустойки, пені і штрафу — відповідні поняття передбачені в ст. 549 ЦК України. У свою чергу, поняття пені, наприклад, співвідноситься у ЦК з порушенням грошових зобов'язань. Проте, у

ч. 3 ст. 6 ЦК передбачається, що сторони можуть відступити в договорі від положень цивільного законодавства, а, крім того, згідно зі ст. 231 ГК, де наведені загальні принципи обчислення штрафних санкцій, допускається використання пені для негрошових господарських зобов'язань. У результаті можна констатувати, що в господарських відносинах допускається застосування пені за прострочення виконання будь-яких зобов'язань, а не тільки грошових [51, с. 356]. Тобто, за прострочення порядку та умов надання різноманітних сервісних послуг у сфері господарювання також можливо застосування пені як різновиду господарсько-правової відповідальності комплексного характеру.

Штрафні санкції є також найбільш розповсюдженою санкцією за правопорушення щодо сфери послуг, адже їх поширеність пояснюється тим, що довести їх розмір, чітко визначений у законі або договорі, набагато простіше, ніж довести розмір збитків [51, с. 378]. Штрафні сакції визначені нормами спеціального законодавства щодо сервісних послуг, але проблемним моментом є визначення адекватного їх розміру із конкретним фактом правопорушення. Так, за житловим законодавством виконавець житлової послуги несе відповідальність у вигляді штрафу або пені [211] та проблемним є їх конкретний розмір та фіксування факту правопорушення. Крім того, відповідальність несе споживач житлово-комунальної послуги, яка, наприклад, встановлена ч. 2 ст. 625 ЦК України. Так, в Рішенні Подільського районного суду міста Києва від 12 січня 2022 року вказано, що відшкодування збитків та стягненню неустойки регулюється ст. 624 ЦК України, поняття неустойки та її різновиди, а саме - штраф, пеня-визначені в ст. 549 ЦК України. Право нарахування і стягнення трьох відсотків річних та інфляційних втрат в якості відповідальності за порушення грошового зобов'язання містяться в ч. 2 ст. 625 ЦК України та ці положення не є тотожними до положень ст. 624 ЦК України щодо стягнення неустойки (шрафу, пені). У постанові від 18.03.2019 року у справі № 210/5796/16-ц Верховний суд України прийшов до висновків, що інфляційне нарахування на

суму боргу за порушення боржником грошового обов'язання, вираженого в національній валюті та 3% річних від простроченої суми полягає у відшкодуванні матеріальних втрат кредитора від знецінення грошових коштів унаслідок інфляційних процесів та отриманні компенсації (плати від боржника за неправомірне користування утриманими грошовими коштами, що підлягають сплаті кредиторів). Відповідальність передбачена ст. 625 ЦК України, є особливою мірою відповідальності боржника за порушення грошового зобов'язання, незалежною та відмінною від інших видів відповідальності або інших забезпечувальних заходів, зокрема неустойки (штрафів, пені) [255]. На нашу думку, повинні бути встановлені максимальні граничні суми загальної неустойки за правопорушення щодо постачання житлово-комунальних послуг. У 2020 році законопроект від 10.03.2020 р. № 3097-1 пропонується «скасувати законодавчі положення про нарахування та сплату пені у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги. Встановлюється, що неустойка (штраф, пеня) у разі несвоєчасного здійснення платежів за житлово-комунальні послуги споживачу на суму боргу не нараховується» [226]. Представляється, що таке положення не є доречним, адже більш жорсткі нормативні санкції саме й спонукають споживача бути дисциплінованим щодо своєчасної оплати споживчих комунальних послуг.

За порушення порядку та умов надання сервісних послуг доречним є застосування солідарної відповідальності, яку ще називають множинністю. Солідарна множинність за загальним правилом виникає тільки у випадках, прямо передбачених законом або договором (ст. 541 ЦК України). Механізм виконання зобов'язань із активною солідарною множинністю визначений у статті 542 ЦК України.

Сучасна судова практика поєднала об'єктивний та суб'єктивний підходи до кваліфікації дій кількох осіб, що призвели до заподіяння шкоди як спільних. Відповідно до судової практики особи вважаються такими, що спільно заподіяли

шкоду, якщо вони заподіяли неподільну шкоду взаємопов'язаними, сукупними діями або діями з єдністю наміру [246]. На думку О. Отраднової «Пленум Верховного суду України застосовує сполучник "або", що означає, що допускається кваліфікація дій як спільних за наявності одного із критеріїв: або дії співзаподіювачів є взаємопов'язаними та сукупними, а шкода – неподільною, або якщо особи мали єдиний намір заподіяти шкоду. Наявність взаємопов'язаних та сукупних дій співзаподіювачів не завжди виключає наявність єдиного наміру заподіяти шкоду і навпаки. Отже, при визначенні спільних дій варто застосовувати не просто сполучник "або", а сполучники "та/або". В такому випадку під поняття спільних будуть підпадати і дії, які є взаємопов'язаними, сукупними та призвели до неподільної шкоди та які вчинені з єдністю наміру» [169, с. 32]. Так, наприклад, за ст. 431 Німецького торговельного уложення «перевізник відповідає за провину своїх співробітників та інших осіб, яких він використовує при здійсненні перевезення, в такому ж обсязі, як і за власну провину» [155]. Також стосовно житлово-комунальних послуг діють Правила, викладені у Директиві ЄС 2018/851 від 30 травня 2018 р. [309], яка доповнює Директиву 2008/98/ЄС про відходи [310], які дозволяють використовувати системи поводження з відходами, де саме муніципалітети несуть загальну відповідальність за збирання комунальних відходів, або ж існують системи, де такі послуги надають приватні оператори, або ж будь-який інший вид розподілу відповідальності між державними та приватними суб'єктами. Вибір будь-якої з таких систем, а також їх зміна залишається обов'язком держав-членів.

Отже, господарсько-правовій відповідальності у сфері надання сервісних послуг притаманні чинники загального (майновий характер, компенсаційна природа, тощо) та спеціального характеру (компенсація шкоди лише у формі відшкодування збитків, обмеження грошової межі відповідальності та встановлення переліку особливих підстав звільнення від відповідальності) ознаки.

Фактичною підставою для притягнення до відповідальності є відповідні правопорушення, які пов'язані із невиконанням або неналежним виконанням договорів щодо надання різноманітних сервісних послуг, причому винною особою може бути визнаний як суб'єкт господарювання так і будь-яка інша особа, у тому числі й орган державної влади або місцевого самоврядування. Тобто, протиправна дія представляє собою недотримання умов щодо належного виконання [293, с. 508]. Мова йдеться, як правило, про прострочення надання сервісних послуг, адже, наприклад, «прострочення виконання зобов'язань з надання транспортних послуг за критерієм обсягу вчинених сторонами дій доцільно розглядати в межах двох основних видів порушення – невиконання та неналежного виконання» [59, с. 98]. Можливо виокремити структуру фактичної підстави відповідальності - правопорушень у сфері надання різноманітних сервісних послуг за такими критеріями, як: а) характер поведінки винної особи; б) суб'єкт, з поведінкою якого пов'язується порушення; в) характер невиконання умов договорів щодо надання сервісних послуг; г) істотність порушення зобов'язання, яке слугує підставою виникнення сервісних послуг.

Таким чином, відповідальність у сфері надання сервісних послуг представляє собою вид господарсько-правової відповідальності, яка полягає у настанні несприятливих правових наслідків для суб'єктів, які їх надають, як правило, майнового характеру, підставою якої є порушення умов договору щодо їх надання.

Висновки до розділу 2

Дослідивши теоретичні та господарсько-правові аспекти відносин щодо сервісних послуг, їх об'єктно-суб'єктного складу, договірної форми і відповідальності за правопорушення щодо умов і порядку їх надання можемо зробити наступні висновки:

- 1) сервісні послуги практично реалізуються за допомогою приватно-правових та публічно-правових правовідносин комплексного характеру та до приватно-правових відносяться відносини з приводу надання послуг суб'єктами господарювання іншим суб'єктам або особам – споживачам, наприклад, надання побутових послуг, транспортних, консалтинг та інші, які є адміністративними послугами та сервісними послугами у сфері господарювання. До публічно-правових можливо віднести надання адміністративно-господарських послуг, наприклад, з приводу державної реєстрації суб'єктів господарювання або майна, ліцензування та інших дозвільних процедур. Тобто ці відносини адаптовані до нормативно-визначених за ст. 3 Господарського кодексу України, а саме до господарсько-виробничих та організаційно-господарських;
- 2) порядок надання сервісних послуг опосередковують правовідносини господарського характеру, які можливо характеризувати за наступними критеріями в залежності від: різновиду сервісних послуг та їх суб'єктної ознаки на приватноправові та публічні-правові (організаційні); об'єкту (предмету) сервісних послуг на майнові, фінансові (в національній та/або іноземній валютах) та змішані; форми договірні та позадоговірні; зустрічного задоволення оплатні та безоплатні та від порядку надання письмові, електронні та змішані. Господарсько-правові відносини щодо надання сервісних послуг представляють собою різновид господарсько-правових відносин, публічного, приватного або змішаного характеру, завдяки яким сервісні послуги набувають практичний вираз, реалізуються через відповідні права та обов'язки їх суб'єктів на підставі та

умовах, визначених нормами чинного законодавства і співвідносяться як сервісні послуги у сфері господарювання, адміністративно-господарські сервісні послуги та господарські сервісні послуги;

- 3) внести зміни до ст. 1 Закону України «Про теплопостачання» та викласти її у наступній редакції: «транспортування теплової енергії – виробничо-господарські відносини, які пов'язані із процесом передачі (постачання) теплової енергії (теплоносія) за допомогою мереж на підставі договору»;
- 4) суб'єктна складова сервісних послуг на підставі норм чинного господарського та іншого законодавства визначає різноманітних їх осіб, яких можливо виокремити за наступними критеріями в залежності від: обсягу владних повноважень: державні органи, органи місцевого самоврядування та суб'єкти господарювання; правовим статусом: службові (посадові) особи та юридичні і фізичні особи - суб'єкти господарювання; порядку та умовами надання сервісних послуг: особи, які безпосередньо надають сервісні послуги – надавачі, особи, які отримують сервісні послуги – споживачі сервісних послуг та посередники, в особі сервісних центрів, які створюються та діють на підставі норм чинного законодавства;
- 5) об'єкти сервісних послуг умовно можливо класифікувати на «види за наступними критеріями, в залежності від: 1) сфери господарювання: транспортні, фінансові, інформаційні, тощо; 2) форми: матеріальні та нематеріальні; 3) територіальної розповсюдженості: національні, міжнародні та змішані; 4) стану попиту та пропозицій: які пристосовані до потреб споживачів та ті, які формують їх попит; 5) характеру формування: які надаються виключно державою (державні та/або муніципальні) та ті, які надаються суб'єктами господарювання; 6) мети надання: отримання прибутку та без отримання прибутку; 7) оплатності: платні та безоплатні; 8) строків надання: короткострокові, середньострокові та безстрокові»;
- 6) договір надання сервісних послуг це господарський договір, в силу якого одна сторона – надавач зобов'язується надати іншій стороні – замовнику сервісну

послугу, який зобов'язаний її прийняти на умовах, визначених згідно із нормами чинного законодавства або погоджених в договорі та класифікувати договори надання сервісних послуг можливо за наступними критеріями в залежності від: специфіки сервісних послуг: транспортні, побутові, ріелторські, медичні, туристичні, тощо; строку: короткострокові та довгострокові; кількості осіб: двох та багатосторонні; мети: отримання прибутку та задля задоволення соціальних, особистих та інших благ; форми: матеріальні та нематеріальні (електронні);

- 7) аутсорсинг це господарський договір про надання послуги щодо найму працівників з наміром надання їх у розпорядження третій стороні, яка може бути як фізичною, так і юридичною особою ("підприємство-користувач") та визначає їм робочі завдання і контролює виконання цих завдань, а також інші послуги, пов'язані з пошуком роботи на засадах професійності, спеціалізації, строковості й оплатності;
- 8) договір про надання маркетингових послуг це господарський договір, за яким одна сторона – виконавець зобов'язується здійснити різноманітні дії щодо стимулювання збуту (реалізації, продажу) товарів (продукції) з урахуванням їх попиту на ринку, на умовах та в порядку визначених іншою стороною - замовником, який зобов'язується оплатити їх у строк, визначений в договорі та з метою подальшої імпліmentaції положень Угоди про асоціацію з ЄС визначити сторону такого договору як продавців бізнес-послуг - фізичних осіб, які є представниками постачальника послуг однієї Сторони і які мають бажання в'їхати та тимчасово перебувати на території іншої Сторони з метою ведення переговорів щодо умов продажу послуг або укладення угод з метою продажу послуг цьому постачальнику послуг;
- 9) для фактичної підстави відповідальності - правопорушень у сфері надання різноманітних сервісних послуг питаманним є певна структура, яку визначають за такими критеріями, як: а) характер поведінки винної особи; б) суб'єкт, з поведінкою якого пов'язується порушення; в) характер невиконання умов

договорів щодо надання сервісних послуг; г) істотність порушення зобов'язання, яке слугує підставою виникнення сервісних послуг;

- 10) з метою визначення відповідальності у сфері надання сервісних послуг доречним є визначення поняття «дефект продукції (послуг)» як будь-який стан продукції (послуг), який не відповідає нормативно-встановленим вимогам, який піддається експертній оцінці та тягне відповідальність встановлену нормами чинного законодавства;
- 11) доречним є доповнити класифікацію оперативно-господарських санкцій шляхом виділення в договорі про надання сервісних послуг компенсаційної реституції, за якою виникає можливість відшкодування матеріальних збитків та\або шкоди;
- 12) для упорядкування житлово-комунальних послуг в частині збору і переробки відходів доцільно є запровадження положення за досвідом Словенії про те, що всі відходи забирає місцева муніципальна компанія та вони викидаються до 5-ти різних контейнерів: змішані відходи, органічні відходи, упаковка, скло, папір, проте, лише за змішані та органічні відходи платять споживачі. Вивезення решти відходів покривається за рахунок продажу цих відходів як вторинної сировини та за рахунок дії системи «розширеної відповідальності виробника» (щодо упаковки), що слід визначити у Законі України «Про відходи».

РОЗДІЛ 3

ГОСПОДАРСЬКО-ПРАВОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ОКРЕМИХ ВИДІВ СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ

3.1. Побутові послуги, які надаються суб'єктами господарювання та їх господарсько-правове забезпечення

Побутові послуги є однією із популярних і розповсюджених різновидів господарських сервісних послуг, які надаються суб'єктами господарювання на умовах і в порядку, визначених нормами чинного законодавства, у тому числі й господарського. Побутові послуги відносяться саме до господарських сервісних послуг, яким притаманний, як правило, приватно-правовий характер, змістом яких є правовідносини з приводу майна та\або майнових прав бо саме їх «надання є сферою соціального життя, покликаної задовольнити різного роду сімейно-побутові потреби людини» [148, с. 1]. А.Ю. Язикова визначає побутові послуги як «діяльність, товар матеріальної або нематеріальної форми, що задовольняє конкретну, індивідуальну побутову потребу людини» [306, с. 225]. Ними користуються всі верстви населення з відповідною періодичністю для задоволення особисто-побутових дрібних потреб. Так, послуги підприємств клінінгової індустрії, хімічного чищення та пралень є соціально значущими показниками розвитку суспільства. Вони є надійним індикатором, який засвідчує рівень побутової культури і благоустрою держави, соціальний статус її громадян. Послуги підприємств хімічного чищення і пралень є широкою мережею у світі [181, с. 114]. Тому деякі автори виокремлюють їх як окремий вид майна, так, на думку Т.М. Сидоренко вони можуть як звичайний товар, куплятись і продаватись [261, с. 68].

Надалі вчені щодо визначення побутових послуг виокремлюють їх таку важливу ознаку як наявність споживача і можливість задоволення його потреб.

Наприклад у літературі виокремлюються платні послуги як, в основному, дрібні побутові послуги, що споживалися кінцевими споживачами періодично, та задовольняли первинні потреби [125, с. 98]. На нашу думку, як вже зазначалося, термін «послуга» як економіко-правова категорія пов'язана із товаром, але представляє собою певну діяльність, як правило, майново-грошового споживчого характеру. Крім того, зазначена діяльність здійснюється на підґрунті підприємництва, тобто, її мета – отримання прибутку, що свідчить про господарсько-правове регулювання. Взагалі ринок сервісів для замовлення побутових послуг в Україні в період 2017-2019 років розвивався зі щорічною середньою динамікою близько 19 %. У другому кварталі 2020 року зростання ємності ринку припинилося і намітилася зворотна тенденція через вплив введених карантинних обмежень, погіршення загальної економічної і суспільно-політичної ситуації в країні [254]. Звідси деякі вчені виокремлюють побутові послуги як різновид підприємницької діяльності за ознакою отримання прибутку. Так, на думку О.Б. Моргулець побутові послуги це «вид діяльності суб'єктів підприємницької діяльності щодо задоволення конкретної побутової потреби індивідуального замовника» [147, с. 42].

Поняття «побутова послуга» також тісно пов'язане та має спільні ознаки із загальним визначенням послуги як економіко-правової категорії. Також деякі автори пов'язують побутові послуги виключно з конкретними особами, які їх надають, що досить звужує їх змістовну характеристику та призначення. Так, на думку Т. В. Білоус сфера побутового обслуговування в Україні є своєрідною за рахунок суб'єктів малого підприємництва. Виняток становлять лише диверсифіковані підприємства [18, с. 19]. Вчені також вказує на те, що сфера побутового обслуговування в Україні є своєрідною за рахунок безумовного переважання серед суб'єктів господарювання суб'єктів малого підприємництва. Виняток становлять лише диверсифіковані підприємства, які пропонують широкий асортимент побутових послуг, що представлені здебільшого будинками

побуту. Відповідно до зазначеного стратегічним пріоритетом є реалізація регуляторної політики у сфері малого підприємництва: активізація фінансово-кредитної та інвестиційної підтримки малого підприємництва (надання пільгових кредитів через уповноважені банки; реалізація програми мікрокредитування за участю місцевих небанківських фінансових установ, фінансова підтримка молодіжного підприємництва, розроблення системи залучення інвестицій), створення інфраструктури малого підприємництва (навчання підприємців за різноманітними програмами, розробка та публікація методичних посібників з упровадження на малих підприємствах стандартів ISO та приведення побутових послуг до стандартів COT та ЄС через мережеву інфраструктуру підтримки підприємництва; створення системи популяризації розвитку підприємництва та соціальної відповідальності бізнесу; створення системи координації між підприємствами побутового обслуговування, освітніми закладами та органами влади для управління розвитком робочої сили відповідно до потреб ринку праці) [295, с. 169]. На нашу думку, індивідуальні підприємці – фізичні особи також є особами соціально-трудоових відносин, адже мають право на найману працю, сплачують податки і збори у встановленому законом порядку, тощо.

У літературі фахівці визначають поняття побутової послуги через її складові, наприклад, навіність споживачів, якісної характеристики, однорідних дій тощо. Досліджуючи послугу як об'єкт товарознавства С.Л. Альошкін вказує на тісний її зв'язок зі споживачами і пов'язує її із менеджментом якості та як наслідок – підвищенню задоволеності споживачів. Саме клієнт є їх ключовою фігурою, а його втрата спричинить дійсне зниження обсягів прибутку організацій, у тому числі й підприємств побутового обслуговування. Якість послуги – сукупність властивостей послуги, що визначають її придатність задовольняти встановлені й передбачувані потреби відповідно до її призначення, і містить у собі якість обслуговування і якість результату послуги [8, с. 175]. Тобто необхідним є підготовка фахівців, які саме й будуть аналізувати та

виокремлювати складові й поняття побутових послуг на ринку. Саме якість послуги, як слушно зазначає надалі зазначає вчений, це «сукупність властивостей послуги, що визначають її придатність задовольняти потреби і містить у собі якість обслуговування і якість результату послуг» [8, с. 175]. Адже, слушною є думка про те, що на сьогоднішній день саме завдяки якості побутових послуг виникає жорстка конкуренція між її надавачами [26, с. 11]. Тобто, важливою ознакою побутових послуг є постійний моніторинг за їх видами, умовами і порядком їх надання, кількістю споживання, якістю надання, ціновим виразом, тощо. Спеціально досвідчені особи – менеджери повинні здійснювати зазначений моніторинг, аналізувати отримані результати, враховувати думки інших фахівців (юристів, економістів, соціологів) та іноземний досвід (стандарти). Обслуговування є важливою складовою та специфічною ознакою побутових послуг, надає їм характер сервісності, адже, як слушно вказується у літературі походження терміну «сервіс» приводить до висновку, що він може застосовуватися тільки в тих випадках коли мова йде про обслуговування людини. В інших випадках треба використовувати термін «обслуговування» з уточнюючим словом, яке визначає кого або що обслуговувати [16, с. 9]. У загальному вигляді, як слушно зазначає Березняцький В. В., вживаючи поняття «сервіс», слід розуміти транслітерацію французького слова «servis» і його значення повинно відповідати його споконвічному значенню – обслуговувати людину, і припускає, що провідником слова «service» в нашу мову було слово «сервіз», «сервірувати», яке означає прислужувати людині [16, с. 10]. Як висновок, узагальнюючи, можемо сформулювати, що обслуговування – це процес забезпечення працездатності будь-якого об'єкта, підвищення рівня його надійності, а сервіс – надання послуг із забезпечення ефективної діяльності виробничого процесу на комерційній основі для забезпечення іміджу, що може розглядатися як супровідна послуга при продажі продукції [46, с. 33]. На нашу думку, побутові послуги є сервісними однорідними послугами, які надаються на

професійній та публічній основі суб'єктами господарювання фізичним особам - споживачам на умовах та в порядку, визначеними договором, з метою задоволення споживчих потреб на платних і строкових засадах.

Для побутових послуг актуальним і важливим є наявність належного сучасного правового забезпечення через їх визначення у ГК України як самостійної економіко-правової категорії. Саме у сучасних економічних умовах, у яких опинилися підприємства, у тому числі підприємства побутового обслуговування (невідповідність зростання заробітної плати рівню інфляції, підвищення тарифів на комунальні платежі, безробіття, зниження реальних доходів населення), проблема підтримки споживчого попиту населення й конкурентоспроможності підприємств здобуває особливої актуальності [8, с. 175]. Як вже зазначалося у попередньому підрозділі дослідження, вичерпний перелік побутових послуг визначений ПК України, а нормативне їх визначення порядок та умови надання врегульовані спеціальним підвідомчим нормативно-правовим актом, за яким побутова послуга - вид різновид підприємництва індивідуального характеру [230]. У 2000 р. був прийнятий наказ Українського союзу об'єднань, підприємств організацій побутового обслуговування населення [245], змістом якого є чисельні інструкції щодо надання окремих видів побутових послуг, наприклад, стосовно ремонту одягу або взуття. Звідси можливо виокремити види послуг в залежності від їх предмету (об'єкту). На нашу думку, слід внести зміни до ГК України, визначаючи інститут побутових послуг саме у господарському законодавстві через їх економіко-правовий характер та скасувати зазначені підзаконні й відомчі акти задля уніфікації та спрощення практичного застосування законодавства щодо побутових послуг.

У літературі існують чисельні класифікації побутових послуг за різноманітними підставами, які надають змогу виокремити їх самостійність та надати більш повну змістовну характеристику. Найпоширенішими є види побутових послуг в залежності від форми, характеру, предмету та мети. Так,

наприклад, в залежності від того які потреб задовольняють побутові послуги можливо, як і всі існуючі види послуг, поділити на виробничі (матеріальні) і невиробничі (нематеріальні). За характером попиту на побутові послуги їх можна поділити на: побутові послуги постійного попиту – найбільш використовувані населенням (ремонт одягу, взуття, послуги з хімічної чистки виробів, послуги з прання білизни, послуги лазень тощо) та побутові послуги періодичного попиту – потреба в таких побутових послугах виникає відносно рідко (послуги з хімічної чистки виробів, індивідуальне виготовлення взуття, виготовлення і ремонт меблі) [165, с. 117].

Також, нормативно різновиди побутових послуг визначені відомчим актом і за ступенем значущості у технології надання (реалізації) побутових послуг виділяють ув'язані побутові послуги – послуги, які безпосередньо стосуються діяльності підприємства побутового обслуговування; частково ув'язані побутові послуги – послуги, безпосередньо не пов'язані з наданням основної побутової послуги; основні побутові послуги – послуги, які споживач замовляє та купує на підприємстві побутового обслуговування відповідно до угоди та вільні побутові послуги – безпосередньо не пов'язані з купівлею-продажем їх основного виду [243]. А.Ю. Язикова пропонує побутові послуги зі збереження та відновлення продукту (ремонт взуття та одягу, ремонт ювелірних виробів, ремонт побутових машин і приладів особистого користування, домашнього вжитку); побутові послуги з виготовлення нових продуктів (виготовлення одягу, взуття, ювелірних виробів, будівництво житла за індивідуальним замовленням); побутові послуги, що пов'язані з особистим доглядом людини: побутові послуги по створенню добробуту у побуті населення [306, с. 228].

На думку О.О. Вашків «класифікацію побутових послуг здійснюють за такими ознаками:

- а) за характером послуг – виробничі і невиробничі послуги. До виробничих відносять послуги з виготовлення, ремонту і оновлення виробів, а до невиробничих – послуги в чистому вигляді, що не мають матеріального втілення у певних предметах споживання (послуги перукарень, лазень, інформаційної служби та ін.);
- б) за галузевими групами послуг – ремонт і пошиття взуття, пошиття швейних, хутряних і шкіряних виробів, головних уборів і текстильних чи галантерейних виробів, а також ремонт меблів, послуги перукарень та ін.;
- в) за призначенням – послуги населенню, підприємствам і організаціям, обслуговування яких прирівнюють до побутового обслуговування; заводам, що виготовляють побутові машини і прилади для гарантійного ремонту;
- г) за наявністю або відсутністю попереднього замовлення на послуги;
- д) за місцем проживання населення – послуги для міських і сільських жителів;
- е) за способом виконання робіт – послуги, що виконуються силами самого підприємства, послуги, що виконуються сумісно з побутовими управліннями або об'єднаннями і неспеціалізованими підприємствами, кооперативами при підприємстві;
- ж) за ступенем новизни – послуги вперше освоєні в звітному році і послуги, які виконували в попередньому році;
- з) за формою обслуговування (прогресивна і звичайна форми обслуговування);
- к) відповідно до спеціалізації виробництва (що відповідають і не відповідають профілю підприємства);
- л) за використаними матеріалами: з матеріалу замовника, з матеріалу підприємства; роботи з повноцінних матеріалів і відходів та вторинної сировини;
- м) за асортиментом послуг – вид виробів, що виготовляють або ремонтують група ремонту (дрібний, середній та ін.), вид робіт» [26, с. 11]. На нашу думку, зазначена класифікація є вельми доцільною задля надання більш змістовної характеристики побутових послуг та зручності і зрозумілості їх практичної

реалізації. Таким чином, класифікувати побутові послуги доречно в залежності від: об'єкту; строку; мети і форми.

Для порівняльної характеристики побутових послуг та усунення проблем щодо їх визначення, порядку й способів надання цікавим є іноземний досвід. Так, за ст. 1.8. Господарського кодексу Бельгії побутові послуги визначені як «однорідні послуги як всі послуги, характеристики і методи яких ідентичні або схожі, незалежно від конкретного часу або місця виконання, постачальника послуг, або особи, для якої вони призначені» [49], тобто можливо виокремити таку головну ознаку побутових послуг як однорідність - наявність чисельних спільних ознак, які сприяють їх виокремленню та нормативному закріпленню в одну велику групу.

Дискусійним та проблемним аспектом щодо надання побутових послуг є аналіз та пропозиції усунення недоліків, пов'язаних із їх процедурою та умовами надання. Такі чинники як рентабельність, наявність чисельних відомчих актів, технічне сучасне обладнання та цінова невизначеність і неконтрольованість, на нашу думку, це основні проблеми щодо визначення, умов і надання побутових послуг. Також важливим є контроль та державна підтримка фінансово-організаційного характеру суб'єктам, які надають побутові послуги та які, як правило, відносяться до суб'єктів малого та середнього підприємництва, яка повинна надаватися своєчасно, а особливо вона є актуальною в умовах пандемії, яка виникла у зв'язку із COVID-19. Суб'єкти господарювання які надають побутові послуги, які не можуть пережити заборону на свою діяльність та повинні зачинятися, тобто припиняти свою діяльність або визнати себе банкрутами. Також, як правило, зазначені суб'єкти не вирізняються мережевою ознакою, а діють індивідуально, що свідить про їх невеликий дохід та можливість розширення. Також, при аналізі рентабельності як головного показника порядку надання побутових послуг, Т.М. Сидоренко визначає, що «специфіка сфери побутових послуг як виду діяльності суб'єктів бізнесу щодо задоволення

конкретної побутової потреби індивідуального замовника полягає в її інфраструктурному характері, наявності всіх фаз єдиного процесу розширеного відтворення (виробництво, розподіл, обмін та споживання), поєднання функції різних галузей народного господарства та здійснення особливої функції – обслуговування населення. Підвищення рентабельності і темпів її росту в динаміці для підприємств, що надають побутові послуги населенню, в сучасних умовах може забезпечити постійна диверсифікація їх діяльності, причому доцільним є застосування стратегії спорідненої горизонтальної диверсифікації в діяльності підприємств побутового обслуговування відбувається розширення номенклатури послуг» [261, с. 68]. Таку позицію розділяють й інші вчені та вказують на те, що підвищення рентабельності і темпів її зростання в динаміці для підприємств, що надають побутові послуги населенню, в сучасних умовах може забезпечити постійна диверсифікація їх діяльності, причому доцільним є застосування стратегії спорідненої горизонтальної диверсифікації, яка дає змогу перетворити стратегічну відповідність на конкурентну перевагу та досягти синергетичного ефекту. При застосуванні горизонтальної диверсифікації в діяльності підприємств побутового обслуговування відбувається розширення номенклатури послуг (переважно за рахунок широти, а не глибини асортименту). Підприємство може або працювати на вже освоєному сегменті ринку, стимулюючи повторні споживацькі запити, або виходити на нові сегменти та розширювати коло потенційних споживачів. Додатково при збільшенні обсягів виробництва і реалізації побутових послуг проявляється ефект економії на масштабі виробництва, відбувається поступове зниження собівартості послуг, що забезпечує підприємству конкурентну перевагу [295, с. 169].

Аналізуючи суб'єктів надання побутових послуг – виконавців вчені пропонують, що «однією з найперспективніших форм підприємництва, пов'язаного з організацією побутового обслуговування, є супутня та мережева форми, які знайшли застосування на різних видах підприємств побутового

обслуговування. Мережева модель підприємництва дає можливість підприємствам не лише витримувати конкуренцію, а й створювати нові сегменти ринку побутових послуг. Саме мережеві суб'єкти підприємницької діяльності значною мірою формують сучасний ринок побутових послуг в Україні» [295, с. 168]³. На нашу думку слід визначити у п. 7 Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» як торговельного об'єкту поняття «мережеві магазини побутових послуг» як сукупність двох та більше приміщень (у тому числі й в цифровому форматі), засновниками яких, як правило, є суб'єкти малого підприємництва, які надають різноманітні побутові послуги на підставі договору споживачеві, умови та порядок укладення якого визначені нормами чинного законодавства.

Також, «однією з проблем розвитку підприємств побутового обслуговування є відсутність державного регулювання тарифів, а також цін на побутові послуги, котрі встановлюються конкретним підприємством, виходячи із собівартості, співвідношення між попитом і пропозицією та норми прибутку. Це перешкоджає реалізації соціальної функції підприємствами, що надають побутові послуги. Чинним законодавством України не передбачено пільг будь-яким категоріям населення при наданні побутових послуг» [41, с. 73].

Представляється, що проблеми щодо діяльності, пов'язаної із наданням побутових послуг можуть бути вирішені за рахунок наступних заходів:

- здійснення діяльності, пов'язаної із практичним наданням побутових послуг на засадах самозайнятості;
- в залежності від виробничої необхідності використання аутсорсингу;
- розширення переліку побутових послуг;

³ Хлістунова Н.В., Теміндарова Т.М. Дослідження стану підприємств побутового обслуговування населення України. Економічний аналіз, 2015. Т. 19, № 2. С. 164-170.

- застосування процедури надання побутових послуг, у тому числі їх замовлення з використанням цифрово-електронних технологій;
- укладання договору про надання побутових послуг в електронній формі;
- оперативне реагування держави на зміну ринкових умов у сфері побутових послуг, у тому числі у період пандемії та надання різноманітної державної допомоги.

В загальному сенсі для побутових послуг доречним є «стимулювання зростання обсягів сукупної пропозиції послуг, за рахунок:

- забезпечення зростання середнього рівня якості послуг, який відповідає вимогам постіндустріального розвитку економіки;
- поліпшення національної транспортної та інформаційно-комунікаційної інфраструктури;
- забезпечення інвестування в розвиток національної галузі освітніх послуг, розвиток системи додаткової освіти;
- формування високоефективної системи охорони здоров'я;
- стимулювання інноваційного та наукового розвитку економіки та суспільства;
- побудова ефективної системи охорони та захисту права інтелектуальної власності, інституціоналізація у вітчизняному суспільстві категорії «інтелектуальна власність». Реалізація цих заходів зможе забезпечити суттєве зростання обсягів виробництва та споживання послуг, забезпечить сталий розвиток сфери послуг, підвищить якість життя населення України відповідно до стандартів постіндустріального розвитку.

За оцінками Кабінету Міністрів України, послуги, що надаються населенню, займають важливе місце в економіці, адже не лише забезпечують нормальну діяльність домогосподарств, а й створюють близько 23% ВВП, 33% зайнятості та 17% податкових надходжень» [125, с. 106]. На нашу думку у господарському законодавстві слід надати визначення «побутових послуг як сервісних однорідних індивідуальних послуг, які надаються суб'єктами

господарювання або іншими особами споживачам, на умовах та в порядку визначеними договором з метою задоволення їх власних потреб на платних і строкових засадах. Класифікувати побутові послуги можливо за наступними критеріями в залежності від: специфіки об'єкту: ювелірні, перукарські, косметологічні, з ремонту одягу або взуття, тощо; строку: короткострокові та довгострокові; мети: отримання прибутку та без отримання; форми: матеріальні та нематеріальні. З метою усунення нормативної прогалини щодо визначення юридичних понять вважаємо за доцільне внести зміни до ГК України, а саме ст. 263(1), в якій визначити поняття послуги та побутової послуги, з виокремленням невичерпного їх переліку» [82, с. 144].

3.2. Транспортні послуги як об'єкт господарсько-правового регулювання

Транспортні послуги є важливою сферою господарювання, які опосередковують майже всі інші її складові та яким притаманне досить розгалужене правове забезпечення. Їх надання постійно оновлюється завдяки застосуванню сучасних інформаційно-цифрових технологій, які, наприклад, удосконалили їх навігацію та контроль-но-наглядний аспект та що є підставою для оновлення транспортного законодавства шляхом внесення відповідних змін. Інформаційно-цифрові технології є обслуговуючими складовими транспортних послуг та встановлюють зручний взаємозв'язок між їх надавачами та отримувачами, адже, «серед традиційних систем обслуговування чільне місце посідають неформальні форми обслуговування – інформаційна та маркетингова. Зі становленням ринкової економіки, яку досить часто асоціюють з конкурентним середовищем, багато підприємств почали звертати увагу на такі неформальні види обслуговування виробництва, як інформаційне та консультативне, тобто це не виражене матеріально, але дуже необхідне в конкурентному середовищі обслуговування виробництва. Аналіз сучасного

розвитку інформаційного ринку вказує на тенденцію збільшення частки посередницьких послуг сервісних інформаційних фірм і фірм, що здійснюють програмне забезпечення.

Поступово відбувається зсув сервісного обслуговування у бік генерації інформаційних баз даних. Інформаційні посередники використовують такі форми взаємовідносин із замовниками інформації: поширення інформації за передплатою; відкритий продаж інформаційного продукту; інформаційні замовлення; постійне (сервісне) інформаційне обслуговування; користування базами даних» [46, с. 31].

Також надання транспортних послуг є найбільш розповсюдженою діяльністю у сфері господарювання, які входять до предметної складової господарського права, є різновидом сервісних послуг обслуговуючого характеру та, як правило, відносяться до господарських сервісних послуг, адже «нормативний рівень механізму регулювання договірних відносин з надання транспортних послуг забезпечується значною кількістю імперативних норм, зважаючи на притаманність приватноправовим відносинам з надання транспортних послуг публічної складової, що відображається у постійному контролі органів державної влади та місцевого самоврядування за діяльністю перевізників. Водночас договори про надання транспортних послуг мають виключно приватноправову природу» [129, с. 11].

Як вже зазначалося, майже будь-яка інша господарська діяльність прямо або опосередковано пов'язана із транспортною, адже це сприяє оперативному виконанню будь-якого господарського зобов'язання, діяльності, відносин. Адже спеціальними ознаками договірних зобов'язань з надання транспортних послуг, які надають можливість виокремити їх в один підтип у межах типу договорів про надання послуг, є те, що вони:

а) опосередковують процес переміщення певного об'єкта за допомогою транспортного засобу або його організацію;

б) містять обов'язок вчинити активні дії або здійснити діяльність, у процесі вчинення яких споживається транспортна послуга, або утриматися від певної дії;

в) завжди встановлюються з визначеним суб'єктом;

г) до виконавців транспортних послуг, які, як правило, надають їх особисто, встановлено спеціальні вимоги;

г) не створюють обов'язків для осіб, які не беруть участі в них як сторони; д) мають специфічний об'єкт (транспортну послугу);

е) встановлюються, як правило, на визначений строк та (або) термін;

є) передбачають особливі правові наслідки у разі порушенні зобов'язання [129, с. 30-31]. Мова йде про наявність досить розгалуженої вітчизняної логістики, змістом якої є перевезення різноманітними різновидами транспорту. Суб'єктно-об'єктна характеристика терміну «транспортна послуга» свідчить про її господарсько-правовий характер, з токи зору про те, що, як правило, замовниками, перевізниками і постачальниками є різноманітні суб'єкти господарювання, які зареєстровані в установленому законом порядку, а об'єкти – товари та\або продукція, які використовуються для задоволення господарсько-виробничих та інших потреб. Слушною є думка про те, що «такий договір є двостороннім і укладається на користь третьої особи» [195, с. 116].

В законодавстві використовується термін «перевезення» або «постачання», адже «основними завданнями організації перевезень є: мінімальні витрати часу на доставку, високий рівень надійності, гнучкості, комплексності, доступності системи доставки» [103, с. 1]. На нашу думку, доречним є виокремлення, дослідження та закріплення терміну «транспортні послуги» в ГК України як різновиду господарської діяльності задля нормативного врахування чисельних супутних послуг. У законодавстві саме транспортна послуга й визначена як перевезення вантажів та надання супутних послуг [246]. У літературі зазначений термін виокремлюється по-різному та пов'язують його як із самою процедурою та умовою перевезення різноманітним транспортом так і

об'єктною складовою – пасажирями і багажом. Так, А. Матвєєва наголошує на договірній природі транспортних послуг шляхом застосування господарсько-правових засобів державного регулювання [134, с. 141]. Зазначене досить широке визначення враховує й сам процес здійснення транспортних послуг на підставі договору та з урахуванням встановлених державних умов, стандартів і правил, які є проявом державного регулювання зазначеного процесу. Також, важливою ознакою є сам, практичний процесу переміщення товарів та\або продукції у просторі за встановленими часовими критеріями. З точки зору О.Г. Кухарчик транспортною послугою є «процес перевезення вантажів та пасажирів» [123, с. 51]. На думку І.С. Лукасевич-Крутник договір про надання транспортних послуг це домовленість, за якою одна сторона (виконавець) зобов'язується на замовлення другої сторони (замовника) надати транспортну послугу, яка споживається в процесі здійсненні діяльності щодо перевезення або організації процесу перевезення, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором [129, с. 33]. Зазначені думки виокремлюють важливі ознаки транспортних послуг – сам процес (факт) існування і реалізації, їх об'єкти та можливість надання супутних послуг, які тісно пов'язані із перевезенням, сприяють і доповнюють його. Так, Гринів Н. Т., Подвальна Г. В визначають транспортування як діяльність з обслуговування клієнтів, які “споживають” транспортну послугу» [57, с. 32].

Щодо порядку та умов здійснення транспортних послуг існують деякі проблеми. Так, потребує дослідження й усунення проблемних аспектів положення щодо стандартизації транспортних послуг з точки зору їх розгалуженого господарсько-правового забезпечення, завдяки якій відбувається їх якісний й безпечний процес надання, адже саме «якість транспортного обслуговування, яка залежить як від величини тарифу на доставку, так і від таких аспектів якості доставки, як своєчасність, схоронність та ін.» [302, с. 21]. На думку інших вчених саме «стандарти обслуговування гарантують клієнтам

задекларований підприємством перелік благ, які вони можуть отримати водночас з послугою» [57, с. 32]. На нашу думку, саме стандарти повинні і можуть ефективно забезпечити якість процедури надання транспортних послуг через їх визначення у господарському законодавстві, у тому числі й міжнародні. Саме якість процедури надання транспортних послуг забезпечує їх економічність, екологічність, безпечність, цінову оправданність та комфорт, а документальною її формою є сертифікат, наприклад, SO 9001:2015 – це популярний світовий стандарт якості логістичної діяльності, який, на жаль, дуже малорозповсюджений в Україні та одиниці – компаній перевізників його мають. Також, якість слугує чинником безпеки послуги, яка є вкрай важливим її елементом.

Деякі вчені виокремлюють більш широке поняття як «ринок транспортних послуг», який, за твердженням А. Брайковської, представляє собою «систему відносин між фізичними та юридичними особами – суб'єктами різних типів, форм власності та господарювання в світовому і внутрішньому економічному просторі щодо організації та купівлі-продажу транспортних послуг на основі дії об'єктивних економічних законів та правових норм» [24, с. 77]. Зазначене можливо виокремити як процедуру надання послуг, тобто, правовідносини, які виникають при здійсненні транспортних послуг на підставі договору, як національного так і міжнародного характеру, на умовах та в порядку визначених нормами чинного загального та спеціального законодавства. До загального законодавства щодо транспортних послуг можливо віднести ЦК та ГК України, а до спеціального систему нормативно-правових актів, яка називається «транспортне законодавство», до якого входять акти загального характеру і стосуються усіх видів транспорту, наприклад, Закону України «Про транспорт» [218] і спеціального (профільного) характеру, які стосуються окремих транспортних послуг, наприклад, автомобільних, повітряних, залізничних, тощо. Значну роль серед зазначених актів відіграють статuti транспортних організацій,

у тому числі й монополій, які доповнюють та уточнюють норми транспортних законів, що є вельми доцільним задля їх практичного застосування. Таким чином, транспортні послуги це «різновид господарської діяльності, змістом якої є здійснення перевезення будь-яким видом транспорту шляхом надання супутніх послуг на підставі договору, з метою обслуговування і задоволення потреб інших суб'єктів господарювання і населення та основними засадами їх здійснення є: підпорядкування спеціальному розгалуженому транспортному законодавству, можливість широкого сучасного інформаційно-цифрового забезпечення, наявність типових та примірних форм договорів у письмовій, в тому числі й електронній формі, обов'язкові легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо)» [87, с. 33].

На думку багатьох вчених на сьогоднішній день у цілому транспортна галузь задовільняє всі потреби, так, наприклад, на думку Р.Р. Гудими «спостерігається відставання в розвитку транспортної мережі, перш за все в розвитку автомобільних доріг загального користування від темпів автомобілізації країни. У результаті щільність автомобільних доріг в Україні у 5,9 рази менше, ніж у Франції (відповідно 0,28 та 1,65 кілометра доріг на 1 кв. кілометр площі країни)» [62, с. 238]. Це пояснюється «низкою об'єктивних причин, зокрема, такими як великий тягар на утримання транспортної мережі на душу населення порівняно з європейськими країнами через відносно невелику густоту населення (78 чоловік на 1 кв. кілометр), низьку купівельну спроможність громадян (1/5 купівельної спроможності Єврозони), порівняно невеликий парк автомобілів та значну територію країни. Незадовільним є транспортно-експлуатаційний стан автодоріг: 51,1 % не відповідає вимогам за рівністю, 39,2 % - за міцністю. В світовій економіці існує аксіома: чим більшою є щільність шляхів сполучення на території держави, тим вищим є рівень її економічного розвитку. Як приклад: майже рівна за площею Франція має у 14,5

разів більше транспортних шляхів ніж Україна. Звідси і рівень розвитку» [279, с. 158].

Крім того вчені виокремлюють різновиди транспортних послуг, деякі з яких є новими та затребованими на ринку у зв'язку із задоволенням його потреб та потребують належного господарсько-правового забезпечення. Так, на думку В.В. Волік існують «основні та додаткові транспортні послуги, та досліджуючи їх щодо перевезення міським транспортом пропонує до основних віднести перевезення пасажирів і їхнього багажу, а до додаткових транспортні послуги, які не пов'язані із перевезенням, але сприяють йому, наприклад, утримання об'єктів міського транспорту, організація роботи тягових електропідстанцій, тощо» [33, с. 192]. На думку І.С. Лукасевич-Крутник «допоміжні (організаційні) договори це домовленість сторін щодо організації укладення та (або) виконання основного договору про надання транспортних послуг відповідно до умов цього договору. Особливостями допоміжних (організаційних) договорів про надання транспортних послуг є: 1) спрямованість на організацію укладення та (або) виконання основного договору про надання транспортних послуг; 2) суб'єкти допоміжного договору про надання транспортних послуг і основного договору, на організацію якого він спрямований, можуть не співпадати; 3) допоміжні договори про надання транспортних послуг є елементом єдиного юридичного складу, який спричиняє укладення та (або) виконання основного договору про надання транспортних послуг. До допоміжних (організаційних) договорів про надання транспортних послуг належать: договір транспортного експедирування, договір про організацію перевезень, вузловий договір, договір про подачу та забирання вагонів, договір про експлуатацію під'їзних колій тощо» [129, с. 26-27]. На нашу думку мова йдеться про супутні послуги, які опосередковують транспортні та носять характер додаткових договорів, так як також підлягають обов'язковому виконанню на умовах та в порядку, визначеними нормами чинного господарського законодавства. Тобто, наприклад, можливо виокремити

додаткові договори перевезення які представляють собою угоду щодо надання додаткових супутніх організаційно-транспортних послуг, задля повного, оперативного, ефективного і законного виконання основного транспортного договору (договір транспортного експедирування, договір про організацію перевезень, вузловий договір, договір про подачу та забирання вагонів, договір про експлуатацію під'їзних колій).

До додаткових супутніх повітряних організаційно-транспортних послуг можливо віднести неавіаційну діяльність (*non-aeronautical activity*) аеропорту, яка представляє собою діяльність з розвитку наземних послуг, що надаються пасажиром на території аеропортів: магазини, у тому числі *Duty Free*, точки харчування, паркінг, упаковка багажу, кейтеринг, послуги бізнес-залів та інші яка визначена у законодавстві країн ЄС. На думку В.Ю. Павелко надання неавіаційних послуг аеропортом переважно спрямовано на задоволення авіапасажирів та відвідувачів аеропорту. Якість неавіаційних послуг має безпосередній вплив на формування іміджу аеропорту та його вибір серед авіапасажирів. В провідних світових аеропортах збільшення обсягу перевезень, що обслуговуються в аеропорті, сприяє не тільки зростанню доходів від неавіаційної діяльності в абсолютному вираженні, але й збільшенню їх відсотка в загальних доходах аеропорту. Водночас в аеропортах України спостерігається нераціональне використання аеровокзальних приміщень або їх мала кількість, що пов'язано із застарілою інфраструктурою, недостатнім фінансуванням та небажанням менеджменту аеропорту, що негативно позначається на рівні розвитку неавіаційної діяльності [170, с. 398].

Таким чином, виокремлюється інститут договору перевезення, який слід розглядати в комплексному вигляді шляхом включення до договору перевезення домовленостей щодо надання додаткових супутніх організаційно-транспортних послуг з метою повного, оперативного, ефективного і законного виконання основного транспортного договору; для встановлення належного місця

виконання; відповідальності, тощо (про організацію перевезень, вузловий договір, про подачу та забирання вагонів, про експлуатацію під'їзних колій, тощо). Слушною є думка про те, що саме «слід звернути увагу на доцільність укладення організаційних договорів про умови укладання договорів транспортних перевезень, в яких передбачити й здійснення оплати за підготовку транспорту до використання для перевезення. Таким чином, враховуючи викладене, після досягнення згоди між сторонами договору перевезення, сам договір про здійснення перевезення буде вважатися укладеним. Отже, організаційні договори є двосторонніми, консенсуальними та оплатними» [150, с. 245].

Транспортні перевезення можливі одним або декількома різновидами транспорту, що є вельми затребованим та сприяє їх оперативності й економії та є деякі проблемні аспекти щодо їх вітчизняного нормативного регулювання. Такі перевезення називаються мультимодальні, яким притаманне міжнародне правове підґрунтя за Директивою Ради 92/106/ЄЕС [198]. Впровадження та розвиток зазначених перевезень є напрямком державної економічної політики, який визначений Урядом України до 2030 року, а саме: «стимулювання розвитку мультимодальних перевезень на законодавчому рівні, надання державної підтримки; забезпечення системного програмного розвитку мультимодальних/контейнерних перевезень з урахуванням світових тенденцій та потреб економіки держави; розбудова сучасної транспортно-логістичної мережі мультимодальних терміналів/кластерів» [227]. У літературі вчені по-різному надають змістовну характеристику мультимодальних перевезень. Так, на думку О.Г. Кухарчик вони є різновидом перевезення, що «одночасно виконується двома або більше видами транспорту, організовано одним оператором, який бере на себе відповідальність доставки вантажу «від дверей до дверей» на підставі єдиного договору як на міждержавному, так і на регіональному рівнях» [124, с. 158]. Л.М. Волинець характеризує мультимодальне перевезення як перевезення

«від дверей до дверей» за єдиним договором та наскрізною ставкою фрахту. Мультимодальні перевезення є більш складними та всеохоплюючими, ніж перевезення розділені за різними видами транспорту» [34, с. 130]. Зокрема, С. М. Богданов та А.О. Андрієнко наголошують, що мультимодальні перевезення — це перевезення, за яких вантаж доставляється кількома транспортними компаніями, які передають його одна одній по ланцюгу, використовуючи при цьому різні види транспорту [21, с. 82]. Так, О.С. Каспрук, акцентуючи увагу на критерії відповідальності, стверджує, що мультимодальні перевезення є перевезеннями, що виконуються під відповідальність одного оператора, який зобов'язується здійснити перевезення вантажів “від дверей до дверей” за єдиним транспортним документом [107, с. 95].

Різновидом зазначених перевезень є контрейлерні перевезення як перевезення визначеними маршрутами автопоїздів, автомобілів, автопричепів, напівпричепів, знімних автомобільних кузовів (в навантаженому або порожньому стані) завантажених одним відправником на станції відправлення на адресу одного одержувача на одну або декілька станцій призначення без переробки на шляху прямування на сортувальних станціях. Даний вид перевезення слід розглядати як закономірне подолання конкурентних відносин між автомобільним і залізничним транспортом і переходу до співпраці. Контрейлерним перевезенням властиві такі переваги як поєднання якостей двох домінантних видів транспорту – маневреності, оперативності і швидкості автомобільного транспорту і високої продуктивності, незалежності від погодних умов і безпеки залізничного транспорту [42, с. 167]. Адже сам процес доставки вантажу до споживача часто вимагає транспортування товару на декількох видах транспорту. Сучасна логістична практика транспортування пов'язана з усе більшою експансією перевезень, здійснюваних одним експедитором з одного диспетчерського центра за єдиним транспортним документом. Такі перевезення називаються інтермодальними. У країнах з розвиненою економікою

інтермодальні перевезення вважаються ефективним видом перевезень, заснованим на використанні сучасних досягнень науки і техніки. Відправники вантажу часто здійснюють перевезення з використанням різних способів доставки, що призводить до збільшення загальної вартості товару. Це свідчить про дилетантський підхід до питання управління транспортуванням вантажів і доводить необхідність впровадження логістичних підходів у сфері управління доставкою зовнішньоторговельних вантажів [6, с. 110]. На нашу думку, можливо говорити про подвійну природу договору мультимодальних перевезень, з урахуванням ст. 135 Угоди про асоціацію з ЄС як основного договору про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі та додаткового, який регулює і конкретизує відносини перевізників під час мультимодальних перевезень, умови роботи перевалочних пунктів у вигляді, наприклад, вузлових угод щодо митного оформлення, послуг контейнерних станцій та депо, маркетингу, тощо та доречним є визначення мультимодальних перевезень шляхом внесення змін до ст. 312 ГК України та викласти її у наступній редакції:

Стаття 312. Мультимодальні перевезення

1. Договір мультимодального перевезення вантажу це договір про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі.

2. До договорів мультимодального перевезення застосовуються правила статті 307 цього Кодексу, якщо інше не передбачено транспортними кодексами чи статутами.

3. Відносини перевізників під час мультимодальних перевезень та умови роботи перевалочних пунктів регулюються вузловими угодами. Порядок укладення вузлових угод встановлюється транспортними кодексами та статутами.

З метою надання більш змістовної характеристики транспортних послуг їх можливо класифікувати за різноманітними підставами в залежності від: 1) різновиду транспорту – залізничні, автомобільні, авіаційні, змішані (мультиmodalні); 2) строку: строкові та безстрокові; 3) періодичності: постійні, регулярні (згідно із графіком, планом, тощо) та разові (за замовленням); 4) об'єктного складу: пасажирські, вантажні та змішані; 5) суб'єктного складу: ті, які надаються державою, ті, які надаються органами місцевого самоврядування, ті, які надаються підприємцями та змішані; 6) договірної форми: ті, які здійснюються на підставі публічних договорів, ті, які здійснюються на підставі типових (примірних договорів) та інші; 7) територіальності: внутрішні, міжнародні та змішані.

Важливим аспектом є застосування типових і примірних форм до транспортних договорів які надаються профільними міністерствами і відомствами, адже вони зручні у користуванні й виконанні. Так, Міністерством транспорту затверджений примірний договір щодо транспортного перевезення автомобільним транспортом зі змінами 2019 року, який у повному обсязі містить всі умови зазначеного перевезення та представляється за доцільне застосовувати його до інших видів перевезення, морським або повітряним транспортом та надати йому статус типового. Так, слушною є думка про те, що саме сьогодні при регулюванні договірних відносин загалом спостерігається тенденція до розширення кола типових договорів, затверджуваних нормативно-правовими актами [58, с. 45]. Адже, їх головною юридичною ознакою є їх обов'язковість, а умови можуть включати: імперативно встановлюють права та обов'язки сторін (у тому числі відтворюючи відповідні положення закону, на підставі якого вони приймаються) та умови, які підлягають деталізації сторонами або можуть бути визначені в договорі на їх розсуд [13, с. 185]. На відміну від типових договорів примірний договір є договором іншого характеру, та на думку В.Г. Олюхи саме «примірний договір є правовим актом ненормативного характеру, оскільки він

затверджується відповідними державними органами, проходить реєстрацію в Міністерстві юстиції України і поширює свою дію на невизначене коло осіб на території всієї держави. Окремі умови договору знаходять своє повне вирішення щодо інших умов, хоч і не визначаються їх змістом, але окреслюють питання, які сторони можуть вирішити самостійно. Отже, йдеться про нормативно-правовий акт, який містить диспозитивні норми, викладені в особливій формі» [160, с. 19]. Зазначені акти можливо ще визначити як оферта з боку спеціально уповноважених органів. На нашу думку, типові і примірні договори як джерела правового регулювання відносин перевезення — це спеціальні види нормативного регулювання взаємовідносин між замовниками і перевізниками суб'єктами господарювання та іншими особами, в яких імперативно встановлюються права та обов'язки сторін щодо перевезення на їх розсуд з урахуванням особливостей транспортних засобів.

В іноземних країнах також вельми розгалуженим є законодавство щодо порядку та умов надання транспортних послуг, але їх договірне нормативне забезпечення свідчить саме про їх господарський характер. Так, за ст. 1 Німецького торгового уложення транспортні послугивідносяться до видів торгового промислу та зазначає, що «прийняття на себе перевезення вантажів або пасажирів морем, угоди фрахтувальників або установ, призначених для перевезення пасажирів по суші або по внутрішнім водам, а також угоди підприємств, що займаються буксирним судноплавством» [155].

За ст. 426 Німецького торгового уложення(1) Перевізник може вимагати видачі транспортної накладної.

(2) Транспортна накладна повинна містити:

1. місце і дату видачі,
2. найменування та місце знаходження перевізника,
3. найменування того, кому вантаж повинен бути доставлений (одержувача),
4. місце доставки,

5. позначення вантажу за властивостями, кількістю і відмітних ознак,
6. позначення супровідних паперів, необхідних для виконання митних, податкових або поліцейських формальностей,
7. визначення вартості перевезення, а в разі попередньої оплати - позначку про попередню оплату,
8. особливі угоди, які сторони уклали щодо інших пунктів, а саме про час, протягом якого повинна бути проведена перевезення, про відшкодування внаслідок запізнення в доставці і про нараховані на товар накладених платежах,
9. підпис відправника, досить факсимільного підпису.

(3) Вантажовідправник відповідає перед перевізником за правильність і повноту даних, включених в транспортну накладну [155]. Тобто, саме транспорта накладна є спрощеною формою договору про надання транспортних послуг, так як містить всі його істотні умови та може надаватися у письмовій та електронній формі. Зазначене притаманне й для національних відносин щодо надання транспортних послуг, а саме їх договірного забезпечення.

Також важливим та майже невизначеним в законодавстві є положення про засіб реагування на правопорушення під час надання транспортних послуг. Таким формальним засобом є комерційний акт, який складається виключно під час виявлення будь-якого правопорушення та реалізації транспортної послуги за участю відповідної особи та підписами. Саме «комерційний акт та акт загальної форми є доказом існування тих обставин, які можуть бути підставою для матеріальної відповідальності транспортної організації, вантажовідправників і вантажоодержувачів. Тому при виникненні спору щодо цих обставин комерційний акт пред'являється разом з претензією, а в подальшому - в суд разом з позовною заявою» [50, с. 214]. Так, у постанові Київського апеляційного господарського суду під час розгляду спру щодо міжнародного перевезення вказується на те, що «комерційні акти, акти огляду відправлення, експертні висновки та інші документи, що містять інформацію про характер та причини

пошкодження, псування, втрати, нестачі вмісту відправлення, що складені без участі уповноваженого представника виконавця є недійсні і при розгляді претензій не приймаються. Згідно акту про пошкодження упаковки, маркировки, змісту вантажу від 15.06.2017, який підписано та скріплено печатками обох сторін зафіксовано наступне: після митного оформлення було виявлено нестачу. Під час перевантаження з автомобіля компанії ТММ в присутності представника О.Таран в автомобіль директора ТОВ "Алес Груп" Васильєва Ю.В. виявлено, що з 40 коробок відсутні 6 коробок арт. 0051 (у кожній коробці по 6 шт.) та арт. 0020-2 шт., арт. 3523 - 3 шт., арт. 0600 - 2 шт., арт. 0051 - 4 шт. Фото з місця виявлення нестачі додаються. Коробки були склеєні скотчем, в деяких з них надірвані краї, наявні вм'ятини, що одразу кидається в очі» [191]. Положення щодо умов та порядку складання комерційних актів визначені статутом залізниці [231] та Інструкцією про кількість [102] та прийнятих на їх підставі відомчих актів, наприклад, Наказі, в якому зазначено, що «дані в комерційному акті зазначаються на підставі перевізних документів та виявлених обставин» [194]. Аналізуючи комерційні акти щодо залізничних перевезень судова практика зазначає, що залізниця має право на договірних засадах зважувати та перевіряти масу вантажів при прийманні, видачі і перевантаженні у випадках, не передбачених Правилами перевезення, і згідно зі статтею 129 Статуту складати комерційний акт. Тому складання залізницею комерційного акту у випадках, коли залізниця не зобов'язана була видавати вантаж з перевіркою, не може бути підставою для визнання відповідного комерційного акта таким, що не має доказового значення. Якщо у комерційному акті відсутній докладний опис обставин, за яких сталося незбереження вантажу, зокрема, про стан запірно-пломбувальних пристроїв та пломб, технічного стану вагону (контейнера) тощо, залізниця несе за це відповідальність, доки не доведе відсутність своєї вини [248].

На нашу думку доречним є визначення комерційного акту у ГК України шляхом доповнення ч. 1 ст. 314 наступним змістом: «Документом, який засвідчує

факт втрати, нестачи або пошкодження є комерційний акт, який складається виключно під час їх виявлення, безпосередньо в місці події за участю уповноважених осіб та скріплюється їх підписами».

Таким чином, «транспортні послуги – це вид господарської діяльності, змістом якої є здійснення перевезення будь-яким видом транспорту та надання супутніх послуг на підставі договору, з метою обслуговування і задоволення потреб населення, з використанням сучасних інформаційно-цифрових систем та технологій; основними засадами здійснення транспортних послуг є: спеціальне транспортне законодавство, сучасне інформаційно-цифрове забезпечення, типові та примірні форми договорів, легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо); доречним є внесення змін до 32 глави ГК України де замість терміну «перевезення» закріпити термін «транспортні послуги» як виду господарської діяльності» [87, с. 33].

Висновки до розділу 3

Дослідивши теоретичні та господарсько-правові аспекти побутових і транспортних сервісних послуг як їх практично найпоширених різновидів у сфері господарювання, можемо зробити наступні висновки:

- 1) побутові послуги представляють собою сервісні однорідні послуги, які надаються на професійній та публічній основі суб'єктами господарювання фізичним особам - споживачам на умовах та в порядку, визначеними договором, з метою задоволення споживчих потреб на платних і строкових засадах. Класифікувати їх залежності від: об'єкту; строку; мети і форми. З метою усунення нормативної прогалини щодо визначення специфіки діяльності з надання побутових послуг доцільне внесення змін до ГК України, а саме ст. 263(1), в якій визначити поняття послуги та побутової послуги, з виокремленням невичерпного їх переліку;
- 2) у п. 7 Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» визначити новий торговельний об'єкт «мережеві магазини побутових послуг» як сукупність двох та більше приміщень (у тому числі й в цифровому форматі), засновниками яких, як правило, є суб'єкти малого підприємництва, які надають різноманітні побутові послуги на підставі договору споживачеві, умови та порядок укладення якого визначені нормами чинного законодавства;
- 3) проблеми щодо діяльності, пов'язаної із наданням побутових послуг можуть бути вирішені за рахунок застосування наступних заходів:
 - здійснення діяльності, пов'язаної із практичним наданням побутових послуг на засадах самозайнятості;
 - в залежності від виробничої необхідності використання аутсорсингу;
 - розширення переліку надання побутових послуг;

- застосування процедури надання побутових послуг, у тому числі їх замовлення з використанням цифрово-електронних технологій;
 - укладання договору про надання побутових послуг в електронній формі;
 - оперативне реагування держави на зміну ринкових умов у сфері побутових послуг, у тому числі у період пандемії та надання різноманітної державної допомоги, як правило, у фінансовому вимірі;
- 4) транспортні послуги це різновид господарської діяльності, змістом якої є здійснення перевезення будь-яким видом транспорту шляхом надання супутніх послуг на підставі договору, з метою обслуговування і задоволення потреб інших суб'єктів господарювання і населення та основними засадами їх здійснення є: підпорядкування спеціальному розгалуженому транспортному законодавству, можливість широкого сучасного інформаційно-цифрового забезпечення, наявність типових та примірних форм договорів у письмовій, в тому числі й електронній формі, обов'язкові легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо);
- 5) класифікувати транспортні послуги можливо за різноманітними підставами в залежності від: 1) різновиду транспорту – залізничні, автомобільні, авіаційні, змішані (мультимодальні); 2) строку: строкові та безстрокові; 3) періодичності: постійні, регулярні (згідно із графіком, планом, тощо) та разові (за замовленням); 4) об'єктного складу: пасажирські, вантажні та змішані; 5) суб'єктного складу: ті, які надаються державою, ті, які надаються органами місцевого самоврядування, ті, які надаються підприємцями та змішані; 6) договірної форми: ті, які здійснюються на підставі публічних договорів, ті, які здійснюються на підставі типових (примірних договорів) та інші; 7) територіальності: внутрішні, міжнародні та змішані;
- 6) з метою більш широкого нормативного визначення супутньої діяльності щодо перевезення доречним є внесення змін до 32 глави ГК України де замість терміну

«перевезення» закріпити термін «транспортні послуги» як виду господарської діяльності;

- 7) доречним є визначення комерційного акту у ГК України шляхом доповнення ч. 1 ст. 314 наступним змістом: «Документом, який засвідчує факт втрати, нестачі або пошкодження є комерційний акт, який складається виключно під час їх виявлення, безпосередньо в місці події за участю уповноважених осіб та скріплюється їх підписами»;
- 8) доречним є визначення мультимодальних перевезень шляхом внесення змін до ст. 312 ГК України та викласти її у наступній редакції:

Стаття 312. Мультимодальні перевезення

1. Договір мультимодального перевезення вантажу це договір про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі.
2. До договорів мультимодального перевезення застосовуються правила [статті 307](#) цього Кодексу, якщо інше не передбачено транспортними кодексами чи статутами.
3. Відносини перевізників під час мультимодальних перевезень та умови роботи перевалочних пунктів регулюються вузловими угодами. Порядок укладення вузлових угод встановлюється транспортними кодексами та статутами.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження констатуємо властиву актуальність обраної теми для доктрини господарського права щодо визначення та змістовної характеристики сервісних послуг у сфері господарювання, їх диференціації на «адміністративно-господарські сервісні послуги» та «господарські сервісні послуги». Поставлена мета та окреслені завдання дослідження досягнуто шляхом використання обраного методологічного інструментарію та ґрунтовної розробки обраних аспектів проблемних питань застосування господарського законодавства щодо зазначених правових категорій. Підсумком дослідження стали такі основні висновки:

1. Генеза виникнення і становлення інституту сервісних послуг у сфері господарювання у світі і на території сучасної України, починаючи з найдавніших часів і до новітнього часу тісно і нерозривно пов'язана із їх змістовними та економіко-правовими чинниками, а саме: 1-у період (початковий) – виникнення у Давньому Римі та застосування як правової категорії, яка опосередковує транспортні, орендні та інші зобов'язання; період середньовіччя – удосконалення фінансових послуг; період капіталістичних відносин – різноманіття послуг економічного товарного характеру, а також послуг, пов'язаних із зародженням засад ринкової економіки; XX століття – удосконалення послуг, їх нормативний комплексний характер з виокремленням господарських послуг та сучасний період - XXI століття – удосконалення інституту послуг, набуття ними комплексного характеру, виокремлення господарських послуг, їх вартісної та договірної ознак.

2. Інститут сервісних послуг це сукупність правових норм господарського, цивільного та адміністративного законодавства, які визначають засади державного регулювання, умови, порядок та результати надання сервісних послуг, їхнє договірне забезпечення, суб'єктно-об'єктну складову, заходи

відповідальності тощо. Проведено виокремлення понять «послуга» та «сервісна послуга», коли під першим розуміється будь-які дії, направлені на задоволення різноманітних потреб, які споживаються в момент їх надання, а під другим - економіко-соціальна професійна діяльність обслуговуючо-індивідуального характеру, змістом якої є сукупність дій, які надаються певними суб'єктами (спеціалістами), які, як правило, реалізуються (споживаються) під час їх здійснення (надання) на платних, строкових засадах, визначених у договорі. Згідно із ст. 50 Угоди про створення ЄС у ст. 1 Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» доречно визначити послуги як результат промислово-торгівельної діяльності, яка споживається у момент її надання з метою, як правило, отримання прибутку.

3. Сервісні послуги у сфері господарювання це певна самостійна правова категорія, яка поєднує господарські сервісні послуги та адміністративно-господарські сервісні послуги, що надаються суб'єктами господарювання та іншими учасниками господарських відносин споживачам чи суб'єктам господарювання з урахуванням ознаки сервісності, яка означає спрямування послуги на запобігання виникнення технічної, інформаційної, фінансової чи іншої проблеми в діяльності певного суб'єкта, дотичного до сфери господарювання, професійного характеру надання, а також цілеспрямованості, постійності, одноманітності, споживчості, оплатності, договірної забезпечення та результативності.

4. Доцільно розмежовувати сервісні послуги у сфері господарювання та господарські сервісні послуги за конструкцією тип-підтип, коли під першими розуміється діяльність щодо надання індивідуальних сервісних послуг різноманітного характеру суб'єктами господарювання, а також спеціально уповноваженими органами державної влади і органами місцевого самоврядування з метою задоволення господарських потреб, загального сприяння ділової активності, конкурентоспроможності, досягнення

господарських результатів тощо, а під другими – дії суб'єктів господарювання вузькопрофільного професійного обслуговуючого характеру щодо надання різноманітних послуг іншим суб'єктам господарювання задля задоволення їх потреб на підставі договору, який є строковим, оплатним, двох- або багатостороннім, однооб'єктним та, як правило, - публічним.

5. Адміністративно-господарські сервісні послуги це елемент державної економічної політики, елементу державної економічної політики, що відповідно до положень ст. 86 Угоди про асоціацію з ЄС має характер «послуг та інших дій, що виконуються під час здійснення владних повноважень та включають послуги або діяльність, які не здійснюється ні на комерційній основі, ні в умовах конкуренції з одним або декількома суб'єктами господарської діяльності». Таке розуміння дозволяє запроваджувати в механізмі цих послуг елементи сприяння ведення бізнесу: інформаційну, освітню, фінансову та іншу підтримку з боку держави, змістом якої є також сукупність заходів з приводу легалізації суб'єктів господарювання; відносин, умов та порядку здійснення контролю, пруденційного нагляду, статистичних дій за порядком та умовами їх надання; антимонопольно-конкурентного регулювання тощо.

6. До основних напрямів державно-правового впливу у нормах господарського законодавства стосовно сервісних послуг відносяться: визначення сфери сервісних послуг, їх окремих видів та договірних забезпечення з урахуванням сучасних потреб ринку; визначення чітких повноважень державних органів та органів місцевого самоврядування щодо їх регуляторно-контролюючої діяльності у сфері послуг; встановлення основних засад (принципів) щодо ринку сервісних послуг, у тому числі ЗЕД характеру та впровадження партнерських засад держави та суб'єктів господарювання через форми державно-приватного партнерства щодо публічних сервісних послуг.

7. З урахуванням сучасної цифровізації порядку надання сервісних послуг у сфері господарювання запропоновано створення Єдиного сервісного

електронного порталу як Додатку до Дії. Бізнес з відповідним ефективним ступенем захисту і закріплення в ньому окремого розділу щодо надання адміністративно-господарських сервісних послуг, органів, юрисдикційних повноважень, який дозволить задовільнити: легалізаційно-організаційні потреби суб'єктів господарювання щодо їх державної реєстрації, у тому числі майнових та/або немайнових прав; спільної діяльності, проєктів примірних і типових договорів; надання різноманітних документів дозвільного характеру та фахових компетентних консультацій; інформації щодо проведення індивідуальних контрольно-наглядових заходів, для своєчасного й оперативного контролю й нагляду з боку уповноважених органів; порядку, умов і видів надання державної допомоги.

8. Завданням модернізації господарського законодавства щодо договірної природи сервісних послуг у сфері господарювання є закріплення новітніх форм договорів, а саме: інституту договору перевезення, який слід розглядати в комплексному вигляді шляхом включення до договору перевезення домовленостей щодо надання додаткових супутніх організаційно-транспортних послуг з метою повного, оперативного, ефективного і законного виконання основного транспортного договору; для встановлення належного місця виконання; відповідальності, тощо (про організацію перевезень, вузловий договір, про подачу та забирання вагонів, про експлуатацію під'їзних колій, тощо); договору про надання маркетингових сервісних послуг, за яким одна сторона – виконавець зобов'язується здійснити різноманітні дії щодо стимулювання збуту (реалізації, продажу) товарів (продукції) з урахуванням їх попиту на ринку, на умовах та в порядку визначених іншою стороною - замовником, який зобов'язується оплатити їх у строк, визначений в договорі та з метою подальшої імпліmentaції положень Угоди про асоціацію з ЄС визначити сторону такого договору як продавців бізнес-послуг - фізичних осіб, які є представниками постачальника послуг однієї Сторони і які мають бажання

в'їхати та тимчасово перебувати на території іншої Сторони з метою ведення переговорів щодо умов продажу послуг або укладення угод з метою продажу послуг цьому постачальнику послуг; аутсорсингу як господарського договору про надання послуги щодо найму працівників з наміром надання їх у розпорядження третій стороні, яка може бути як фізичною, так і юридичною особою ("підприємство-користувач") та визначає їм робочі завдання і контролює виконання цих завдань, а також інші послуги, пов'язані з пошуком роботи на засадах професійності, спеціалізації, строковості й оплатності.

9. Структурно фактичні підстави відповідальності за правопорушення у сфері надання різноманітних сервісних послуг складаються з: а) характеру поведінки винної особи; б) суб'єкту, з поведінкою якого пов'язується порушення; в) характеру невиконання умов договорів щодо надання сервісних послуг; г) сутпені істотності порушення зобов'язання.

10. Встановлена правова природа господарської діяльності з надання побутових послуг як сервісних однорідних послуг, які надаються на професійній та публічній основі суб'єктами господарювання фізичним особам - споживачам на умовах та в порядку, визначеними договором, з метою задоволення споживчих потреб на платних і строкових засадах. Класифікувати їх залежності від: об'єкту; строку; мети і форми. З метою усунення нормативної прогалини щодо визначення специфіки діяльності з надання побутових послуг доцільне внесення змін до ГК України, а саме ст. 263(1), в якій визначити поняття послуги та побутової послуги, з виокремленням невичерпного їх переліку.

11. Транспортні послуги це різновид господарської діяльності, змістом якої є здійснення перевезення будь-яким видом транспорту шляхом надання супутніх послуг на підставі договору, з метою обслуговування і задоволення потреб інших суб'єктів господарювання і населення та основними засадами їх здійснення є: підпорядкування спеціальному розгалуженому транспортному законодавству, можливість широкого сучасного інформаційно-цифрового

забезпечення, наявність типових та примірних форм договорів у письмовій, в тому числі й електронній формі, обов'язкові легалізаційні чинники (ліцензування, стандартизація, сертифікація, тощо).

На основі проведеного дослідження пропонуємо внести наступні зміни до діючого законодавства:

- 1) доповнити ст. 10 ГК України ч. 4 наступним: «Держава здійснює сервісно-обслуговуючу політику, що забезпечує надання різноманітних послуг публічно або приватно-правового характеру, з урахуванням міжнародних та національних стандартів і спрямованих на задоволення суспільних та/або індивідуальних потреб»;
- 2) внести зміни до ст. 1 Закону України «Про теплопостачання» та викласти її у наступній редакції: «транспортування теплової енергії – виробничо-господарські відносини, які пов'язані із процесом передачі (постачання) теплової енергії (теплоносія) за допомогою мереж на підставі договору»;
- 3) у ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» визначити поняття «дефект продукції (послуг)» як будь-який стан продукції (послуг), який не відповідає нормативно-встановленим вимогам, пов'язаним із їх розробленням, виробництвом, обігом, транспортуванням, зберіганням, встановленням, технічним обслуговуванням, споживанням, використанням, знищенням (утилізацією, переробкою), який піддається експертній оцінці та тягне відповідальність встановлену нормами чинного законодавства;
- 4) з метою більш широкого нормативного визначення супутньої діяльності щодо перевезення як різновиду господарських сервісних послуг доречним є внесення змін до 32 глави ГК України де замість терміну «перевезення» закріпити термін «транспортні послуги» як виду господарської діяльності;
- 5) у п. 7 Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів» визначити новий торговельний об'єкт як поняття

«мережеві магазини побутових послуг» як сукупність двох та більше приміщень (у тому числі й в цифровому форматі), засновниками яких, як правило, є суб'єкти малого підприємництва, які надають різноманітні побутові послуги на підставі договору споживачеві, умови та порядок укладення якого визначені нормами чинного законодавства;

- 6) доречним є визначення комерційного акту у ГК України шляхом доповнення ч. 1 ст. 314 наступним змістом: «Документом, який засвідчує факт втрати, нестачі або пошкодження є комерційний акт, який складається виключно під час їх виявлення, безпосередньо в місці події за участю уповноважених осіб та скріплюється їх підписами».
- 7) доречним є визначення мультимодальних перевезень шляхом внесення змін до ст. 312 ГК України та викласти її у наступній редакції:

Стаття 312. Мультимодальні перевезення

1. Договір мультимодального перевезення вантажу як основного договору про надання транспортних послуг двома або більше перевізниками різних видів транспорту за єдиним перевізним документом у письмовій або електронній формі та додаткового, який регулює і конкретизує відносини перевізників під час мультимодальних перевезень, умови роботи перевалочних пунктів у вигляді, наприклад, вузлових угод щодо митного оформлення, послуг контейнерних станцій та депо, маркетингу, тощо.

2. До договорів мультимодального перевезення застосовуються правила статті 307 цього Кодексу, якщо інше не передбачено транспортними кодексами чи статутами.

3. Відносини перевізників під час мультимодальних перевезень та умови роботи перевалочних пунктів регулюються вузловими угодами. Порядок укладення вузлових угод встановлюється транспортними кодексами та статутами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративне право України. Повний курс: підручник. За ред. В. Галунька, О. Правоторової. Видання третє. Київ: Академія адміністративно-правових наук, 2020. 466 с.
2. Адміністративна діяльність Національної поліції: навчальний посібник для підготовки до іспиту. Калюк О. М., Константинов С. Ф., Куліков В. А. та ін.; за ред. Кулікова В. А. К.: Освіта України, 2016. 230 с.
3. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України; авт.-упоряд. В. П. Тимошук. К. : Факт, 2003. 496 с.
4. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матеріалів за заг. ред. В. П. Тимошука, О. В. Курінного. Київ, 2015. 428 с.
5. Адміністративне судочинство в Україні. Адміністративно-процедурний кодекс України (проект). Харків: Консулі, 2003.
6. Акімов О.В. Державне регулювання транспортних перевезень. *Інвестиції: практика та досвід*. 2011. № 10. С. 108-111.
7. Актуальні проблеми господарського права: навч. посіб. [за ред. В.С. Щербини]. К.: Юрінком Інтер, 2012. 528 с.
8. Альошкін С.Л. Методологічні основи управління якістю надання побутових послуг. *Економічний вісник Донбасу*, 2012. № 3. С. 175-178.
9. Англо-російсько-український словник з економіки та фінансів: 10 000 термінів слів та словосполучень; уклад. Н.Д. Петрова-Соллогуб, Д.П. Богиня; за ред. Д.П. Богині. Вінниця : Нова книга , 2002. 442 с.
10. Антонюк К.В. Визначальні фактори розвитку сучасної міжнародної торгівлі послугами. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. №6. С. 46-51.
11. Аудит: методика і організація : навч. посібник. Н. І. Гордієнко, О. В. Харламова, Ю. І. Мізік, О. О. Конопліна ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 319 с.

12. Бартош С. Класифікація товарів від А до Я. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://bargen.com.ua/>
13. Бесяневич О. А. Господарське договірне право України (теоретичні аспекти): монографія. К. : Юрінком Інтер, 2006. 592 с.
14. Бесяневич О.А. Договір як засіб саморегуляції господарських відносин: загальна характеристика. *Бюлетень Міністерства Юстиції України*. 2005. № 8. С. 40 – 48.
15. Бєлєвцова Я.С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади: автореф. дис. ... канд. наук з держ. управл.: спец. 25.00.02; Харківськ. регіонал. ін-т держ. управл. Х., 2011. 20 с.
16. Березняцький В. В. Щодо етимології та тлумачення термінів «сервіс», «автосервіс», «обслуговування». *Вісник Національного транспортного університету*. 2010. № 21(2). С. 9-10.
17. Берназюк О. Адміністративні електронні послуги: поняття та умови впровадження в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 5. С. 196–199.
18. Білоус Т.В. Стратегічне управління кадровим потенціалом підприємства: [монографія]. Ірпінь: Національна академія ДПС України, 2007. 174 с.
19. Білик Л. Л. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2018. № 2 (107). С. 382-392.
20. Бінківська Т.А. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг: автореферат магістерської роботи на здобуття наукового ступеня магістра публічного управління. Чорноморський Національний університет імені Петра Могили. Миколаїв. 2020. 11 с.
21. Богданов С. М., Андрієнко А. О. Види змішаних вантажних перевезень: їх особливості, роль та перспективи розвитку в Україні. *Менеджмент та підприємництво: тренди розвитку*. 2017. № 2. С. 80–86.

22. Бондаренко М.О. Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції. *Збірник наукових праць Ірпінської фінансово-юридичної академії (економіка, право)*, 2013. № 2. С. 195-198.
23. Борисов І.В. Організаційно-правові форми фінансових установ як учасників ринку фінансових послуг: автореферат дис. ... д-ра юрид. наук: 12.00.04 – господарське право; господарсько-процесуальне право. Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, Харків, 2016. 21 с.
24. Брайковська А., Чабанюк В. Управління інтегрованими маркетинговими комунікаціями на залізничному транспорті. *Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Сер.: Економіка і управління*, 2014. Вип. 29. С. 71-79.
25. Вачевський М. В., Скотний В. Г. Маркетинг у сферах послуг: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 232 с.
26. Вашків О.О. Тенденції і стан розвитку ринку побутового обслуговування в Україні. Європейська інтеграція: історичний досвід та економічні перспективи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. м. Одеса. 2016. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://www.researchgate.net/>
27. Ведмідь Н. І. Термінологічні підходи до визначення категорії «сервіс» та його роль в економіці країн. *Економіка та управління підприємствами*. 2012. №3-4. С. 49-52.
28. Венская Конвенция о договорах международной купли-продажи товаров. Інформаційний ресурс. Режим доступу: isg.info/osnovnye-polozeniya.php
29. Винничук Р. Особливості розвитку ІТ-ринку в Україні: стан та тенденції. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*, 2015. №833. С.3-8.
30. Внукова Н. М. Пруденційний нагляд у сфері страхування : монографія. Н. М. Внукова, О. В. Корват, Н. С. Опешко. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 260 с.
31. Возняковська К.А. Право неспроможності банків: проблеми теорії та практики : Монографія. Чернівці : Друк Арт, 2018. 360 с.

32. Возняковська К. Щодо правових механізмів екстреної підтримки ліквідності банків: досвід України та США. *Jurnalul Juridic național: Teorie și Practică*. 2018. № 1 (2). Р. 107–111.
33. Волік В.В. Окремі аспекти класифікації транспортних послуг у сфері перевезень міським транспортом. *Порівняльно-аналітичне право: електронне наукове фахове видання*, 2017. № 6. С. 192–194.
34. Волинець Л.М. Концептуальні аспекти формування мультимодальних перевезень в умовах глобалізації. *Економіка та управління на транспорті*, 2018. Вип. 7. С. 121–132.
35. Гейнц Р. Істотні умови договору про надання комунальних послуг. *Університетські наукові записки*, 2009. № 4 (32). С. 76–80.
36. Гейнц Р. М. До питання класифікації послуг у сфері житлово-комунального обслуговування. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України*. 2013. Вип. 31. С. 138–147.
37. Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС) від 15.04.1994 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
38. Германчук П.К., Стефаник І.Б., Рубан Н.І., Александров В.Т., Назарчук О.І. *Державний фінансовий контроль: ревізія та аудит*. К.: НВП "АВТ", 2004. 424 с.
39. Глібко С.В. *Актуальні питання правового регулювання ринків фінансових послуг в Україні: монографія*. Х. : Право, 2016. 186 с.
40. Голіна О. В. Господарсько-правова інституціалізація договорів про надання послуг: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.04 – господарське право; господарсько-процесуальне право. Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, Харків, 2016. 20 с.
41. Голобородько А. Ю. Дослідження стану та тенденції формування попиту на побутові послуги в Україні. *Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму*. 2012. Т. 2. № 1(5). С. 68–75.

42. Головата Я.І. Контрейлерні перевезення як інструмент розвитку транспортної системи України. Збірник тез доповідей VIII Міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів „Актуальні задачі сучасних технологій“, 27-28 листопада 2019 року. Т. : ТНТУ, 2019. Том 1. С. 166–167.
43. Голосніченко І.П., Стахурський М.Ф. Адміністративний процес: Навчальний посібник. К. 2003. 256 с.
44. Гончарова І.А. Адміністративно-правовий аспект процедури надання адміністративних послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 «адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». Запоріжжя, 2017. 16 с.
45. Гончарук С. Система контролю якості аудиторських послуг та необхідність її вдосконалення. *Проблеми і перспективи економіки та управління*. 2018. № 4 (16). С. 222-229.
46. Гораль Л. Т., Шийко В. І., Бакай М. Л. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс». *Економічний аналіз*. 2016. Т. 23, № 2. С. 27–36.
47. Гораль Л. Т. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс». Економічний аналіз: зб. наук. Праць. Тернопільський національний економічний університет; редкол. : В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2016. Том 23. № 2. С. 27-36.
48. Господарський кодекс України: Закон України від 16.01.2003 р. № 436-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 19-20. Ст. 144.
49. Господарський кодекс Бельгії (Code dedroiteconomique) від 28 лютого 2013 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi
50. Господарське право: навчальний посібник. В.І. Лебідь, Н.О. Можаровська, Л.Л. Нескороджена. 2-ге видання допов. і перероб. Київ : КНТ. 2014. 416 с.

51. Господарське право: підручник. О.П. Подцерковний, В.Г. Олюха, О.О. Квасніцька та ін.; За заг ред. О.П. Подцерковного. 3-тє вид., доп. і перероб. Одеса: Фенікс, 2018. 616 с.
52. Гофман О. Р. Державна гарантія як засіб забезпечення виконання господарських зобов'язань: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.04 – господарське право; господарсько-процесуальне право. Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2014. 20 с.
53. Гофман О.Р., Будурова Г.М. Сучасні перспективи використання інституту державної гарантії в механізмі державно-приватного партнерства. *Право і суспільство*. 2019. № 5. С. 107-111.
54. Гражданский кодекс Франции (кодекс Наполеона); пер. с фр. В.Захватаев; приложения 1–4; отв. ред. А.Довгерт. К.: Истина, 2006. 1007 с.
55. Гражданский кодекс Польской Народной Республики: Закон от 23 апреля 1964 года. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://lublin.mfa.gov.ua/>
56. Гребень С.Є. Види, форми та методи державного фінансового контролю: сутність та принципові відмінності. *Інвестиції: практика та досвід*. 2017. № 22. С. 103-108.
57. Гринів Н. Т., Подвальна Г. В. Транспортна послуга як об'єкт аналізу та управління. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія : Проблеми економіки та управління*, 2015. № 815. С. 27-35.
58. Гриняк А. Типові та примірні договори як джерела правового регулювання підрядних договірних відносин. *Юридична Україна*. 2012. № 7. С. 43-46.
59. Гришко О. С. Порухення договірнього зобов'язання: поняття, види, правові наслідки: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2013. 206 с.
60. Грудницька С.М. Господарська правосуб'єктність: проблеми визначення сутності та поняття. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://dSPACE.nlu.edu.ua/>

61. Грущинська Н. Договір про надання ріелторських послуг. *Підприємництво, господарство і право*, 2016. № 3. С. 21–26.
62. Гудима Р.Р. Проблемні аспекти розвитку транспортної інфраструктури України. Проблеми і перспективи розвитку національної економіки в умовах євроінтеграції та світової фінансово-економічної кризи. Чернівці. МФУ, БДФА та ін. гол. ред. В.В. Прядко. Чернівці, 2009. С.238–239.
63. Гужел Ю. Маркетингові послуги: нюанси обліку. *Баланс*, 2018. № 16. С. 77-81.
64. Гуль О. Львів у XVI столітті: місто конфліктів та порозумінь. НАН України. Інститут українознавства ім. І. Крип'якевича; Львівське відділення Інституту української археографії та джерелознавства ім. М.С. Грушевського. Львів. 2018. 304 с.
65. Данилюк Т.І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*, 2014. № 8. С. 10-15.
66. Данилюк Т. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*, 2015. № 3. С. 19–23.
67. Данилюк Т. І. Сутність поняття «послуга»: теоретичні аспекти. *Ефективна економіка*. 2014. № 8. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
68. Джабраїлов Р.А. Правове забезпечення ефективного використання об'єктів комунальної власності : автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 25.00.04. Донецьк, 2005. 20 с.
69. Джафарова О.В, Мозговий О.О. Публічно-сервісна діяльність Міністерства внутрішніх справ України: питання сьогодення. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. 2020. № 2 (89). С. 143-152.
70. Деменко О.Є. Зарубіжний досвід адміністрування податків та можливості його використання в Україні. *Наше право*, 2013. № 7. С. 189–195.

71. Денисюк Д. С. Місце та особливості діяльності Національної поліції України в системі органів публічної адміністрації. *Право і суспільство*. 2016. № 4. С. 115–120.
72. Державна служба статистики України. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>
73. Державно-приватне партнерство як механізм реалізації нової регіональної політики: можливості застосування та практичні аспекти підготовки і впровадження інвестиційних проектів. Звіт. (2017). Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://rdpa.regionet.org.ua/>
74. Дикань О.В., Білецька Д.О., Афоніна Т.С. Методологічні аспекти аутсорсингу. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 64. С. 24-31.
75. Директива Європейського Парламенту та Ради 2006/43/ЄС від 17 травня 2006 року про обов'язковий аудит річної звітності та консолідованої звітності, що вносить зміни до Директив Ради 78/660/ЄЕС та 83/349/ЄЕС, і припиняє дію. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
76. Дишкантюк Ю.І. Щодо розмежування сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг. Європейський вибір України, розвиток науки та національна безпека в реаліях масштабної військової агресії та глобальних викликів ХХІ століття: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 17 червня 2022 р.). 2022. С. 856-859.
77. Дишкантюк Ю.І. Поняття та правова природа сервісних послуг у сфері господарювання. *Держава та регіони*, 2020. № 1. Том 1. С. 57-62.
78. Дишкантюк Ю.І. Договір як форма надання сервісних послуг у сфері господарювання. *Право і суспільство*, 2021. № 1. С. 71-79.
79. Дишкантюк Ю.І. Поняття та ознаки послуги як предмету господарсько-правового регулювання. *Юридичний вісник*, 2020. № 1. С. 285-291.

80. Дишкантьок Ю. І. Щодо суб'єктної характеристики сервісних послуг в Україні: Міжнародне та національне законодавство: способи удосконалення: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпро, 3-4 квітня 2020 р.)
81. Дишкантьок Ю.І. Державно-правовий вплив щодо сервісних послуг у сфері господарювання: Юридична наука нового часу: традиції та вектори розвитку: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 13 березня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім “Гельветика”. С. 69-73.
82. Дишкантьок Ю.І. Щодо поняття та ознак побутових послуг у сфері господарювання: Нові завдання та напрями розвитку юридичної науки у XXI столітті: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 26–27 лютого 2021 р.), Одеса: Видавничий дім «Гельветика». 2021. С. 142-146.
83. Дишкантьок Ю. Поняття та ознаки адміністративно-господарських сервісних послуг. Право і держава: проблеми розвитку та взаємодії у XXI ст.: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Запоріжжя, 28-29 січня 2022 р.). С. 33-36.
84. Дишкантьок Ю. І. Поняття та ознаки господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг у сфері господарювання: Правове життя сучасної України: у 3 т.: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 15 травня 2020 р.); відп. ред. М. Р. Аракелян. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Т. 2. С. 307-310.
85. Дишкантьок Ю. І. Щодо генезису терміну «послуга» у сфері господарювання: Правова держава: історія, сучасність та перспективи формування в Україні: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 14-15 лютого 2020 р.). Ужгород. Ужгородський Національний університет. 2020. С. 50-54.
86. Дишкантьок Ю.І. Щодо об'єктної характеристики сервісних послуг у сфері господарювання: Юридична наука в сучасному світі: здобутки та перспективи:

- матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 25 вересня 2020 р.), 2020. С. 74-77.
87. Дишкантьюк Ю.І. Транспортні послуги як різновид сервісних послуг у сфері господарювання. *Науковий вісник міжнародного гуманітарного університету*. 2022.
 88. Добровольська В.В., Дишкантьюк Ю.І. Контрольно-наглядові аспекти щодо послуг у сфері господарювання. Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 травня 2021 р.). С. 597-601.
 89. Договір про надання послуг: важливі аспекти. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://devisu.ua/uk/stattia/>
 90. Експорт товарів збільшився на 38.4 %, а імпорт послуг майже на третину – Держстат. 14.02.2022 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://www.ukrinform.ua/>
 91. Заблоцька Р. А. Інноваційний розвиток сфери послуг. *Міжнародні відносини. Серія «Економічні науки»*, 2014. № 4. С. 11-19.
 92. Загрія Н. Аутсорсинг та аутстафінг: як це працює? *Закон & Бізнес*. 2019. № 27. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://yur-gazeta.com/>
 93. Задихайло Д.В. Основні засади правового господарського порядку в конституційно-правовому вимірі. Перші наукові читання пам'яті академіка В.К. Мамутова: матеріали круглого столу (8 лютого 2019 р., м. Київ). Наук. ред. В.А. Устименко. НАН України. Ін-т економіко-правових досліджень, 2019. С. 31-37.
 94. Задихайло О. А. Правове регулювання надання адміністративних послуг в Україні. *Форум права*. 2011. № 1. С. 379 – 384.
 95. Замрига А. В. Сервісні адміністративні дії публічної адміністрації у сфері забезпечення господарської діяльності. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція*. 2019. № 39. С. 57-60.

96. Заощадження завдяки цифровізації. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/saving>
97. Запорожець А.М. Правові проблеми забезпечення якості продукції. Х., 1989. 151 с.
98. Заросило В.О. Шляхи розвитку адміністративного права та інших галузей права в Україні. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 18: Економіка і право*. 2014. Вип. 25. С. 161-165.
99. Зельдіна О.Р. Поняття та напрями модернізації господарського законодавства. Перші наукові читання пам'яті академіка В.К. Мамутова: матеріали круглого столу (8 лютого 2019 р., м. Київ). Наук. ред. В.А. Устименко. НАН України. Ін-т економіко-правових досліджень, 2019. С. 42-46.
100. Золотарьова В.І. Економічна сутність, класифікація та основні види продуктів сфери послуг. *Економіка та держава*. 2019. № 10. С. 103–107.
101. Іванків О. Аналіз моделей сприйняття якості послуг на основі гармонізації інтересів зацікавлених сторін. *Економічний часопис Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*. 2015. № 1. С. 24-29.
102. Інструкція про порядок приймання продукції виробничо-технічного призначення і товарів народного споживання за кількістю: Постанова Державного арбітражу СРСР від 15.06.1965 р. № П-6. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
103. Казак В. М., Кошляк І. С. Синтез методів оцінювання транспортно-експедиційного підприємства. *Проблеми інформатизації та управління*, 2010. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.icit.nau.edu.ua/>
104. Камінська Т.Г., Краєвський Є.М. Інформаційно-аналітичний сервіс управлінської діяльності. *Вісник ЖДТУ*. 2017. № 4 (82). С. 25-31.
105. Караванський С. Практичний словник синонімів української мови. Київ. «Українська книга». 2000 480 с.

106. Карпенко О.В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики в Україні : дис. ... д-ра наук з держ. упр : 25.00.02. Київ, 2016. 466 с.
107. Каспрук О. С. Проблеми правового регулювання міжнародних мультимодальних перевезень. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. 2015. Вип. 126. С. 93–100.
108. Кириченко Ю. М. Щодо питання визначення адміністративних послуг органів місцевого самоврядування. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2020. № 2. С. 85–88.
109. Коваль К.П. Механізми удосконалення надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення: дис. ... доктора філософії: 073-Менеджмент. Національний університет «Чернігівська політехніка» МОН України, Чернігів, 2021. 236 с.
110. Козик В. В. Міжнародна економіка та міжнародні економічні відносини: практикум. В. В. Козик, Л. А. Панкова, О. Ю. Григор'єв, А. О. Босак. К. : Вікар, 2006. 589 с.
111. Конвенція про приватні агентства зайнятості № 181 від 19 червня 1997 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
112. Конституційні акти Європейського Союзу (в редакції Лісабонського договору), пер. Г. Друзенка та С. Друзенко, за заг. ред. Г. Друзенка. К. : К.І.С., 2010. 536 с.
113. Конституція України: Закон України 28 червня 1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
114. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р Офіційний вісник України. 2006. № 7. С. 168-170.
115. Костенко Л. Узгодження умов господарського договору. *Юридичний журнал*. 2006. № 4 (46). С. 107-109.

116. Костенко Л. Укладення господарського договору. *Юридичний журнал*. 2006. № 10 (52). С. 98-100.
117. Кохан В. Істотні умови договору про надання послуг мобільного зв'язку: цивільно-правовий аспект. *Актуальні питання інноваційного розвитку: Науково-практичний журнал*. 2012. № 2. С. 57–63.
118. Кочерга А. И. Сфера обслуговування населення: регіональні проблеми: учеб. пособие. Киев : Наук. думка, 1980. 424 с.
119. Коюда В.О. Сутність та змістовна характеристика послуги як бази управління. *Економіка та суспільство*, 2017. № 9. С. 473-378.
120. Кращі європейські практики управління відходами (посібник). А. Войціховська, О. Кравченко, О. Мелень-Забрамна, М. Панькевич, [за заг. ред. О. Кравченко]. Видавництво «Компанія “Манускрипт”». Львів, 2019. 64 с.
121. Кузьміна М.М. Господарсько-правові засоби забезпечення якості продукції: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.04; Нац. юрид. акад. України ім. Я.Мудрого. Х., 2010. 20 с.
122. Кузнєцова О.В. Соціально-економічна ефективність впровадження Інтернет-послуг оператором зв'язку: автореферат дис. ... канд. екон. наук: 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності). Державний університет телекомунікацій, Київ, 2016. 24 с.
123. Кухарчик О.Г. Сутність та особливості розвитку регіонального ринку мультимодальних перевезень. *Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки*, 2019. № 1. С. 146-160.
124. Кухарчик О.Г. Ринок мультимодальних перевезень регіону та стратегія його розвитку: дис. ... канд. екон. наук: 08.00.05 – розвиток продуктивних сил і регіональна економіка. Міжнародний університет бізнесу і права, Херсон, 2019. 213 с.

125. Кучеренко С. Ю., Леваєва Л. Ю., Припуга Н. В. Ааліз тенденцій розвитку сфери послуг в економіці України. *Економіка та управління Економічний вісник університету*. 2021. № 49. С. 96-107.
126. Ластович Д. М. Місце та значення поліцейських послуг в діяльності національної поліції. *Форум права*. 2016. № 1. С. 141–146.
127. Лєснікова М.В. Статистичні класифікації у зовнішній торгівлі послугами, огляд та застосування. *Статистика України*. 2014. № 2. С. 58-63.
128. Литвиненко В.М. Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.05. Х., 2012. 20 с.
129. Лукасевич-Крутник І. С. Договірні зобов'язання з надання транспортних послуг у цивільному праві України: автореферат докт. юрид. наук: 12.00.03 «Цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право». Тернопільський національний економічний університет Міністерства освіти і науки України. Тернопіль, 2019. 36 с.
130. Луців І.І. Якість і доступність публічних послуг як елемент правової характеристики. *Соціально-правові студії*. 2020. Випуск 3 (9). С. 48-55.
131. Майданик Р. Договір про надання медичних послуг. *Медичне право*, 2010. № 5(1). С. 52–66.
132. Манько Д. Г. Легітимація та легалізація юридичної особи. *Актуальні проблеми держави і права*. 2012. № 1. С. 85-92.
133. Мареніченко В.В., Хитько М.М., Ліснєвська Ю.О. Напрями розвитку публічного управління через удосконалення механізмів реалізації сервісної держави. *Право та державне управління: збірник наукових праць. Запоріжжя : КПУ*, 2021. № 1. С. 231-237.
134. Матвєєва А. Ринок транспортних послуг: поняття, учасники та об'єкти. *Вісник Академії правових наук України: зб. наук. пр. редкол.: В. Я. Тацій та ін. Х.: Право*, 2011. № 1 (64). С. 135-143.

135. Мельник А. Міжнародна торгівля послугами і створення глобального ринку послуг. *Вісник Тернопільської академії народного господарства*, 2003. № 8-1. С. 94-102.
136. Мельникова К. В. Логістичне обслуговування: конспект лекцій. К. В. Мельникова, К. М. Таньков; Харк. нац. екон. ун-т. Х., 2006. 156 с.
137. Методика визначення суми завданих замовниками збитків у разі недотримання ними вимог чинного законодавства під час здійснення закупівель товарів, робіт і послуг за державні кошти: Рішення Міжвідомчої комісії з питань державних закупівель від 21.08.2007 р. № 01/12рш. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
138. Мілаш В. С. Комерційний договір у господарському праві: теоретичні проблеми становлення та розвитку: дис... д-ра юрид. наук: 12.00.04. Х., 2008. 430 с.
139. Мілаш В. Правове регулювання договірних відносин із надання послуг за сучасних ринкових умов. *Вісник Національної академії правових наук України*, 2013. № 2 (73). С. 174-184.
140. Мілаш В.С. До питання про об'єкт договору про надання послуг. *Вісник господарського судочинства*, 2008. № 4. С. 72-77.
141. Мілаш В.С. Законодавчі дефініції термінів "зовнішньоекономічна діяльність" і "зовнішньоекономічний договір": подальший розвиток чи поглиблення дефекту. *Право України*. 2019. № 8. С. 195-209.
142. Мілаш В.С. Європеїзація господарського договірної права України як напрям правової інтеграції. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2018. № 1. С. 47-57.
143. Мілаш В.С. Об'єкти інтернет-правовідносин в умовах цифровізації сфери господарювання. *Економіка та право*. 2021. № 2. С. 16-24.
144. Мірзоян А.А. Сутність послуги як об'єкта цивільних прав. *Держава і право*, 2006. Вип. 33. С. 665-670.

145. Місюра В.Я. Методологічний зв'язок понять в сфері сервісної політики держави. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 5. С. 11-18.
146. Мокієнко Т. В., Прийдак Т. Б., Ліпський Р. В. Господарські договори: сутність, значення, види та порядок укладання. *Ефективна економіка*. 2019. № 4. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
147. Моргулець О.б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Центр учб. л-ри, 2012. 383 с.
148. Моргулець О. Б. Історія розвитку побутового обслуговування населення України. *Технології та дизайн*. 2013. № 3. С. 1–13.
149. Моргулець О. Б. Діалектичний зв'язок сервісології та сервіс-менеджменту. *Економічний вісник Донбасу*. 2011. № 3 (25). С. 188-192.
150. Наконечна Т.В. До питання правового регулювання договорів коперевезення вантажів транспортними організаціями. *Право та державне управління*. 2019. № 1 (34). Том 2. С. 242-246.
151. Науково-практичний коментар до Господарського кодексу України. В. І. Андрейцев [та ін.] ; заг. ред. Г. Л. Знаменський, В. С. Щербина ; Акад. прав. наук. 2-е вид., переробл. і допов. К. : Юрінком Інтер, 2008. 713 с.
152. Науково-практичний коментар до Господарського кодексу України. Кол. авт.: Г.Л. Знаменський, В.В. Хахулін, В.С. Щербина та ін.; За заг. ред. В.К. Мамутова. К.: Юрінком Інтер, 2004. 688 с.
153. Національний класифікатор України. Класифікація видів економічної діяльності. ДК 009:2010: наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 листопада 2010 року. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
154. Невмержицький О.І. Надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин в умовах реалізації сервісної функції держави. *Публічне адміністрування: теорія та практика*, 2017. Вип. 2 (18). С. 1-11.

155. Німецьке торговельне уложення від 10 травня 1897 р. Інформаційний ресурс.
Режим доступу: <http://ex-jure.ru/law>
156. Несинова С. В. Аутстафінг як шлях до встановлення в Україні легальних методів ведення прибуткового бізнесу. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Юридичні науки»*. 2011. № 1. С. 85–88.
157. Німецько-український словник юридичних термінів. Одеса: Національний університет «Одеська юридична академія», 2017. 576 с.
158. Новий тлумачний словник української мови: У 4-х т. Т. 3. Обє-Роб. Уклад. В. Яременко, О. Сліпущко. К.: Аконіт, 1998. 927 с.
159. Новошицька В. І. Відшкодування збитків у сфері господарювання: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.04. Вінниця, 2016. 288 с.
160. Олюха В. Г. Цивільно-правовий договір: поняття, функції та система: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03. К., 2003. 189 с.
161. Олюха В. Г. Господарсько-правові засоби оптимізації капітального будівництва у сучасній Україні: дис. ... докт. юрид. наук: 12.00.04. Одеса, 2015. 473 с.
162. Олюха В.Г. Господарсько-правове забезпечення аутсорсингу. *Право України*. 2018. № 5. С. 151-163.
163. Онищук Н.В. Сервісна діяльність готелів в умовах стагнації галузі. *Економіка та суспільство*. 2021. № 29. С. 13-18.
164. Оновлення договірної регуляції приватно-правових відносин в Україні : монографія. [Н. С. Кузнєцова та ін.] ; за заг. ред. А. Б. Гриняка, О. О. Кота, М. Д. Пленюк ; Нац. акад. прав. наук України, Київ. регіон. центр, НДІ приват. права і підприємництва ім. Ф. Г. Бурчака. Київ : НДІ приват. права і підприємництва ім. Ф. Г. Бурчака НАПрН України, 2020. 486 с
165. Організація і технологія надання послуг: навчальний посібник. За ред. В. В. Апопії. К.: ВЦ «Академія», 2006. 312 с.

166. Осадча А.С. Службові особи і особи, які здійснюють професійну діяльність пов'язану з наданням публічних послуг, як спеціальні суб'єкти злочину: аналіз законодавчих новел. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*, 2013. Вип. 2. С. 251-260.
167. Осадчук Ю.М. Механізм державного регулювання ринку фінансових послуг. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*, 2017. Випуск 3 (125). С. 69-74.
168. Остафійчук Я.В. Підходи до класифікації послуг у контексті формування системи управління сферою послуг. *Ефективна економіка*. 2012. № 1 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
169. Отрадна О. Солідарна множинність осіб в деліктних зобов'язаннях. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Юридичні науки*, 2013. № 2 (96). С. 31-42.
170. Павелко В.Ю. Розвиток неавіаційної діяльності аеропортів України. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. Вип.17. С. 397-399.
171. Пантелеєв В.П. Консолідація інформації з регулювання аудиту, організації і методики аудиту в країнах ЄС. *Економіка: реалії часу*. 2020. № 1. С. 91-113.
172. Парненко А. Проблеми поєднання фінансового лізингу та супутніх послуг. *Юридична газета online*. № 12 від 16.03.2017 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://yur-gazeta.com/>
173. Пасько М. Особливості надання медичної допомоги та медичної послуги в умовах формування ринку послуг. *Глобальні та національні проблеми економіки*, 2017. № 16. С. 117–121.
174. Пащук О.В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід. Навчальний посібник. К0. ВД «Професіонал». 2005. 558 с.
175. Перебийніс В. І. Маркетингове управління споживачами послуг: монографія. В. І. Перебийніс, В. М. Трайно. Полтава : ПУЕТ, 2015. 323 с.

176. Переговори щодо послуг у рамках COT: The services negotiations: objectives, coverage and disciplines. Інформаційний ресурс. Режим доступу до ресурсу: <http://www.wto.org/english/tratop>
177. Перспективи модернізації договірних правовідносин у сфері господарювання: монографія. В. С. Мілаш; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2014. 227 с.
178. Петрик О. А. Аудит у зарубіжних країнах: Навч.-метод. посіб. За заг. ред. О. А. Петрик. К.: КНЕУ, 2005. 168 с.
179. Петровський П. Сервісна концепція державного управління. Енциклопедія державного управління : у 8 т. Т. 8: Публічне врядування, наук.-редкол.: В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) та ін. Київ : ЛРІДУ НАДУ, 2011. 755 с.
180. Пиріг С. О. Інформаційні технології та їх використання на підприємствах України. *Економічний форум*, 2014. № 3. С. 190–195.
181. Піроженко О. Усе про облік та організацію діяльності в хімічній. О. Піроженко, Г. Саприкін. Х.: Фактор, 2004. 242 с.
182. Питання Міністерства економіки: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 р. № 459. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
183. Піжук О.І. Основні тенденції розвитку сфери послуг країн з трансформаційною економікою. *Економічний вісник Національного гірничого університету*, 2015. № 1. С. 44-51.
184. Піжук О.І. Великі дані як основоположний драйвер цифрової трансформації економіки. *Економіка та держава*, 2019. № 6. С. 50-54.
185. Плакида С.І. Сутність поняття «послуги»: теоретичні аспекти. *Інноваційна економіка*, 2013. № 6. С. 241-243.

186. Плотнікова М. В., Калусенко А. І. Поняття та зміст пруденційного нагляду за професійними учасниками фондового ринку. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2017. № 6. С. 230–233.
187. Погуляйка Ю. Цифровізація державних послуг – це оперативність, нова якість, зменшення впливу людського фактору та корупційної складової. Доповідь від 19.11.2021 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://voladm.gov.ua>
188. Податковий кодекс України: Закон України від 02 грудня 2010 р. Офіційний вісник України. 2010. № 92. Ст. 3248.
189. Подоляк С. Господарський договір про надання маркетингових послуг в Україні. *Юридичний вісник*. 2019. № 4. С. 119-124.
190. Попелюк В. П. До питання недійсності господарського договору з підстав учинення господарських операцій з ознаками фіктивності (нереальності). *Юридичний вісник*. 2020. № 2. С. 73-80.
191. Постанова Київського апеляційного господарського суду від 14 лютого 2018 р. Справа № 910/18463/17. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://youcontrol.com.ua/>
192. Постанова Верховного Суду України від 09.08.2018 р. у справі № 913/159/17. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://court.gov.ua/>
193. Постанова Верховного Суду від 29.01.2019 р. у справі № 810/3639/17. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://court.gov.ua/>
194. Правила складання актів (стаття 129 Статуту): Наказ Міністерства транспорту України від 28.05.2002 N 334. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
195. Проблеми правового регулювання договірних відносин суб'єктів господарювання: монографія. В. М. Адам та ін.; за заг. ред. М. С. Долинської. Львів: ТОВ «Галицька видавнича спілка», 2019. 247 с.

196. Проект Закону про особливості надання електронних публічних послуг (рестр. № 5495 від 14.05.2021). Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
197. Про здійснення закупівель суб'єктами, що здійснюють діяльність у сфері водопостачання, енергетики, транспорту та поштових послуг, що припиняє дію Директиви 2014/25/ЄС: Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 26 лютого 2014 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
198. Про встановлення спільних правил для окремих видів комбінованих перевезень вантажів між державами-членами: Директива Ради 92/106/ЄЕС від 07 грудня 1992 року. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
199. Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Закон України від 16 вересня 2014 р. Відомості Верховної Ради України. 2014. № 40. Ст. 2021.
200. Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність: Закон України від 21 грудня 2017 р. Відомості Верховної Ради України. 2018. № 9. Ст. 50.
201. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12 липня 2001 р. Відомості Верховної Ради України. 2002. № 1. Ст. 1.
202. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг: Закон України від 06 липня 1995 р. Відомості Верховної Ради. 1995. № 28. Ст. 205.
203. Про підприємництво: Закон України від 07 лютого 1991 р. Відомості Верховної Ради УРСР. 1991. № 14. Ст. 168. (Закон втратив чинність з 01.01.2004 року, крім статті 4).

204. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05 жовтня 2017 р. Відомості Верховної Ради України. 2017. № 45. Ст. 400.
205. Про свободу господарської діяльності: Закон Польской Народной Республики от 02 июля 2004 г. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://lublin.mfa.gov.ua/>
206. Про державно-приватне партнерство: Закон України від 01 липня 2010 р. Відомості Верховної Ради України. 2010. № 40. Ст. 524.
207. Про ринок електричної енергії: Закон України від 13 квітня 2017 р. Відомості Верховної Ради України. 2017. № 27-28. Ст. 312.
208. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення порядку надання адміністративних послуг у сфері будівництва та створення Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва: Закон України від 17 жовтня 2019 р. Відомості Верховної Ради України. 2019. № 51. Ст. 377.
209. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. Відомості Верховної Ради України. 1991. № 30. Ст. 379.
210. Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності: Закон України від 01 грудня 2005 р. Відомості Верховної Ради України. 2006. № 12. Ст. 101. (втратив чинність).
211. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09 листопада 2017 р. Відомості Верховної Ради України. 2018. № 1. Ст.1.
212. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 р. Відомості Верховної Ради України. 1997. № 24. Ст. 170.
213. Про публічні закупівлі: Закон України від 25 грудня 2015 р. Відомості Верховної Ради України. 2016. № 9. Ст. 89.
214. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05 квітня 2001 р. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 22. Ст. 105.

215. Про відходи: Закон України від 05 березня 1998 р. Відомості Верховної Ради України. 1998. № 36-37. Ст. 242.
216. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22 травня 2003 р. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 36. Ст. 275.
217. Про адміністративні послуги: Закон України від 31 жовтня 2015 р. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 32. ст. 409.
218. Про транспорт: Закон України від 10 листопада 1994 р. Відомості Верховної Ради України. 1994. № 51. Ст. 446.
219. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань: Закон України від 15 травня 2003 р. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 31-32. Ст. 263.
220. Про ліцензування видів господарської діяльності: Закон України від 02 березня 2005 р. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 23. Ст. 158.
221. Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності: Закон України від 06 вересня 2005 р. Відомості Верховної Ради України. 2005. № 48. Ст. 483.
222. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції: Закон України від 19 травня 2011 р. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 47. Ст. 531.
223. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2019. № 18. Ст. 73.
224. Про стандартизацію: Закон України від 05 червня 2014 р. Відомості Верховної Ради України. 2014. № 31. Ст. 1058.
225. Про теплопостачання: Закон України від 03 червня 2005 р. Відомості Верховної Ради України. 2005. № 28. Ст. 373.
226. Про внесення змін до деяких законів України щодо гарантій правильного нарахування споживачам житлово-комунальних послуг вартості постачання природного газу, води, електричної, теплової енергії, комунальних послуг та скасування нарахування пені за несвоєчасне здійснення платежів за житлово-

- комунальні послуги: Законопроект від 10.03.2020 № 3097-1. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
227. Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 03 березня 2021 р. № 179. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/>
228. Про затвердження переліку послуг, що становлять загальний економічний інтерес: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 травня 2018 р. № 420. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
229. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
230. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
231. Про затвердження Статуту залізниць України: Постанова Кабінету Міністрів України від 06 квітня 1998 р. N 457. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
232. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 р. № 556-р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
233. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р Офіційний вісник України. 2006. № 7. С. 168-170.
234. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо забезпечення якості та безпеки товарів і послуг підприємств ресторанного господарства: Наказ Міністерства економіки України від 22 липня 2008 р. № 295. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>

235. Про затвердження Положення про кваліфікаційні вимоги до осіб, які можуть займатись актуарними розрахунками: Постанова Правління Національного банку України від 23.05.2022 р. № 103. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
236. Про затвердження Концепції запровадження пруденційного нагляду за небанківськими фінансовими установами та Програми розвитку системи пруденційного нагляду за небанківськими фінансовими установами: Розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 15.12.2009 р. № 955. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
237. Про затвердження Положення про територіальний сервісний центр МВС: Наказ МВС від 29.12.2015 р. № 1646. Офіційний вісник України. 2017. № 16. Ст. 526.
238. Про затвердження національних стандартів України, державних класифікаторів України, національних змін до міждержавних стандартів, внесення зміни до наказу Держспоживстандарту України від 31 березня 2004 р. № 59 та скасування нормативних документів: Наказ Державного комітету з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28.05.2004 р. № 97. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
239. Про затвердження Положення про порядок відбору осіб, які можуть виконувати роботи (надавати послуги) неплатоспроможним банкам або банкам, що ліквідуються, Фондом гарантування вкладів фізичних осіб: Рішення Виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб від 28 березня 2016 р. № 434. Офіційний вісник України. 2016. № 40. Ст. 1531.
240. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>

241. Про затвердження Класифікації зовнішньоекономічних послуг (КЗЕП): Наказ Державної служби статистики України від 27 лютого 2013 р. № 69. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
242. Про затвердження Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 28 грудня 2018 р. Офіційний вісник України. 2019. № 7. Ст. 234.
243. Про затвердження галузевого класифікатора «Класифікація послуг і продукції у сфері побутового обслуговування» (ГК 201-01-2001): Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 19 лютого 2002 р. № 51. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
244. Про затвердження Обов'язкового переліку робіт (послуг), витрати на які включаються до складу витрат на утримання багатоквартирного будинку та прибудинкової території: Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 27 липня 2018 р. Офіційний вісник України. 2018. № 67. Ст. 2256.
245. Про затвердження Інструкцій щодо надання окремих видів побутових послуг: Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств організацій побутового обслуговування населення від 27 серпня 2000 р. № 20. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
246. Про затвердження Правил перевезень вантажів автомобільним транспортом в Україні: Наказ Міністерства транспорту України від 14.10.1997 р. № 363 Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
247. Про визнання підтримки суб'єктів господарювання, зазначеної у повідомленні, такою, що не є державною допомогою відповідно до Закону: Рішення Антимонопольного комітету України від 01 серпня 2019 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.amc.gov.ua/>

248. Про деякі питання практики вирішення спорів, що виникають з перевезення вантажів залізницею: Роз'яснення президії Вищого господарського суду України від 29.05.2002 р. № 4-5/601. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
249. Про практику розгляду судами цивільних справ за позовами про відшкодування шкоди: Постанова Пленуму Верховного суду України від 27 березня 1992 року N 6. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
250. Пугачевська К.Й. Сфера послуг в Україні: особливості розвитку та стратегічні перспективи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент*. 2016. Вип. 18. С. 52-55.
251. Радишевська О. Р. Європеїзація адміністративного права України: питання теорії та практики: дис. докт. юр. наук: 12.00.07. Київ, 2021. 536 с.
252. Редько О.Ю., Шпаковська Т.Л. Незалежність і контроль якості в аудиторській діяльності. Практичний посібник К.: 2006. 120 с.
253. Резнікова Н.В., Іващенко О.А., Войтович О.І. Моделі конкуренції на ринку послуг в сфері охорони здоров'я: проблема використання потенціалу медичної галузі та її регулювання в умовах глобалізації. *Ефективна економіка*. 2018. № 1. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>
254. Ринок сервісів для замовлення побутових послуг в Україні: зближення зі споживачем в умовах карантину. *Аналітика*. 2021. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://pro-consulting.ua/>
255. Рішення Подільського районного суду міста Києва від 12 січня 2022 року, справа № 758/13556/21. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://youcontrol.com.ua/>
256. Романків І. Я. Особливості маркетингової діяльності на підприємствах сфери послуг. *Наукові праці НДФІ*. 2007. Вип. 4. С. 86-89.

257. Савченко Н.В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні: дис. ... д-ра наук з держ. упр : 25.00.02. Харків, 2020. 495 с.
258. Серьогіна Т. Суб'єкт надання публічної послуги: нормативно-правове забезпечення діяльності. *Ефективність державного управління*, 2018. Вип. 2. Ч. 1. С. 178-184.
259. Серенок А.О. Електронне урядування в інформаційному суспільстві: [монографія]. Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2010. 312 с.
260. Сиволапенко Т.Л. Основні підходи до визначення поняття механізмів сервісно-орієнтованої держави. *Молодий вчений*. 2018. № 2 (1). С. 355-358.
261. Сидоренко Т.М. Дослідження розвитку підприємств побутового обслуговування України. *Науковий вісник Херсонського державного університету*, 2015. Випуск 13. Частина 2. С. 66-69.
262. Синельнікова Г. Про деякі проблеми надання адміністративних послуг у сфері житлово-комунального господарства. *Вісник прокуратури*. 2009. № 10. С. 116-119.
263. Система державного управління Сполученого Королівства Великобританії і Північної Ірландії: досвід для України; уклад. П. І. Крайнік; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, С. В. Загороднюка. К.: НАДУ, 2011. 48 с.
264. Сідуняк О. В. Державно-приватне партнерство у сфері соціальних послуг України. Сервісна економіка в умовах глобальної конкуренції: правовий та інституційний виміри: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 15–16 лист. 2017 р.); відп. ред. А.А. Мазаракі. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. С. 179-182.
265. Сіренко С. О., Тернова А. С., Шарко В. В. Ринок послуг в Україні. Сервісна економіка в умовах глобальної конкуренції: правовий та інституційний виміри: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 15–16 лист. 2017 р.); відп. ред. А.А. Мазаракі. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. С. 182-186.

266. Словник української мови: в 11 томах. Том 7, 1976. Стор. 342.
267. Словник української мови: в 11 томах. Том 5, 1974. Стор. 581.
Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://sum.in.ua/p/5/581/1>
268. Словник іншомовних слів. Інформаційний ресурс. Режим доступу:
<https://www.jnsn.com.ua/cgi-bin/u/book/sis.pl>
269. Солнцев М.І., Зозульов О.В. Промислова послуга: сутність, визначення, специфіка та класифікація. *Актуальні проблеми економіки та управління*. 2021. № 15. С. 22-28.
270. Соломко Ю. Надання адміністративних послуг в електронній формі на державному рівні. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 1 ч. 1. С. 151-157.
271. Солом'яний В. Р. Поняття та види реституції. *Наукові записки НаУКМА*, 2010. Т. 103: Юридичні науки. С. 91-95.
272. Стадник Д. Аутсорсинг аутстафінг: як це працює? *Юридична газета*. 2019. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://jur-gazeta.com/>
273. Стахурська О. Аутсорсинг в Україні й в світі: особливості, тенденції та перспективи. *Юрист & Закон*. 2017. № 38. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://uz.ligazakon.ua/>
274. Структурні зміни та економічний розвиток України : монографія. В. М. Геєць, Л. В. Шинкарук, Т. І. Артьомова та ін.; за ред. д-ра екон. наук Л. В. Шинкарук ; НАН України, Ін-т екон. та прогнозув. Київ : Ін-т економіки та прогнозув., 2011. 696 с.
275. Судова бухгалтерія. Мультимедійний посібник. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://arm.naiau.kiev.ua/>
276. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009 - 2012 рр.). Верховний суд України від 01 лютого 2013 р. Вісник Верховного суду України. 2013. № 1.

277. Сухорська У.Р. Маркетингова політика розподілу. Навч. посіб.: вид-во Львів. комерц. акад., 2015. 383 с.
278. Суярко Т. Д. Договір управління житлом: цивільно-правовий аспект: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03: Харків, 2007. 225 с.
279. Танклевська Н.С. Чернявська Т.А. Сучасні проблеми розвитку транспортного сектору України. *Облік і фінанси АПК*. 2011. №3. С. 156-159.
280. Телестакова А.А. Правове регулювання відносин з надання послуг. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2010. 160 с.
281. Терешко А. Форми та методи управлінської діяльності у сфері побутових послуг. *Підприємництво, господарство і право*, 2019. № 3. С. 190-193.
282. Ткаченко Л.В. Маркетинг послуг: підручник. К.: Центр навч. л-ри, 2003. 192 с.
283. Тлумачний словник-мінімум української мови. За ред. О.М. Єфімова. К.: Довіра, 1999. 447 с.
284. Тлумачний англо-український словник економічних термінів з елементами теорії та проблематики. Дидактичний довідник. Роман Яковенко. [Вид. 2-ге, випр.]. Кіровоград: видавець Лисенко В.Ф., 2015. 130 с.
285. Трайно В.М. Роль сервісних послуг у діяльності торговельних підприємств. Сетевой бизнес: становление, проблемы, инновации : материалы IX Международной научно-практической интернет-конференции, (г. Полтава, 18–19 апреля 2019 года). Полтава : ПУЭТ, 2019. С. 161-162.
286. Троян В. А. Поняття та види публічно-сервісної діяльності національної поліції України. *Право і безпека*. 2016. № 4. С. 90–94.
287. Українська Асоціація Маркетингу. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://uam.in.ua/ukr/about>
288. Федосенко Н. Маркетингова послуга як цивільно-правова категорія. *In: Jurnalul juridic national: teorie și practică*. 2015, nr. 4/2(14), pp. 63-66.

289. Федорченко Договірне регулювання відносин з надання послуг. *Часопис Київського університету права*. 2014. № 1. С. 183-186.
290. Французский гражданский кодекс 1804 г. Інформаційний ресурс. Режим доступу: Режим доступу: <http://www.ipsub.udsu.ru>
291. Фуглевич К.А. Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання: автореферат дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право. Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2015. 25 с.
292. Фукс Н.А. Поняття банківська послуга» і банківська операція в законодавстві України. Актуальні проблеми держави і права : зб. наук. пр.; редкол.: В. В. Завальнюк (голов. ред.) [та ін.]. Одеса : Видавничий дім "Гельветика", 2017. Вип. 79. С. 151-158.
293. Харитонов Е. О., Старцев А. В., Харитонova Е. И. Гражданское право Украины: учебник. Харьков: ООО «Одиссей», 2007. 920 с.
294. Хартія основних прав ЄС від 07 грудня 2000 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/>
295. Хлістунова Н.В., Теміндарова Т.М. Дослідження стану підприємств побутового обслуговування населення України. *Економічний аналіз*, 2015. Т. 19, № 2. С. 164-170.
296. Хмелевська Л. П. Особливості розвитку малого підприємництва у сфері побутового обслуговування населення України: дис. ... канд. екон. наук: 08.01.01. К., 2002. 230 с.
297. Хомко Л. В. Правове регулювання підприємницької діяльності: навчальний посібник. Л. В. Хомко, Х. Ю. Кульгавець. Львів: ЛьвДУВС, 2016. 424 с.
298. Царук О.В. Становлення і розвиток зобов'язального права на території Західної України у складі Польщі (1921-1939 рр): дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. Львів, 2016. 224 с.

299. Череповський Є.В. Організаційно-господарський механізм державної підтримки промислових підприємств. *Економічна теорія та право*, 2015. № 1 (20). С. 246-256.
300. Цивільний кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 11. ст. 461.
301. Цілі Міністерства цифрової трансформації України до 2024 року. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://thedigital.gov.ua/ministry>
302. Чухрай Н. І. Формування ланцюгів поставок: питання теорії і практики: монографія. Львів: Видавництво “Інтелект-Захід”, 2006. 231 с.
303. Щодо укладання договорів на надання послуг з поводження з побутовими відходами: Роз’яснення Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 19 вересня 2019 р. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.minregion.gov.ua/>
304. Шереметьєва Л.А., Беца І.І. Концептуальні підходи, типи та види державних послуг в Європейському Союзі та в Україні: порівняльний аналіз. Національна академія державного управління при Президентові України. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/>
305. Шовкопляс Г. М. Специфіка контролю на ринку фінансових послуг залежно від виду небанківських фінансових установ: досвід Європейського Союзу. Наукові праці Національного університету «Одеська юридична академія». Т. 26; голов. ред. Ю. В. Цуркан-Сайфуліна ; МОН України, НУ «ОЮА». Одеса : Гельветика, 2020. С. 156-162.
306. Язикова А.Ю. Теоретичні аспекти класифікації побутових послуг. *Вісник Хмельницького національного університету*, 2009. № 4. Т. 1. С. 225-229.
307. Case law of the Court of Justice of the European Communities and Commission Decisions. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.tem.fi/index.phtm>

308. Council of Europe (1961), "European Social Charter", available at: Інформаційний ресурс. Режим доступу: <https://www.coe.int/en/web/turiEuropeansocialcharter>
309. Directive (EU) 2018/851 of the European Parliament and of the Council of 30 May 2018 amending Directive 2008/98/EC on waste. Official Journal of the European Union. L 150/109. 14.6.2018. URL: <https://eur-lex.europa.eu>
310. Directive 2008/98/EC of the European Parliament and of the Council of 19 November 2008 on waste and repealing certain Directives. Official Journal of the European Union. L 312/3. URL: <https://eur-lex.europa.eu>
311. Haferkamp H.-P. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB). The Max Planck Encyclopedia of European Private Law. Oxford, 2012. Vol. I. P. 120-125.
312. Gesetz über das Kreditwesen. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.bafin.de/>
313. Gronroos C. Service management and marketing. West Sussex: Textbook. C. Gronroos. G.: Good fellow Publishers Ltd, 2004. 34 p.
314. Kolomoiets T., Alimov K., Matiiko M., Popeliuk V., Huk I.-M. (2022) Public-private partnership: problems of contractual settlement. Amazonia Investiga. Vol. 11. Iss. 51. Editorial Primmate S. A. S., 2022. P. 203-209.
315. Measuring trade in services: a training module procedure by WTO/OMC in collaboration with the Inter-Agency Task Force on Statistics of International trade in Services. Geneva: WTO. 2008. 56 pages.
316. Mogilnicki Aleksander. Prawo cywilne tymczasowo obowiązujące na obszarze ziem wschodnich (Zbiór praw Cesarstwa Rosyjskiego). Xcz. I wyd. Z r. 1914). Księga IV i dodatki, tłumaczenie dokonane staraniem Komitetu Obrony Kresów Wschodnich / Aleksander Mogilnicki. Warszawa: Wydanie Zarządu Cywilnego Ziem wschodnich, 1921. 215 s.
317. Norman Ed.R. Service management. Strategy and leadership in Service Business: Textbook. Ed.R. Norman. N.Y., 2010. 59 p.

318. Olha Koreniuk, Viktor Mykhailovskyi, Nataliia Melnychenko, Vitalii Oliukha, Natalia Ereemeeva Artificial intelligence: challenges for international trade and law. *Ad Alta Journal of inter disciplinary research Special issue no.: 12/022/xxix.* (vol. 12, issue 2, special issue xxix P. 36-42.
319. Olyukha, V., Dobrovolska, V., Chaikovska, V., Popeliuk, V., Dyshkantiuk, J. (2020). Audit: Legal Aspects in a Pandemic. *Ius Humani. Law Journal*, 9 (2), 365-388. <https://doi.org/https://doi.org/10.31207/ih.v9i2.260>.
320. Petrunenko I., O. Podtserkovnyi. Transformation of the Strategy of State Economic Policy in Modern Conditions. *Baltic Journal of Economic Studies.* –V. 6 (3). Baltija Publishing, 2020. P. 107-113.
321. Petrunenko, Iaroslav V.; Podtserkovnyi, Oleg P.; Kulinich, Olha O. Determinants of Socially Oriented State Policy of Economic Relations Development. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, [S.l.], v. 10, n. 6, p. 1732-1740, sep. 2019. ISSN 2068-696X.
322. Podtserkovnyi O. Ensuring the Central Bank Discretion in Issuing Stabilization Loans in Times of Covid-19 Pandemic. *Ius Humani Law Journal*. V. 9 (2). Universidad de Los Hemisferios, 2020. P. 65-86.
323. Prawo cywilne obowiązujące na ziemiach wschodnich Rzeczypospolitej Polskiej w 2 t. T. 1. Wilno: Księgarnia R. Ruskiego, 1930. 300 s.
324. Rosen blat Józef, Wróblewski Stanisław. Ustawa handlowa wraz z ustawami dodatkowymi w tłumaczeniu / Józef Rosen blat, Stanisław Wróblewski. Kraków: L. Frommer, 1906. 735 s.
325. Tarasenko I. Comparative Characteristics of the Banking Sector in Eastern Europe. I. Tarasenko, V. Saienko, A. Kirizleyeva, K. Vozniakovska, L. Harashchenko, O. Bodnar. *International journal of computer science and network security*. Vol. 22. № 1. IJCSNS, 2022. P. 639-649.

326. The general agreement on trade in services. Definition of Services Trade and Modes of Supply. Інформаційний ресурс. Режим доступу: <http://www.wto.org/english/tratop>
327. Vozniakovska K. Financial and legal instruments for promoting the implementation of sustainable development policy of the state (States, Region). Zhukovska, A., Zheliuk, T., Zhuk, I., Borshch, V., Makarenko, M., & Vozniakovska, K. (2021). Journal of management Information and Decision Sciences, 24 (3), 1-16.
URI: <https://hdl.handle.net/11300/18000>

ДОДАТКИ

Додаток А

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧКИ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. Дишкантюк Ю.І. Поняття та ознаки послуги як предмету господарсько-правового регулювання. *Юридичний вісник*, 2020. № 1. С. 285-291. DOI <https://doi.org/10.32837/yuv.v0i1.1635>
2. Дишкантюк Ю.І. Поняття та правова природа сервісних послуг у сфері господарювання. *Держава та регіони*. Серія: Право. 2020. №.1 (67) .Том 1. С. 57-62.<https://doi.org/10.32840/1813-338X-2020.1-1.10>
3. Olyukha, V., Dobrovolska, V., Chaikovska, V., Popeliuk, V., Dyshkantiuk, J. (2020). Audit: Legal Aspects in a Pandemic. *Ius Humani. Law Journal*, 9 (2), 365-388. <https://doi.org/https://doi.org/10.31207/ih.v9i2.260>
4. Дишкантюк Ю.І. Договір як форма надання сервісних послуг у сфері господарювання. *Право і суспільство*, 2021. № 1. С. 71-79. DOI <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2021.1.12>
5. Дишкантюк Ю.І. Транспортні послуги як різновид сервісних послуг у сфері господарювання. *Правові новели*. 2022. № 16. С 131-137. DOI <https://doi.org/10.32847/In.2022.16.17>
6. Дишкантюк Ю.І. Щодо генезису терміну «послуга» у сфері господарювання. *Правова держава: історія, сучасність та перспективи формування в Україні* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Ужгород, 14-15 лютого 2020 р.). Ужгород: Ужгородський Національний університет. 2020. С. 50-54.
7. Дишкантюк Ю.І. Щодо суб'єктної характеристики сервісних послуг в Україні. *Міжнародне та національне законодавство: способи удосконалення* :

Міжнародна науково-практична конференція, (м. Дніпро, 3-4 квітня 2020 р.). Дніпро, 2020. С. 110-115.

8. Дишкантюк Ю.І. Державно-правовий вплив щодо сервісних послуг у сфері господарювання. *Юридична наука нового часу: традиції та вектори розвитку* : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 13 березня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика». С. 69-73.

9. Дишкантюк Ю.І. Поняття та ознаки господарсько-правових відносин щодо надання сервісних послуг у сфері господарювання. *Правове життя сучасної України* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 15 травня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. Т. 2. С. 307-310.

10. Дишкантюк Ю.І. Щодо об'єктної характеристики сервісних послуг у сфері господарювання: *Юридична наука в сучасному світі: здобутки та перспективи* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 25 вересня 2020 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. С. 74-77.

11. Дишкантюк Ю.І. Щодо поняття та ознак побутових послуг у сфері господарювання. *Нові завдання та напрями розвитку юридичної науки у XXI столітті* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 26–27 лютого 2021 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2021. С. 142-146.

12. Добровольська В.В., Дишкантюк Ю.І. Контрольно-наглядові аспекти щодо послуг у сфері господарювання. *Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Одеса, 21 травня 2021 р.). Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021.Т. 2. С. 597-600.

13. Дишкантюк Ю.І. Поняття та ознаки адміністративно-господарських сервісних послуг. *Право і держава: проблеми розвитку та взаємодії у XXI ст.* : Міжнародна науково-практична конференція, (м. Запоріжжя, 28-29 січня 2022 р.). Запоріжжя, С. 33-36.

14. Дишкантюк Ю.І. Щодо розмежування сервісних послуг у сфері господарювання та господарських сервісних послуг. *Європейський вибір України, розвиток науки та національна безпека в реаліях масштабної військової агресії та глобальних викликів XXI століття* (до 25-річчя Національного університету «Одеська юридична академія» та 175-річчя Одеської школи права) : у 2 т. : Міжнародна науково-практична конференція,(м. Одеса, 17 червня 2022 р.). Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. Т. 2. С. 856-859.

ВІДОМОСТІ ПРО АПРОБАЦІЮ РЕЗУЛЬТАТІВ ДИСЕРТАЦІЇ

Основні положення, результати та пропозиції, сформульовані в дослідженні оприлюднено на науково-практичних заходах: міжнародній науково-практичній конференції «Правова держава: історія, сучасність та перспективи формування в Україні» (м. Ужгород, 14-15 лютого 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Міжнародне та національне законодавство: способи удосконалення» (м. Дніпро, 3-4 квітня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Юридична наука нового часу: традиції та вектори розвитку» (м. Одеса, 13 березня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Правове життя сучасної України» (м. Одеса, 15 травня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Юридична наука в сучасному світі: здобутки та перспективи» (м. Одеса, 25 вересня 2020 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Нові завдання та напрями розвитку юридичної науки у XXI столітті» (м. Одеса, 26–27 лютого 2021 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру» (м. Одеса, 21 травня 2021 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Право і держава: проблеми розвитку та взаємодії у XXI ст.» (м. Запоріжжя, 28-29 січня 2022 р.); міжнародній науково-практичній конференції «Європейський вибір України, розвиток науки та національна безпека в реаліях масштабної військової агресії та глобальних викликів XXI століття» (м. Одеса, 17 червня 2022 р.).