

ГОСПОДАРСЬКЕ ПРАВО, ГОСПОДАРСЬКО-ПРОЦЕСУАЛЬНЕ ПРАВО

УДК 347.6

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

Ю. І. Дишкантюк

аспірант кафедри господарського права і процесу
Національного університету «Одеська юридична академія»

ПОНЯТТЯ ТА ПРОВОА ПРИРОДА СЕРВІСНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОСПОДАРЮВАННЯ

У статті досліджуються сервісні послуги як інститут господарювання та їхня видова характеристика із наданням їм правового підґрунтя на підставі аналізу норм чинного законодавства. Суспільство і держава визнають послуги важливим видом надання публічних і непублічних благ матеріального та нематеріального характеру, їх надання регулюється і ускладнюється разом із ускладненням соціального життя та механізмів державного управління. Сервіс у широкому сенсі як діяльність передбачає обов'язкову наявність цілеспрямованого, технологічно забезпеченого процесу обслуговування, що ґрунтується на професійній підготовці персоналу, чітких методах менеджменту (управління) та обов'язковій ефективності, який є одним із найпоширеніших видів господарювання. Сервісні послуги являють собою сукупність послідовних дій професійного характеру, які надаються спеціально уповноваженими особами, зокрема органами державної влади або місцевого самоврядування, з метою задоволення потреб будь-яких осіб та суб'єктів господарювання на засадах законності, строковості, платності, прозорості та оперативності.

Для належного правового регулювання сервісних послуг в Україні створена певна відповідна нормативна база, яка являє собою сукупність нормативно-правових актів різної юридичної сили, що свідчить про її системний характер на чолі із Основним Законом. Провідну роль відіграють норми міжнародних актів, зокрема ЄС, які є орієнтирами для подальшої ефективної сучасної правотворчості щодо сервісних послуг, шляхів їх удосконалення і внесення змін і доповнень у вітчизняні акти. Господарський кодекс України містить положення щодо надання послуг як складника господарської діяльності та виокремлює основні нормативні чинники щодо окремих їхніх видів. Цивільний кодекс України містить загальні засади щодо договірного опосередкування сервісних послуг, його істотних умов, форми, відповідальності, порядку та умов виконання (зміни, розірвання, визнання недійсними) та інших чинників.

Ключові слова: сервісні послуги, сфера господарювання, процес обслуговування, світові стандарти, ринкова економіка, сучасне законодавство.

Постановка проблеми. Сучасні потреби економіки та розвиток торговельних відносин сприяли виникненню, оновленню і поширенню сервісних послуг, що є видом господарювання, якому притаманна певна правова природа. Але аналіз чинних нормативних положень свідчить про недосконалість правового регулювання сервісних послуг, що потребує наукового

дослідження, обґрунтування й надання висновків із метою його вдосконалення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженнями щодо визначення поняття, ознак, видів та умов надання сервісних послуг займалися низка вчених, як загальних теоретиків-правознавців, так і фахівців з адміністративного, цивільного і господарського права,

такі як: Н.І. Ведмідь, В.Е. Гордін, П.С. Клімушин, С.Н. Коробкова, В.Я. Місюра, Д.В. Спасібов та інші.

Метою статті є визначення поняття та правового забезпечення сервісних послуг як виду професійної господарської діяльності.

Виклад основного матеріалу. Із розвитком сучасних засад ринкової економіки з метою оптимізації бізнесу в Україні вдосконалюється інститут послуг та його відповідне нормативне опосередкування. Щодо сервісних послуг можливо визначити синонімічність цих слів, адже використання терміна «сервіс» (англ. service – служба, обслуговування) в українській мові передбачає той же сенс, що і в англійській – обслуговування, надання послуг. Рецепція цього поняття спостерігалась у вітчизняній економічній сфері переважно в 90-х роках, причому активізація поширення цього поняття припала на період становлення ринкової економіки в Україні після здобуття незалежності. Разом із поширенням комплексу ринкових послуг, що супроводжувався процесами приватизації підприємств «сфери послуг», в теорії обґрунтовувалась логіка «ефективного приватного сервісу» на протигагу «забюрократизованій, відсталій» від світових стандартів державній сфері. З цього приводу Г.А. Аванесова зазначає, що в той період «сервіс пов'язувався переважно з комплексом послуг ринкового типу, які відповідають сучасним вимогам, виконуються кваліфікованими робітниками, що працюють на підприємстві відповідного профілю» [1, с. 6].

В.Я. Місюра зазначає, що «в основі сервісної діяльності лежать поняття «послуги» та «сервіс». 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. Англійське поняття «сервіс» у вітчизняній практиці та теорії стало означати діяльність із 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. Утім, слід розуміти розбіжності, які є між цими поняттями.

Сервіс передбачає обов'язкову наявність цілеспрямованого, технологічно забезпеченого процесу обслуговування, що ґрунтується на професійній підготовці персоналу, чітких мето-

дах менеджменту (управління) та обов'язковій ефективності. І якщо більш загальному поняттю «послуга» надається значення надання блага, навіть допомоги в скрутних обставинах переважно на добровільних засадах без чітких формалізованих процедур її надання, то поняття «сервіс», навпаки, пов'язується з формальними процедурами, з доволі чіткими правовими та економічними ознаками. Важливо підкреслити, що «персоналізація» сервісу в комерційній діяльності передбачає не стільки вихід за межі правових норм чи комерційних стосунків (перехід на дружні, некомерційні стосунки), скільки перехід на більш досконалий рівень обслуговування (наприклад, збільшений обсяг послуг за ту ж оплату, терміновість чи позачергове обслуговування тощо, найвищим рівнем якого вважається рівень «VIP service», тобто найвищий рівень якості надання послуг) [2, с. 14]. Тобто можливо говорити про професійний характер послуги, її чіткі визначеність, послідовність і спрямованість.

В останні роки в економічній практиці слово «сервіс» набуло більш конкретного значення. Сервіс пов'язують здебільшого з комплексом послуг, які відповідають певним вимогам і надаються кваліфікованими працівниками. Російські науковці розглядають сервіс як особливий вид людської діяльності, спрямований на задоволення потреб шляхом надання послуг як окремому споживачу, соціальній групі, так і організації загалом. При цьому, на їхню думку, під час визначення сутності поняття «сервіс» необхідно розглядати три ключових поняття: діяльність, потребу та послугу [3, с. 99]. Відповідно до зазначеного трактування, «сервіс» розглядається як окремий продукт, тобто самостійний вид діяльності, що може виступати як основним, так і додатковим видом діяльності. Сервіс – це діяльність, пов'язана з виробництвом послуги з метою продажу (товару чи послуги) і спрямована на задоволення потреб споживачів» [4, с. 51].

Окремо слід зауважити, що з методологічного погляду споживачів послуг (як державних, так і не державних) коректніше визначати не як «об'єктів послуги», а як її адресатів. На користь цього говорить визнання в сервісній діяльності вищості інтересу споживача, клієнта, громадянина в сучасному суспільстві. Адресати послуг також можуть бути різного плану: суспільство (населення) загалом; певні категорії громадян (наприклад, пенсіонери, учні тощо); окремі громадяни в процесі звернення; юридичні особи [5, с.22]. Сервісний характер при-

таманий і публічним послугам, які, як слушно зазначає Я.В. Коженко, «у даний час концепція інформаційного менеджменту трансформувалася в концепцію сервісної держави, яка конкретизує електронне управління стосовно цільових завдань і функцій публічних інститутів, пов'язуючи його зі створенням інтегрованих багатоврівневих інформаційних систем, що забезпечують міжвідомчу взаємодію та інформаційну комунікацію громадян (організацій) і держави. Відповідно, стратегія розвитку електронної держави визначається, по-перше, спрямованістю на підтримку управлінської інфраструктури – процесів техніко-технологічної інформатизації та розвиток інтегрованого інформаційного середовища; по-друге – на формування комунікаційних сервісів і диференціацію підсистем інформаційного обміну відповідно до потреб публічного розвитку. Основний зміст і соціальне значення сервісної держави пов'язано з процесом надання публічних послуг. Сервісна ідея розвитку публічного управління ґрунтується на класичній економічній схемі «виробник послуг – споживач», де стійкість і легітимність публічних інститутів пов'язано з ефективністю виявлення, моделювання й реалізації індивідуальних і групових інтересів та потреб [6, с. 745]. У літературі визначаються «переваги електронної держави як сервісної держави: цільовою орієнтацією виконавчих структур державної влади на потреби різних соціальних груп населення, що значною мірою зумовлюється перенесенням стандартів і правил бізнесу до системи публічного управління; новими якостями управління, заснованими на гнучкому реагуванні відповідно до принципів інтерактивної комунікації та зворотного зв'язку за допомогою призначених для користувача запитів; дійсними можливостями реалізації соціальних функцій держави на основі якісного надання публічних послуг широкому колу споживачів; зниженням державних витрат управління, пов'язаних із децентралізацією бюрократичних структур і відкритістю процесів прийняття рішень; можливістю контролю процесів управління» [7, с. 14]. П.С. Клімушев та Д.В. Спасібов визначають, що «принцип оптимізації технологічного ланцюжка надання публічних послуг також взято з корпоративних практик ринкових відносин. З метою оптимізації цього ланцюжка може бути передано низку технологічних процедур надання публічної послуги на аутсорсинг, тобто передано на виконання приватним компаніям. Такий прийом дає змогу, не передаючи приватним корпораціям суто

публічних функцій, винести виконання окремих технологічних операцій з малоефективних бюрократичних структур у приватний сектор економіки, прискоривши, відповідно, процес отримання публічних послуг загалом; концепція сервісної модернізації інститутів публічної влади включає в себе низку інноваційних електронноінтерактивних технологій, які дадуть змогу нейтралізувати або значно знизити традиційні негативні чинники, такі як корупція, бюрократизм і політико-правова апатія суспільства» [8, с. 26]. В останній час прийняті новітні нормативні акти враховують елементи впровадження інформаційних сучасних технологій, які опосередковують, зокрема, надання послуг за їхньою допомогою. Зокрема, за Законом України «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» [9] передбачений порядок надання адміністративних послуг щодо будівельної сфери за допомогою надання новітніх сучасних інформаційних технологій.

Для ринкової економіки вельми потужним грошовим ресурсом є інститут надання послуг, адже, на думку відомого американського вченого, «галузів, що надають послуги, перетворюються на домінуючий сектор національного господарства за показниками формування валового внутрішнього продукту і чисельності зайнятих, що дає змогу аналітикам говорити про тенденцію становлення «сервісної» економіки» [10, с. 228]. Публічні відносини у сфері господарювання пов'язані з її легалізаційними процедурами, які є обов'язковими та необов'язковими для суб'єктів господарювання. 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, що надаються державою в порядку та на умовах, визначенх нормами чинного законодавства. Ліцензування та інші дозвільні процедури (сертифікація, квотування та інші) належать до необов'язкових легалізаційних процедур, які теж належать до публічних (адміністративних) послуг, що надаються державою в порядку та на умовах, визначених 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 само-

врядування в порядку та на умовах, визначених нормами чинного законодавства, і приватноправові, які надаються суб'єктами господарювання на основах професійності, вузькопрофільності, платності та строковості та змішані. До змішаних, наприклад, можливо віднести аудиторські послуги, які за Законом України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність» можуть бути обов'язкові та необов'язкові. До необов'язкових також можливо віднести неаудиторські послуги, які можуть надаватися аудитором на платних засадах будь-якому суб'єкту господарювання, наприклад, складання податкової звітності, розрахунку обов'язкових зборів і платежів, представництво юридичних осіб у спорах із зазначених питань; консультування з питань управління, розроблення і супроводження управлінських рішень; ведення бухгалтерського обліку і складання фінансової звітності; розроблення та впровадження процедур внутрішнього контролю, управління ризиками, а також інформаційних технологій у фінансовій сфері тощо [11].

Єдиного нормативного акта щодо правового регулювання і визначення послуг в Україні немає, але перелік послуг містять акти різного характеру та різної юридичної сили. Вичерпний перелік побутових послуг містить ст. 291 ПК України з метою можливості застосування спрощеної системи оподаткування [12]. Національний класифікатор України містить класифікацію видів економічної діяльності ДК 009:2010. Основний принцип КВЕД полягає в об'єднанні підприємств, що виробляють подібні товари чи послуги або використовують подібні процеси для створення товарів чи послуг (тобто сировину, виробничий процес, методи або технології), у групи. Також Класифікатор містить визначення послуги як економічної категорії, а саме: «Послуги – це результат економічної діяльності, щодо якого не можна встановити права власності. Послуги не підлягають продажу окремо від процесу їх виробництва. Момент завершення виробництва послуги збігається з моментом надання її споживачеві» [13]. У зазначеному виокремлюється така важлива ознака 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. Зокрема, наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України затверджений обов'язковий перелік послуг, які забезпечують належний санітарно-гігієнічний,

протипожежний, технічний стан будинку та прибудинкової території [14].

На підставі аналізу нормативних актів союдення можливо говорити про наявність чисельних таких актів різної юридичної сили, змісту та характеру. На чолі зазначеної системи виокремлюється Конституція України, ст. 42 якої містить право на підприємницьку діяльність [15], об'єктом (предметом) якої може бути надання послуг. Важливу роль у правовому розумінні визначення і регулювання становлення та подальшого розвитку ринку послуг відіграють міжнародні акти, зокрема численні угоди та директиви ЄС, зокрема статті Договору про заснування Європейського Союзу та Договору про функціонування Європейського Союзу, окремого Протоколу до нього, а також кілька директив, прецедентне право, Хартія засадничих прав Європейського Союзу. Наприклад, Договір про функціонування Європейського Союзу підкреслює важливість послуг, що забезпечують загальні потреби людини. У ст. 14 Договору чітко говориться, що Рада та Парламент встановлюють правові принципи щодо надання державних послуг. Ці принципи повинні визначатися шляхом звичайної законодавчої процедури, що в Європейському Союзі означає надання пропозиції Європейською Комісією, її ухвалення Радою та Парламентом [Договір]. Протокол № 26 Договору створює прозору, надійну і міцну основу для надання широкого спектру послуг, що становлять загальносуспільний інтерес, включно з економічними та неекономічними послугами. У протоколі № 26 зазначається, що Договір про Європейський Союз та Договір про функціонування Європейського Союзу жодним чином не порушують компетенції держав-членів уповноважувати третіх осіб надавати та організувати послуги неекономічного характеру, що забезпечують загальні потреби [16, с. 80].

На додаток до наявних чотирьох свобод, що регулюються Договором про функціонування Європейського Союзу, Європейський Союз забезпечує свободу надання послуг із вищезазначеною директивою про послуги Європейського Парламенту і Ради 2006/123 22, низкою рішень Суду ЄС, Хартією основних прав та іншими актами вторинного законодавства. Наприклад, ст. 49 (1) Договору наголошує, що скасовуються будь-які обмеження на вільне надання послуг у межах Союзу стосовно громадян держав-членів, які користуються своїм правом на заснування та підприємницьку

діяльність в іншій державі-члені, ніж та, громадянину якої надаються послуги. Ст. 50 (1) Договору визначає поняття послуг, що їх зазвичай надають за винагороду, тією мірою, якою вони не підпадають під дію положень про свободу руху товарів, капіталу та осіб. У ст. 50 (2) Договору наводяться види діяльності, які належать до послуг, зокрема: діяльність промислового, комерційного характеру, ремісничка та професійна діяльність. Спільна політика щодо юридичного регулювання окремих секторів сфери послуг здійснюється на основі окремих нормативних актів. Серед них – шість директив (2002/77/ЄС, 2002/58/ЄС, 2002/22/ЄС, 2002/21/ЄС, 2002/20/ЄС, 2002/19/ЄС) та одне рішення щодо сфери телекомунікацій; Директива щодо електроенергії (2003/54/ЄС), Газова директива (2003/55/ЄС), Поштова директива (97/67/ЄС), Біла книга щодо послуг загальних економічних інтересів (СОМ (2004)374), Повідомлення Комісії щодо державно-приватного партнерства, Біла книга «Європейська транспортна політика до 2010 р.: час приймати рішення» [17].

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, які становлять загально-економічний інтерес, є основоположним правом. Значну роль у регулюванні сфери послуг відіграв Суд ЄС, який кілька разів виносив рішення з послуг загально-економічного інтересу. Ще в 2000 р. була прийнята важлива директива ЄС щодо електронних послуг стосовно комерції, та визначено, що «розвиток електронної комерції в межах інформаційного суспільства пропонує істотні можливості зайнятості в межах Співтовариства, зокрема, в малих та середніх підприємствах, та стимулюватиме економічне зростання й інвестування європейськими компаніями в інноваційні технології, а також може посилити конкурентоспроможність європейської промисловості, забезпечуючи доступ до Інтернету всім громадянам». В іншому міжнародному документі наголошується на важливості інформаційних послуг щодо закупівель. Наприклад, у Директиві зазначається, що електронні засоби інформації та комунікації можуть істотно спростити завдання оприлюднення інформації про контракти та підвищити ефективність і прозорість процесів закупівлі. Вони повинні стати стандартним засобом комунікації та обміну інформацією під час процедур закупівлі, оскільки вони істотно розширюють коло

можливостей для суб'єктів господарювання щодо участі у процедурах закупівлі на всьому внутрішньому ринку. Зважаючи на це, надання повідомлень в електронній формі, доступність документів щодо закупівлі в електронній формі та – після 30-місячного перехідного періоду – повністю електронна комунікація, тобто комунікація за допомогою електронних засобів на всіх етапах процедури, зокрема направлення заявок на участь та, зокрема, направлення тендерних пропозицій (подання в електронній формі), повинні стати обов'язковими [18].

Надалі виокремлюються акти загального характеру, наприклад ГК України [19] та ЦК України [20], які містять положення щодо порядку надання послуг та їхню договірну форму. Надалі численні законодавчі акти, як правило, спеціального характеру, наприклад, ПК України, закони України «Про житлово-комунальні послуги» [21], «Про електронні довірчі послуги» [22], «Про соціальні послуги» [23], тощо.

Висновки і пропозиції. Сервісні послуги сфери господарювання являють собою дії вузькопрофільного професійного характеру, які надаються спеціально уповноваженими особами, зокрема й органами державної влади і місцевого самоврядування, та, як правило, споживаються у момент надання, з метою задоволення потреб. Правове забезпечення сервісних послуг являє 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).

Список використаної літератури:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие. Москва : Аспект-пресс, 2006. 320 с.
2. Місюра В.Я. Методологічний зв'язок понять в сфері сервісної політики держави. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 5. С. 13–20.
3. Сервисная деятельность / С.Н. Коробкова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова ; под общ. ред. В.К. Романович. Санкт-Петербург : Питер, 2005. 156 с.
4. Ведмідь Н.І. Термінологічні підходи до визначення категорії «сервіс» та його роль в еко-

- номії країн. *Економічний часопис-XXI*. 2012. № 3/4. С. 49–52.
5. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные. *Журнал Российского права*. 2004. № 10. С. 18–26.
 6. Коженко Я.В. Концепции «сильного» и «сервисного» государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное. *Фундаментальные исследования*. 2012. № 3. С. 744–748.
 7. Васильева Е.Г., Кононенко Д.В. Современные интерпретации концепции электронного государства (электронного правительства). *Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 5 «Юриспруденция»*. 2016. № 1 (30). С. 9–16.
 8. Клімушин П.С., Спасібов Д.В. Концепція сервісно-орієнтованої держави в контексті модернізації публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2017. № 2 (57). С. 21–28.
 9. 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 будівництв : Закон України від 17 жовтня 2019 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. № 51. Ст. 377.
 10. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. Москва : Academia, 1999. 956 с.
 11. Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність : Закон України від 21 грудня 2017 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2018. № 9. Ст. 50.
 12. Податковий кодекс України : Закон України від 2 грудня 2010 р. *Офіційний вісник України*. 2010. № 92. Ст. 3248.
 13. Національний класифікатор України : Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 29 листопада 2010 р.
 14. 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.
 15. Конституція України : Закон України 28 червня 1996 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.
 16. Конституційні акти Європейського Союзу (в редакції Лісабонського договору) / пер. Г. Друзенка та С. Друзенко, за заг. ред. Г. Друзенка. Київ : К.І.С., 2010. С. 80, 97–101, 389.
 17. Single market for services (White Paper on Services of General Interest, “Services” Directive). URL: http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market.
 18. 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. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.
 19. Господарський кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. *Офіційний вісник України*. 2003. № 11. Ст. 462.
 20. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 11. Ст. 461.
 21. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 9 листопада 2017 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2018. № 1. Ст.1.
 22. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 45. Ст. 400.

Dyshkantiuk Yu. I. Concepts and legal nature of service services in the area of economy

The article explores services as an institute of economy and their specific characteristics, with the provision of their legal basis on the basis of the analysis of the norms of the current legislation. The society and the state recognize services as an important form of providing both public and non-public tangible and intangible benefits, their provision is regulated and complicated, together with the complication of social life and public administration mechanisms. Service in its broadest sense, as an activity, implies the need for a purposeful, technology-driven service process based on professional training, clear management (management) and mandatory efficiency, which is one of the most common types of management. Service is a set of professional, consistent actions that are provided by specially authorized persons, including public authorities or local governments, to meet the needs of any person or entity on the basis of legality, timeliness, transparency, transparency and promptness.

For the proper legal regulation of services in Ukraine, a certain appropriate legal framework has been created, which represents a set of legal acts of different legal force, which testifies to its systemic nature, led by the Basic Law. The leading role is played by the norms of international acts, including the EU, which are the benchmarks for further effective modern lawmaking on services, ways to improve them and make changes and additions to domestic acts. Also, these acts prevail

over all other domestic legislative acts, that is, they have priority for enforcement. The Economic Code of Ukraine contains provisions on the provision of services as an integral part of economic activity and sets out the main normative factors for their individual types. The Civil Code of Ukraine contains general principles regarding the contractual mediation of services, its essential conditions, form, responsibility, procedure and conditions of performance (changes, termination, invalidation) and other factors. The problem of domestic legislation is the lack of a single special legal act on services that would contain their concepts, features, principles of application, types, conditions and grounds for provision.

Key words: *service, sphere of economy, process of service, world standards, market economy, modern legislation.*