



**МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, ТОРГІВЛІ
ТА СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ
(Мінекономіки)**

вул. М. Грушевського 12/2, м. Київ, 01008 тел. (044)200-47-53, факс (044)253-63-71
E-mail: meconomy@me.gov.ua, <http://www.me.gov.ua>, код ЄДРПОУ 37508596

На № _____ від _____

Державна регуляторна служба України

Щодо погодження проєкту постанови

Відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» направляємо на погодження проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313» (далі – проєкт постанови), розроблений за результатами комплексного перегляду нормативно-правового акта з метою приведення у відповідність до норм законодавства та актуалізації вимог до здійснення діяльності з надання побутових послуг.

Проєкт постанови був оприлюднений в мережі Internet на вебсайті Мінекономіки <http://www.me.gov.ua>.

Просимо погодити зазначений проєкт постанови.

- Додатки: 1. Проєкт постанови на 8 арк. у 1 прим.
2. Аналіз регуляторного впливу на 13 арк. у 1 прим.
3. Порівняльна таблиця на 11 арк. в 1 прим.
4. Копія повідомлення про оприлюднення проєкту постанови на 1 арк. у 1 прим.

Міністр

Ігор ПЕТРАШКО

Пономаренко 596-68-52



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B040000007CF72E0074EE8200

Підписувач Петрашко Ігор Ростиславович

Дійсний з 30.03.2020 0:00 по 30.03.2022 0:00



Мінекономіки
3631-06/21285-03 від 07.04.2021
16:58:25

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від

2021 р. №

Київ

**Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України
від 16 травня 1994 р. № 313**

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

Внести до постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313 “Про затвердження правил побутового обслуговування населення” (Офіційний вісник України, 1999 р., № 23, ст. 1048 із наступними змінами) зміни, що додаються.

Прем'єр-міністр України

Д. ШМИГАЛЬ



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B040000007CF72E0074EE8200

Підписувач Петрашко Ігор Ростиславович

Дійсний з 30.03.2020 0:00 по 30.03.2022 0:00

Мінекономіки



3631-06/21285-03 від 07.04.2021
16:58:25

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 2021 р. №

**ЗМІНИ,
що вносяться до постанови Кабінету Міністрів України
від 16 травня 1994 р. № 313**

1. У постанові:

1) у пункті 2 слова “Міністерство економічного розвитку і торгівлі” та “нормативні документи” замінити відповідно словами “Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства” та “нормативно-правові акти”;

2) у пункті 3 слова “нормативних документів на побутові послуги” замінити словами “нормативно-правових актів з питань надання побутових послуг”;

3) у пункті 4:

в абзаці першому слова “Державній інспекції з питань захисту прав споживачів” замінити словами “Державній службі з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів”;

в абзаці другому слова “нормативних документів на побутові послуги” замінити словами “нормативно-правових актів з питань надання побутових послуг”;

в абзаці третьому слова “нормативних документів” замінити словами “нормативно-правових актів”.

2. Правила побутового обслуговування населення, затверджені зазначеною постановою, викласти в такій редакції:

“ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 16 травня 1994 р. № 313
(у редакції постанови Кабінету Міністрів
України від 2021 р. №)

**ПРАВИЛА
побутового обслуговування населення**

Загальні положення

1. Ці Правила визначають основні вимоги до побутового обслуговування населення і регулюють відносини між споживачем та виконавцем у наданні побутових послуг на території України.

2. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

замовлення – завдання споживача виконавцю виготовити виріб, виконати роботу, надати побутову послугу у визначений строк, у замовленому обсязі, кількості, асортименті, якості та з дотриманням інших необхідних вимог;

об'єкт надання побутових послуг – спеціально облаштовані місця для надання побутових послуг, розташовані в окремих стаціонарних спорудах або приміщеннях іншої стаціонарної чи тимчасової споруди для провадження підприємницької діяльності, або в пересувних тимчасових спорудах для провадження підприємницької діяльності, обладнаних відповідним устаткуванням;

побутове обслуговування населення – організована діяльність виконавців, пов'язана з наданням побутових послуг;

побутова послуга – вид господарської діяльності, пов'язаний із задоволенням індивідуальної побутової потреби споживача.

Терміни “розрахунковий документ” та “електронний розрахунковий документ” вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг”, терміни “споживач” та “виконавець” – у значенні, наведеному в Законі України “Про захист прав споживачів”.

3. Діяльність з надання побутових послуг регулюється Податковим кодексом України, Господарським кодексом України та Цивільним кодексом України, Законом України “Про захист прав споживачів”, іншими актами законодавства, а також цими Правилами.

4. Виконавець здійснює побутове обслуговування населення після його державної реєстрації як суб'єкта господарювання, а у випадках, передбачених законодавством, за наявності документів дозвільного характеру, що надають право на провадження відповідної господарської діяльності з надання побутових послуг.

5. Об'єкт надання побутових послуг обладнується відповідно до вимог нормативно-правових актів з питань охорони праці, охорони здоров'я та охорони навколишнього природного середовища, протипожежної безпеки, а також санітарних вимог.

6. Режим роботи об'єктів надання побутових послуг встановлюється виконавцем самостійно, крім об'єктів надання побутових послуг, що належать до комунальної власності відповідних територіальних громад, режим роботи яких встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад.

У разі закриття об'єкта надання побутових послуг для проведення санітарних заходів, ремонту, технічного переобладнання та проведення інших робіт виконавець повинен розмістити поряд з інформацією про режим роботи оголошення про дату та період закриття.

7. На фасаді об'єкта надання побутових послуг розміщується вивіска із зазначенням найменування виконавця. Біля входу до об'єкта надання побутових послуг на видному місці розміщується інформація про режим роботи.

8. Виконавець забезпечує:

відповідність об'єкта надання побутових послуг, обладнання та устаткування необхідним санітарним вимогам, а також нормативно-правовим актам з питань охорони праці та протипожежної безпеки;

наявність нормативно-правових актів та технологічної документації на надання побутових послуг, дотримання їх вимог працівниками, які надають побутові послуги;

надання побутових послуг за цінами, які відповідають вимогам законодавства;

підбір працівників з необхідним рівнем кваліфікації, надання якісних побутових послуг, додержання прав споживачів, установлених законодавством.

Обслуговування споживача здійснюється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

9. Виконавець зобов'язаний:

дотримуватися встановленого режиму роботи;

здійснювати побутове обслуговування відповідно до вимог цих Правил, інших нормативно-правових актів та умов договору;

виконувати гарантійні зобов'язання щодо наданих побутових послуг;

дотримуватися строків виконання замовлення;

забезпечити можливість використання електронних платіжних засобів під час здійснення розрахунків за надані побутові послуги відповідно до законодавства;

надавати споживачу необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про побутові послуги;

створювати умови для збереження прийнятих від споживача виробів та матеріалів та використовувати їх за призначенням;

відшкодовувати споживачу збитки, заподіяні невиконанням або неналежним виконанням умов договору, а також збитки, які виникають у разі втрати, псування чи пошкодження зі своєї вини виробів та матеріалів, прийнятих від споживача для надання побутових послуг, у розмірах, передбачених договором;

здійснювати споживачу виплату в разі ненадання (прострочення надання) побутової послуги згідно з умовами договору неустойки (пені) у розмірі трьох

відсотків вартості роботи (послуги) за кожний день прострочення, якщо інше не передбачено законодавством. Сплата неустойки (пені) не звільняє від виконання зобов'язання;

повертати невикористані матеріали, надані споживачем, а також за його вимогою усі замінені деталі та комплектуючі вироби;

попереджати споживача про незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати властивості побутової послуги.

10. В об'єкті надання побутових послуг на видному і доступному для споживача місці розташовується куточок споживача, де розміщується:

інформація про найменування виконавця, його фактична адреса, номери телефонів, офіційні сайти органів, що забезпечують захист прав споживачів;

відомості про працівників, які обслуговують споживача (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності));

перелік побутових послуг, що надаються;

зразки матеріалів та виробів (у каталогах, буклетах, проспектах тощо);

ціни і тарифи на побутові послуги, матеріали та вироби, затверджені виконавцем;

перелік категорій громадян, яким законодавчими актами установлені пільги щодо отримання побутових послуг;

гарантійні зобов'язання виконавця, який надає побутові послуги.

У разі побутового обслуговування поза межами об'єкта надання побутових послуг виконавець повинен забезпечити умови для надання побутових послуг, на вимогу споживача ознайомити його з цінами і тарифами на побутові послуги, надати інформацію про виконавця:

для фізичної особи підприємця - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності);

для юридичної особи - повне найменування та код ЄДРПОУ.

11. Споживач має право на:

необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про побутові послуги і виконавця;

безпеку побутових послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища;

перевірку відповідності наданої побутової послуги умовам договору та вимогам нормативно-правових актів.

Інформація надається споживачу відповідно до Закону України “Про забезпечення функціонування української мови як державної”.

12. У разі невиконання або неналежного виконання виконавцем умов договору споживач користується правами, установленими Законом України “Про захист прав споживачів”.

13. За порушення цих Правил виконавець та його працівники несуть відповідальність згідно із законодавством, а також договором про надання побутової послуги.

Виконавець не звільняється від відповідальності в разі псування чи пошкодження виробу та матеріалів унаслідок їх особливих властивостей, які він не зміг виявити під час оформлення замовлення.

14. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюють органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування відповідно до Закону України “Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності” в межах повноважень, встановлених законом.

15. Спірні питання між виконавцем і споживачем вирішуються у визначеному законодавством порядку.

Правила надання побутових послуг споживачам

16. Надання побутових послуг здійснюється відповідно до договору між споживачем і виконавцем відповідної послуги. Замовлення приймаються як в об’єкті надання побутових послуг, так і поза його межами.

Документальним підтвердженням надання побутової послуги є договір та/або розрахунковий документ установленної форми та змісту (квитанція, товарний чи касовий чек, талон тощо), створений в паперовій та/або електронній формі (електронний розрахунковий документ).

До договору можуть додаватися специфікація, опис, ескіз або інший документ, завірений підписами виконавця і споживача.

У разі встановлення на надані побутові послуги гарантійного строку виконавець повинен видати споживачу гарантійний талон.

Права, обов’язки та відповідальність виконавця і споживача, передбачені цими Правилами, виникають з моменту отримання виконавцем замовлення на надання побутової послуги.

17. Виконавець має право відмовитися:

від приймання замовлення на побутові послуги, якщо він не може забезпечити належне їх виконання;

від виконання договору в разі, коли споживач, незважаючи на своєчасне та обґрунтоване попередження, у встановлений строк не замінить недоброякісні або непридатні матеріали, надані ним для виконання побутової послуги.

18. Споживач зобов'язаний сплатити вартість наданих побутових послуг згідно з умовами договору.

19. Строк виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін.

20. Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки в наданих побутових послугах, якщо доведе, що вони виникли не з його вини.

21. Споживач має право відмовитися від договору про надання побутових послуг і вимагати відшкодування збитків у разі, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

У разі якщо значну частину обсягу побутової послуги (понад 70 відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини побутової послуги, що залишилася.

22. Під час виконання замовлення споживач має право вносити до нього часткові зміни, які приймаються виконавцем за умови, що виконання їх технічно і технологічно можливе. У разі якщо зміни впливають на вартість побутової послуги, їх внесення повинно бути оформлене документально і враховане під час остаточного розрахунку за надані побутові послуги за цінами, які діяли на час внесення змін.

23. Розрахунки за надані побутові послуги здійснюються в готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків тощо) відповідно до Закону України "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг".

Споживачу в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ або електронний розрахунковий документ установленної форми та змісту, що підтверджує факт надання побутової послуги.

Порядок оплати вартості побутових послуг визначається виконавцем за погодженням із споживачем. Оплата може здійснюватися повністю під час оформлення замовлення або частково з остаточним розрахунком після виконання замовлення. У разі часткової оплати після кожної завершеної та сплаченої операції з надання побутової послуги споживачу видається розрахунковий документ та/або електронний розрахунковий документ.

24. Вартість побутових послуг і матеріалів виконавця сплачуються споживачем за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами договору.

У разі підвищення вартості побутових послуг розрахунки проводяться виходячи з їх вартості на час оформлення замовлення.

У разі надання виконавцем на прохання споживача додаткових послуг, не передбачених замовленням, їх вартість оплачується споживачем за цінами, що діяли на час оформлення замовлення на ці послуги.

25. Замовлення можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів (далі — матеріали) виконавця, так і матеріалів споживача.

26. Вартість виробу і матеріалів споживача визначається та оформлюється документально за погодженням сторін або на підставі поданих споживачем документів, що засвідчують їх ціну.

27. Види і кількість матеріалів, необхідних для надання побутових послуг, визначаються виконавцем відповідно до умов договору за погодженням із споживачем.

28. У разі відсутності у виконавця матеріалів або неможливості під час оформлення замовлення визначити необхідну для надання побутової послуги кількість матеріалів, їх використання попередньо погоджується із споживачем, а вартість оплачується ним після виконання побутової послуги за цінами, що діяли на день надходження матеріалів.

29. У разі неотримання споживачем виробу протягом двадцяти робочих днів від строку, визначеного договором, він повинен відшкодувати виконавцю вартість його зберігання, якщо інше не передбачено договором.

У разі неявки споживача за отриманням виробу у визначений договором строк виконавець має право не раніше 6 місяців після закінчення строку виконання замовлення і дворазового письмового нагадування споживачу (з повідомленням) реалізувати виріб у встановленому законодавством порядку.

30. У разі втрати споживачем договору та/або розрахункового документа або електронного розрахункового документа отримання побутової послуги здійснюється за письмовою заявою та поданням документа, який посвідчує його особу. Одночасно поновлюється право споживача на гарантійне обслуговування в разі, якщо таке обслуговування передбачене умовами договору або встановлене нормативно-правовими актами.

31. Гарантійні зобов'язання виконавця щодо надання побутових послуг визначаються Законом України “Про захист прав споживачів” та відповідними нормативно-правовими актами.

32. Вимога споживача про безоплатне усунення недоліків у наданій послугі протягом строку гарантійного зобов'язання розглядається після пред'явлення розрахункового документа або електронного розрахункового документа та гарантійного талона.”.

АНАЛІЗ РЕГУЛЯТОРНОГО ВПЛИВУ
до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до
постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313»

I. Визначення проблеми

За період дії постанови Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313 «Про затвердження Правил побутового обслуговування населення» було прийнято низку законодавчих актів «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», «Про стандартизацію», «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» тощо, а також внесені зміни до Податкового та Цивільного кодексів України, законів України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», «Про захист прав споживачів» тощо.

Так, постановою Кабінету Міністрів України від 06.03.2019 № 168 внесено зміни до Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 № 833, зокрема, відмінено обов'язкове застосування книги відгуків та пропозицій суб'єктами господарювання сфери торгівлі та ресторанного господарства.

Згідно з наказом Мінекономіки від 16.06.2020 № 1130 «Про затвердження Змін до деяких наказів та визнання таким, що втратив чинність, наказу Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24 червня 1996 року № 349», зареєстрованим в Мін'юсті 17.09.2020 за № 905/35188, втратила чинність Інструкція про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та у закладах ресторанного господарства, затверджена наказом МЗЕЗторгу України від 24.06.1996 № 349, зареєстрована в Мін'юсті 03.07.1996 за № 336/1361.

Відповідно до пункту 7 Правил побутового обслуговування населення, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313, суб'єкти господарювання у приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, повинні забезпечити наявність на видному та доступному для замовників місці, зокрема, книги заяв і пропозицій (далі – книга).

Керівні працівники суб'єкта господарювання зобов'язані щоквартально перевіряти правильність ведення книги в усіх підпорядкованих йому об'єктах надання послуг (структурних одиницях), вживати заходів до усунення недоліків, що мають місце в роботі, та причин, які викликають скарги споживачів.

Порушення працівниками сфери послуг ведення книги та розгляду заяв і пропозицій споживачів дають підстави для притягнення їх до відповідальності згідно з чинним законодавством.

Так, відповідно до статті 155 Кодексу України про адміністративні правопорушення порушення правил торгівлі, виконання робіт і надання послуг працівниками торгівлі, громадського харчування та сфери послуг, громадянами, які займаються підприємницькою діяльністю, тягне за собою накладення штрафу від одного до десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян. За повторне вчинення правопорушення може бути накладено штраф від п'яти до двадцяти семи неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000007CF72E0074EE8200

Підписувач Петрашко Ігор Ростиславович

Дійсний з 30.03.2020 0:00 по 30.03.2022 0:00



3631-06/21285-03 від 07.04.2021
16:58:25

Для належного виконання вимог чинного законодавства України щодо наявності у кожному об'єкті надання послуг книги підприємці змушені витратити значні кошти на адміністрування такого регулювання. В Україні налічується близько 114173 суб'єктів господарювання у сфері надання побутових послуг¹. Тому, в рік такі витрати можуть сягати більше 31,4 млн. гривень.

Книга була запроваджена ще в Радянському Союзі в різних сферах обслуговування населення, а також на промислових підприємствах, з метою захисту прав споживачів та контролю, шляхом: фіксації порушень у сфері обслуговування населення; відображення позитивних відгуків споживачів; попередження зловживання службовим становищем, а також для отримання пропозицій від робітників-новаторів у сфері покращення виробництва та умов праці.

Таким чином, в СРСР книга була майже єдиним своєрідним інструментом народного контролю за підприємствами, установами та організаціями, які надавали різні послуги громадянам.

На сьогодні, в сучасній Україні є достатньо дієвих інструментів для захисту прав споживачів (можливість звернутися до Держпродспоживслужби, до Урядової телефонної гарячої лінії, Державної податкової служби, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, суду тощо), а також технічних можливостей для залишення заяв і пропозицій у мережі Інтернет, що є більш ефективними способами, оскільки в умовах ринкової конкуренції, підприємці самі зацікавлені в покращенні якості обслуговування клієнтів.

Крім того, як свідчить міжнародна практика, майже у всіх країнах Європейського Союзу (далі – ЄС) (виняток - Польща) такий інструмент як книга відсутній. Натомість розповсюджені системи consumer care and after-sale management, які займаються такими питаннями. У різних країнах і різна практика і різні законодавчі вимоги щодо організації роботи consumer care (захисту споживачів). На практиці, споживач має можливість індивідуально звернутися із скаргою:

- а) до суб'єктів господарювання (в першу чергу продавець, інколи виробник або імпортер);
- б) до контрольних-наглядових органів держави;
- в) до органів самоорганізації споживачів для захисту своїх прав.

Більше того, оскільки такі звернення містять персональні дані, то книги, які доступні у публічних місцях, порушували б ще і Регламент ЄС про захист персональних даних², який набув чинності 27.05.2018.

Також, у всіх країнах ЄС є вимоги до інформації, яка має бути подана споживачу на його запит незалежно від галузі народного господарства. Відповідальність за ненадання такої інформації, наприклад у ФРН, про склад

¹ <http://www.ukrstat.gov.ua/>

² Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>.

² The Consumer Empowerment Index, доступно з: <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/consumer-empowerment-index>

продукції, є дуже жорсткою для суб'єктів господарювання, у той час як в інших країнах практика інша.

Системна робота по інформуванню споживачів відбувається у ЄС на основі запровадження концепції *empowered consumer* (уповноваженого споживача).

У всіх країнах ЄС запроваджуються єдині стандарти розгляду скарг споживачів, тому питання механізмів розгляду і вирішення спорів у сфері захисту прав споживачів є нагальними і для України.

Так, механізми розгляду скарг споживачів у ЄС існують на трьох рівнях:

Неформальні:

- Звернення до виробника, продавця або дистриб'ютора;
- Звернення до органів державного нагляду (контролю), органів місцевого самоврядування;
- Звернення до органів самоорганізації споживачів.

Позасудові:

- Он-лайн – механізми вирішення спорів (Регламент 524/2013);
- Альтернативні механізми вирішення спорів (Директива 2013/11);
- European Consumer Centres.

Формалізовані:

- European Small Claims Procedure, регламент ЄС 861/2007 «Про європейську процедуру розгляду малозначимих спорів», доповнений Регламентом (ЄС) 2015/2421;
- судовий розгляд згідно національного законодавства держав-членів ЄС;
- судовий розгляд згідно практики Європейського Суду з прав людини;
- судовий розгляд згідно практики Європейського Суду Справедливості.

У більшості країн ширшого використання набувають електронні засоби комунікації між споживачами, бізнесом та контролюючими органами.

Скасування обов'язкового застосування книги не вплине на захист прав споживачів, не змінить обов'язковість розгляду звернень споживачів суб'єктами господарювання.

Громадяни (споживачі) мають право звернутися, зокрема, до підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Зазначене право визначено Законом України «Про звернення громадян».

В свою чергу, книга є інструментом подання звернень споживачів суб'єкту господарювання, який не передбачений Законом України «Про звернення громадян» та прямо суперечить йому.

В територіальних органах Держпродспоживслужби та в багатьох місцевих держадміністраціях створені та функціонують консультативно-інформаційні служби «гаряча лінія», куди споживачі можуть звернутись для одержання інформації та допомоги у захисті своїх прав.

На офіційному сайті Держпродспоживслужби www.consumer.gov.ua у розділі «Зв'язки з громадськістю» підрозділ «Звернення громадян» знаходиться контактна інформація для надсилання звернень як в паперовому, так і електронному вигляді (посилання на електронне звернення).

Тому, з метою вирішення зазначеної вище проблеми, а також за результатами комплексного перегляду нормативно-правового акта у сфері надання побутових послуг Мінекономіки розроблено проєкт постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313» (далі – проєкт постанови).

Основні групи на які проблема справляє вплив:

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни	+	-
Держава	+	-
Суб'єкти господарювання (у тому числі суб'єкти малого підприємництва)	+	-

Врегулювання зазначених проблемних питань не може бути здійснено за допомогою:

ринкових механізмів, оскільки такі питання регулюються виключно нормативно-правовими актами;

діючих регуляторних актів, оскільки чинним законодавством порушені питання не врегульовані.

II. Цілі державного регулювання

Основними цілями державного регулювання є:

зменшення витрат бізнесу на адміністрування застарілого та не ефективного інструменту, як книга;

унеможливлення притягнення суб'єктів господарювання до відповідальності за відсутність в об'єктах надання послуг книги та за недодержання порядку її ведення.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

1. Визначення альтернативних способів

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1. Збереження ситуації, яка існує на цей час.	Така альтернатива не забезпечує досягнення цілей державного регулювання, передбачених у розділі II аналізу.
Альтернатива 2. Скасувати обов'язковість застосування книги у Правилах побутового обслуговування населення.	Скасування вимоги щодо ведення книги у сфері надання побутових послуг, передбаченої Правилами побутового обслуговування населення. Така альтернатива сприятиме досягненню цілей державного регулювання.

	Дозволить: зменшити витрати бізнесу на адміністрування ведення книги.
--	--

2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

Оцінка впливу на сферу інтересів держави

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1.	Відсутні	Залишаються витрати органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на розгляд звернень, скарг та пропозицій споживачів в межах бюджетних асигнувань.
Альтернатива 2.	Відсутні	Додаткових витрат не прогнозується.

Оцінка впливу на сферу інтересів громадян

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1.	Реалізація права споживача на звернення щодо відновлення порушених прав	Відсутні
Альтернатива 2.	Реалізація права споживача на звернення щодо відновлення порушених прав відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Залишаються вимоги до куточка споживача, в якому, зокрема, розміщується інформація про найменування виконавця, його	Відсутні.

	фактична адреса, номери телефонів, офіційний сайт органів, що забезпечують захист прав споживачів.	
--	---	--

Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

- суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність згідно КВЕД 95, 95.1, 95.11, 95.12, 95.2, 95.21, 95.22, 95.23, 95.24, 95.25, 95.29, 96, 96.0, 96.01, 96.02, 96.03, 96.04, 96.09).

Показник	Великі	Середні	Малі	Мікро	Разом
Кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання, одиниць <i>станом на 01.01.2020</i>	-	-	22835	91338	114173
Питома вага групи у загальній кількості, відсотків	-	-	20	80	100

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1.	Відсутні	Щорічні витрати на адміністрування ведення книги: Ознайомлення з вимогами регулювання (0,5 год.Х36,11) – 18,06 грн.; Організацію виконання вимог регулювання(встановленн я відповідального за ведення книги, забезпечення щоквартальної перевірки щодо ведення книги,

		розгляд звернень, зберігання листів, підготовка звіту до повністю заповненої книги тощо)(6годX36,11) – 216,66 грн. Придбання книги та журналу обліку книг – 40 грн. Загальні витрати в рік на одного суб'єкта господарювання складають – 274,72 грн. Загальні витрати в рік для всіх складають – 31 365 607 грн. (114173X274,72 грн) Беручи до уваги, що книги повинні бути у кожному об'єкті надання послуг (структурному підрозділі), загальні витрати фактично можуть бути більше в два і більше разів.
Альтернатива 2.	Зменшення витрат адміністрування ведення книги (придбання, оформлення, адміністрування, зберігання тощо) на 267,5 грн. в рік для одного суб'єкта господарювання у сфері надання побутових послуг. Для всіх суб'єктів господарювання у сфері надання побутових послуг економія складатиме 30 541 278 грн. (114173 X 267,5 грн).	Прогнозуються витрати суб'єкта господарювання, у зв'язку із запровадженням нових вимог регулювання, лише у перший рік: ознайомитися з новими вимогами регулювання – 0,2 год. Прогнозні витрати на 1-го с/г складатимуть – 7,22 грн³. (Часу - 0,2 годин). Загальні витрати для всіх суб'єктів господарювання складатимуть – 824 329 грн.

³ У розрахунку вартості 1 часу роботи використано вартість 1 часу роботи, яка відповідно до Закону України «Про Державний бюджет України на 2021 рік», з 1 січня 2021 року становить – 36,11 гривні. Джерело отримання інформації: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1082-20#Text>.

Сумарні витрати за альтернативами	Сума витрат, гривень
Альтернатива 1.	
Витрати держави	--
Витрати с/г малого підприємництва	31 365 607 грн.
Альтернатива 2.	
Витрати держави	--
Витрати с/г малого підприємництва	824 329 грн.

IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1.	1	Така альтернатива не сприятиме досягненню цілей державного регулювання. Залишається проблема зазначена у Розділі 1 Аналізу.
Альтернатива 2.	4	Така альтернатива є найбільш оптимальною та дозволить: Зменшити витрати бізнесу на адміністрування ведення книги на 30 541 278 грн, лише у перший рік запровадження регулювання; При цьому, не передбачається обмеження прав споживачів на звернення, оскільки Законом України «Про звернення громадян» це питання повністю врегульовано, крім того, залишаються вимоги до куточка споживача, в якому, зокрема, розміщується інформація про найменування виконавця, його фактична адреса, номери телефонів, офіційний сайт органів, що забезпечують захист прав споживачів.

Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 2.	Для держави: Відсутні Для громадян: Реалізація права споживача на звернення щодо відновлення порушених прав Для суб'єктів господарювання: Зменшення витрат адміністрування ведення книги (придбання, оформлення, адміністрування, зберігання тощо) на 267,5 грн. в рік для одного суб'єкта господарювання у сфері надання побутових послуг. Для всіх суб'єктів господарювання у сфері надання побутових послуг економія складатиме 30 541 278 грн. (114173X267,5 грн).	Для держави: Залишаються витрати органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування на розгляд звернень, скарг та пропозицій споживачів в межах бюджетних асигнувань. Для громадян: Відсутні Для суб'єктів господарювання: Прогнозуються витрати суб'єкта господарювання, у зв'язку із запровадженням нових вимог регулювання, лише у перший рік: ознайомитися з новими вимогами регулювання – 0,2 год. Прогнозні витрати на 1-го с/г складатимуть – 7,22 грн. (Часу - 0,2 годин). Загальні витрати для всіх суб'єктів господарювання складатимуть – 824 329 грн.	Така альтернатива є найбільш оптимальною та дозволить: Зменшити витрати бізнесу на адміністрування ведення книги; Унеможливити притягнення суб'єктів господарювання до адміністративної відповідальності за відсутність книги та за недодержання порядку її ведення; Покращити бізнес клімат.

Альтернатива 1.	Для держави: Відсутні Для громадян: Реалізація права споживача на звернення щодо відновлення порушених прав. Залишаються вимоги до куточка споживача, в якому, зокрема, розміщується інформація про найменування виконавця, його фактична адреса, номери телефонів, офіційний сайт органів, що забезпечують захист прав споживачів. Для суб'єктів господарювання: Відсутні	Для держави: Додаткових витрат не прогнозується. Для громадян: Відсутні Для суб'єктів господарювання: Щорічні витрати на адміністрування ведення книги: Ознайомлення з вимогами регулювання (0,5 год.X36,11) – 18,06 грн.; Організацію виконання вимог регулювання(встановлення відповідального за ведення книги, забезпечення щоквартальної перевірки щодо ведення книги, розгляд звернень, зберігання листів, підготовка звіту до повністю заповненої книги тощо)(6годX36,11) – 216,66 грн. Придбання книги та журналу обліку книг – 40 грн. Загальні витрати в рік на одного суб'єкта господарювання складають – 274,72 грн. Загальні витрати в рік для всіх складають – 31 365 607 грн. (114173X274,72 грн)	Дана альтернатива не забезпечує потреби у розв'язанні проблеми та досягнення встановлених цілей.
-----------------	---	---	--

Рейтинг	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи/причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 2.	Така альтернатива є	Ризики зовнішніх чинників на дію

	найбільш оптимальною та дозволить: Зменшити витрати бізнесу на адміністрування ведення книги на 30 541 278 грн.	запропонованого регуляторного акта, відсутні.
Альтернатива 1.	Переваги відсутні. Така альтернатива не сприятиме досягненню цілей державного регулювання. Залишаються проблеми зазначені у Розділі 1 Аналізу.	Відсутні

V. Механізм та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми

Механізмами, які забезпечать розв'язання проблеми, є:

Скасування необхідності ведення книги для суб'єктів господарювання у сфері надання побутових послуг.

При цьому, розв'язання визначених в розділі I Аналізу регуляторного впливу проблем забезпечать такі заходи:

Організаційні заходи для впровадження регулювання:

Для впровадження цього регуляторного акта необхідно забезпечити інформування громадськості та суб'єктів господарювання про вимоги регуляторного акта шляхом його оприлюднення у засобах масової інформації та розміщенні на Урядовому порталі.

Заходи, які необхідно здійснити суб'єктам господарювання:

ознайомитися з вимогами регулювання (пошук та опрацювання регуляторного акту в мережі Інтернет).

VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні впроваджувати або виконувати ці вимоги

Реалізація регуляторного акта не потребуватиме додаткових бюджетних витрат і ресурсів на адміністрування регулювання органами виконавчої влади чи органами місцевого самоврядування.

Державне регулювання не передбачає утворення нового державного органу (або нового структурного підрозділу діючого органу).

Відповідно, розрахунок витрат на виконання вимог регуляторного акта для органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування згідно з додатком 3 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта не проводився.

Розрахунок витрат суб'єктів малого підприємництва на виконання вимог регулювання (Додаток 4 (Тест малого підприємництва) до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта), а також витрат на одного суб'єкта господарювання великого і середнього підприємництва (Додаток 2 до Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта), не проводився, оскільки не передбачається запровадження нового обов'язкового регулювання. Оцінка вигід і

витрат для суб'єктів господарювання здійснена в рамках Розділу III. (Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей).

VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Строк дії цього регуляторного акта встановлюється на необмежений термін, оскільки він регулює відносини, які мають пролонгований характер. Зміна строку дії регуляторного акта можлива в разі зміни міжнародно-правових актів чи законодавчих актів України вищої юридичної сили на виконання яких розроблений цей проект регуляторного акта.

Термін набрання чинності регуляторним актом – постанова набиратиме чинності з дня її офіційного опублікування.

VIII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

Прогнозними значеннями показників результативності регуляторного акта є:

1. Розмір надходжень до державного та місцевих бюджетів і державних цільових фондів, пов'язаних із дією акта – не передбачаються.

2. Кількість суб'єктів господарювання, на яких поширюватиметься дія акта – 114173 одиниць.

3. Розмір коштів і час, які витрачаються суб'єктами господарювання у зв'язку із виконанням вимог акта – низький.

4. Розмір коштів, які витрачатимуться суб'єктом господарювання у зв'язку із виконанням вимог акта – 7,22 грн.

5. Кількість часу, який витрачатиметься суб'єктом господарювання у зв'язку із виконанням вимог акта – 0,2 годин.

6. Рівень поінформованості суб'єктів господарювання і фізичних осіб – високий. Проект акта та відповідний аналіз регуляторного впливу оприлюднено на офіційному вебсайті Мінекономіки.

Визначення результативності регуляторного акта передбачається шляхом моніторингу звернень суб'єктів господарювання та громадян, на яких поширюється дія постанови.

IX. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта

Відстеження результативності регуляторного акта здійснюватиметься шляхом проведення базового та повторного відстежень статистичних показників результативності акта, визначених під час проведення аналізу впливу регуляторного акта.

Базове відстеження результативності цього регуляторного акта здійснюватиметься після набрання ним чинності, для цього використовуватимуться виключно статистичні показники.

Повторне відстеження результативності регуляторного акта здійснюватиметься через рік з дня набрання чинності цим регуляторним актом, але не пізніше двох років після набрання ним чинності. За результатами даного відстеження відбудеться порівняння показників базового та повторного відстеження.

У разі надходження пропозицій та зауважень щодо вирішення неврегульованих або проблемних питань буде розглядатись необхідність внесення відповідних змін.

Відстеження результативності регуляторного акта буде здійснюватися Міністерством протягом усього терміну його дії шляхом розгляду пропозицій та зауважень, які надійдуть до Міністерства.

Строк виконання заходів 30 робочих днів.

**Міністр розвитку економіки, торгівлі
та сільського господарства України**

Ігор ПЕТРАШКО

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
до проєкту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови
Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313»

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313 «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» 2. Установити, що Міністерство економічного розвитку і торгівлі розробляє та затверджує нормативні документи з питань надання побутових послуг. 3. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям забезпечити доведення Правил побутового обслуговування населення, нормативних документів на побутові послуги та інструкції щодо оформлення замовлень з окремих видів послуг та їх виконання до господарюючих суб'єктів. 4. Державній інспекції з питань захисту прав споживачів: установити контроль за дотриманням Правил побутового обслуговування населення, нормативних документів на побутові послуги та інструкції щодо оформлення замовлень з окремих видів послуг та їх виконання; постійно аналізувати практику застосування цих Правил та нормативних документів і при необхідності вносити пропозиції про їх вдосконалення.	Постанова Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313 «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» 2. Установити, що Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства розробляє та затверджує нормативно-правові акти з питань надання побутових послуг. 3. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям забезпечити доведення Правил побутового обслуговування населення, нормативно-правових актів з питань надання побутових послуг та інструкції щодо оформлення замовлень з окремих видів послуг та їх виконання до господарюючих суб'єктів. 4. Державній службі з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: установити контроль за дотриманням Правил побутового обслуговування населення, нормативно-правових актів з питань надання побутових послуг та інструкції щодо оформлення замовлень з окремих видів послуг та їх виконання; постійно аналізувати практику застосування цих Правил нормативно-правових актів і при необхідності вносити пропозиції про їх вдосконалення.



ДОКУМЕНТ СЕД Мінекономіки АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B040000007CF72E0074EE8200

Підписувач Петрашко Ігор Ростиславович

Дійсний з 30.03.2020 0:00 по 30.03.2022 0:00



Мінекономіки

3631-06/21285-03 від 07.04.2021

16:58:25

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
ПРАВИЛА побутового обслуговування населення Загальні положення 1. Ці Правила визначають основні вимоги до побутового обслуговування населення і регулюють відносини між замовниками та виконавцями у наданні побутових послуг на території України. 2. У цих Правилах наведені нижче терміни вживаються у такому значенні: замовники - особи, яким надаються побутові послуги; виконавці - суб'єкти підприємницької діяльності (юридичні особи незалежно від форми власності та фізичні особи), які надають побутові послуги; побутове обслуговування населення - організована діяльність суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язана з наданням побутових послуг; побутова послуга - вид діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаної із задоволенням конкретної побутової потреби індивідуального замовника. 3. Діяльність з надання побутових послуг регулюється Законами України "Про підприємництво", "Про захист прав споживачів", "Про патентування деяких видів підприємницької діяльності", "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг", "Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення", іншими нормативно-правовими актами, а також цими Правилами.	ПРАВИЛА побутового обслуговування населення Загальні положення 1. Ці Правила визначають основні вимоги до побутового обслуговування населення і регулюють відносини між споживачем та виконавцем у наданні побутових послуг на території України. 2. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні: замовлення – завдання споживача виконавцю виготовити виріб, виконати роботу, надати побутову послугу у визначений строк, у замовленому обсязі, кількості, асортименті, якості та з дотриманням інших необхідних вимог; об'єкт надання побутових послуг – спеціально облаштовані місця для надання побутових послуг, розташовані в окремих стаціонарних спорудах або приміщеннях іншої стаціонарної чи тимчасової споруди для провадження підприємницької діяльності, або в пересувних тимчасових спорудах для провадження підприємницької діяльності, обладнаних відповідним устаткуванням; побутове обслуговування населення – організована діяльність виконавців, пов'язана з наданням побутових послуг; побутова послуга – вид господарської діяльності, пов'язаний із задоволенням індивідуальної побутової потреби споживача. Терміни “розрахунковий документ” та “електронний розрахунковий документ” вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про застосування

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
Організаційні засади провадження діяльності з надання побутових послуг 4. Виконавці здійснюють побутове обслуговування населення після їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадках, передбачених законодавством, - за наявності торгового (спеціального торгового) патенту. Державна реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності проводиться відповідно до Закону України "Про підприємництво". Перелік окремих видів послуг, надання яких вимагає наявності торгових (спеціальних торгових) патентів, а також порядок їх видачі виконавцям визначаються відповідними нормативно-правовими актами. 5. Виконавці для провадження діяльності з надання побутових послуг залежно від специфіки побутових послуг, що надаються, можуть мати окремі приміщення або будівлі, павільйони, кіоски, пересувні майстерні та приймальні пункти, спеціально обладнані відповідним устаткуванням. 6. Виконавці повинні: - забезпечити знання і виконання своїми працівниками, які здійснюють побутове обслуговування замовників, цих Правил та дотримання інших нормативно-правових актів, що регулюють надання побутових послуг; - створити матеріально-технічну базу, забезпечити наявність обладнання та устаткування для надання побутових послуг згідно з установленими нормативами; - формувати ціни на послуги відповідно до законодавства залежно від їх складності та якості; - забезпечити необхідний рівень кваліфікації працівників,	реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг", терміни "споживач" та "виконавець" – у значенні, наведеному в Законі України "Про захист прав споживачів". 3. Діяльність з надання побутових послуг регулюється Податковим кодексом України, Господарським кодексом України та Цивільним кодексом України, Законом України "Про захист прав споживачів", іншими актами законодавства, а також цими Правилами. 4. Виконавець здійснює побутове обслуговування населення після його державної реєстрації як суб'єкта господарювання, а у випадках, передбачених законодавством, за наявності документів дозвільного характеру, що надають право на провадження відповідної господарської діяльності з надання побутових послуг. 5. Об'єкт надання побутових послуг обладнується відповідно до вимог нормативно-правових актів з питань охорони праці, охорони здоров'я та охорони навколишнього природного середовища, протипожежної безпеки, а також санітарних вимог. 6. Режим роботи об'єктів надання побутових послуг встановлюється виконавцем самостійно, крім об'єктів надання побутових послуг, що належать до комунальної власності відповідних територіальних громад, режим роботи яких встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад. У разі закриття об'єкта надання побутових послуг для проведення санітарних заходів, ремонту, технічного переобладнання та проведення інших робіт виконавець повинен розмістити поряд з інформацією про режим роботи оголошення про дату та період закриття.

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
зайнятих обслуговуванням замовників; забезпечити відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де провадиться діяльність з надання побутових послуг, необхідним екологічним і санітарно-гігієнічним умовам та вимогам нормативно-правових актів з питань охорони праці. 7. У приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися: - ці Правила; - витяг із Закону України "Про захист прав споживачів" в частині надання послуг; - перелік побутових послуг, що надаються; - інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника); - копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню, ліцензуванню; - зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів; - ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби; - перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги; - гарантійні зобов'язання виконавця послуг; - інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держспоживінспекції, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні	7. На фасаді об'єкта надання побутових послуг розміщується вивіска із зазначенням найменування виконавця. Біля входу до об'єкта надання побутових послуг на видному місці розміщується інформація про режим роботи. 8. Виконавець забезпечує: - відповідність об'єкта надання побутових послуг, обладнання та устаткування необхідним санітарним вимогам, а також нормативно-правовим актам з питань охорони праці та протипожежної безпеки; - наявність нормативно-правових актів та технологічної документації на надання побутових послуг, дотримання їх вимог працівниками, які надають побутові послуги; - надання побутових послуг за цінами, які відповідають вимогам законодавства; - підбір працівників з необхідним рівнем кваліфікації, надання якісних побутових послуг, додержання прав споживачів, установлених законодавством. Обслуговування споживача здійснюється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". 9. Виконавець зобов'язаний: - дотримуватися встановленого режиму роботи; - здійснювати побутове обслуговування відповідно до вимог цих Правил, інших нормативно-правових актів та умов договору; - виконувати гарантійні зобов'язання щодо наданих побутових послуг; - дотримуватися строків виконання замовлення; - забезпечити можливість використання електронних платіжних засобів під час здійснення розрахунків за надані

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
побутових послуг; книга заяв і пропозицій. У разі надання послуг поза межами приміщення виконавець повинен забезпечити умови для ознайомлення замовника з цими Правилами, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг, номер свідоцтва про державну реєстрацію та назву органу, що провів державну реєстрацію. 8. На фасаді приміщення виконавця повинно бути зазначено державною мовою його назву, найменування власника або уповноваженого ним органу, режим роботи. У разі закриття приміщення для проведення ремонту, переобладнання тощо виконавець повинен попередити про це громадян, розмістивши поряд з табличкою про режим роботи інформацію про дату і термін закриття. Порядок надання побутових послуг населенню 9. Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми. Права, обов'язки, відповідальність виконавця і замовника, передбачені цими Правилами, діють з моменту укладення угоди про надання побутової послуги. 10. Виконавець має право на відмову у прийманні замовлень на побутові послуги, якщо він не може забезпечити належне їх виконання. 11. Замовлення на послуги приймаються як у приміщенні виконавця, так і поза його межами з обов'язковим оформленням угоди, як це передбачено пунктом 9 цих Правил.	побутові послуги відповідно до законодавства; надавати споживачу необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про побутові послуги; створювати умови для збереження прийнятих від споживача виробів та матеріалів та використовувати їх за призначенням; відшкодовувати споживачу збитки, заподіяні невиконанням або неналежним виконанням умов договору, а також збитки, які виникають у разі втрати, псування чи пошкодження зі своєї вини виробів та матеріалів, прийнятих від споживача для надання побутових послуг, у розмірах, передбачених договором; здійснювати споживачу виплату в разі ненадання (прострочення надання) побутової послуги згідно з умовами договору неустойки (пені) у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги) за кожний день прострочення, якщо інше не передбачено законодавством. Сплата неустойки (пені) не звільняє від виконання зобов'язання; повертати невикористані матеріали, надані споживачем, а також за його вимогою усі замінені деталі та комплектуючі вироби; попереджати споживача про незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати властивості побутової послуги. 10. В об'єкті надання побутових послуг на видному і доступному для споживача місці розташовується куточок споживача, де розміщується: інформація про найменування виконавця, його фактична адреса, номери телефонів, офіційні сайти органів, що забезпечують захист прав споживачів; відомості про працівників, які обслуговують споживача

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
12. Термін виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін. 13. Розрахунковими документами, що засвідчують факт надання послуги, можуть бути: касовий чек - для виконавців, які у розрахунках із замовниками використовують реєстратори розрахункових операцій (розрахункова квитанція у разі виходу такого реєстратора з ладу або тимчасового відключення електроенергії), квитанція - для виконавців, які згідно із законодавством не застосовують таких реєстраторів. 14. Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються у готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства. 15. Порядок оплати вартості послуг визначається виконавцем за погодженням із замовником. Він може передбачати повний розрахунок під час оформлення замовлення або часткову оплату з остаточним розрахунком під час отримання замовлення. В останньому випадку після кожної завершеної і сплаченої операції з надання послуги замовнику видається розрахунковий документ. 16. Вартість послуг і матеріалів виконавця оплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди. У разі надання виконавцем на прохання замовника додаткових послуг, не передбачених замовленням, їх вартість оплачується замовником за цінами, що діяли на час оформлення замовлення на ці послуги. 17. Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів (далі - матеріали) виконавця, так і матеріалів замовника. 18. Вартість речей і матеріалів замовника визначається та	(прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)); перелік побутових послуг, що надаються; зразки матеріалів та виробів (у каталогах, буклетах, проспектах тощо); ціни і тарифи на побутові послуги, матеріали та вироби, затверджені виконавцем; перелік категорій громадян, яким законодавчими актами установлені пільги щодо отримання побутових послуг; гарантійні зобов'язання виконавця, який надає побутові послуги. У разі побутового обслуговування поза межами об'єкта надання побутових послуг виконавець повинен забезпечити умови для надання побутових послуг, на вимогу споживача ознайомити його з цінами і тарифами на побутові послуги, надати інформацію про виконавця: для фізичної особи підприємця - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності); для юридичної особи - повне найменування та код ЄДРПОУ. 11. Споживач має право на: необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про побутові послуги і виконавця; безпеку побутових послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища; перевірку відповідності наданої побутової послуги умовам договору та вимогам нормативно-правових актів. Інформація надається споживачу відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". 12. У разі невиконання або неналежного виконання

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
оформлюється документально за погодженням сторін або на основі поданих документів, що засвідчують їх ціну. 19. Види, кількість і якість матеріалів, необхідних для надання послуг, визначаються виконавцем відповідно до нормативно-технічних документів за погодженням із замовником. 20. У разі відсутності матеріалів або неможливості під час оформлення замовлення визначити необхідний для надання побутової послуги обсяг матеріалів, використання їх попередньо погоджується із замовником, а вартість оплачується ним після виконання послуг за цінами, що діяли на день надходження матеріалів. 21. Підставою для одержання замовлення (послуги) є пред'явлений касовий (товарний) чек, договір, квитанція чи квиток. 22. У разі втрати замовником документа, що надає йому право на отримання замовлення, останнє видається за письмовою заявою замовника та поданням документа, який посвідчує його особу. Одночасно поновлюється право замовника на гарантійне обслуговування, якщо таке обслуговування передбачене нормативно-технічними документами на виконання цього замовлення. 23. Гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання послуг визначаються Законом України "Про захист прав споживачів" та відповідними нормативно-правовими актами. 24. Документами, що надають право замовникові на вимогу усунення недоліків у гарантійний термін, є касовий (товарний) чек, договір, квитанція або гарантійний талон. Обов'язки, права та відповідальність виконавця 25. Виконавець зобов'язаний забезпечити:	виконавцем умов договору споживач користується правами, установленими Законом України "Про захист прав споживачів". 13. За порушення цих Правил виконавець та його працівники несуть відповідальність згідно із законодавством, а також договором про надання побутової послуги. Виконавець не звільняється від відповідальності в разі псування чи пошкодження виробу та матеріалів унаслідок їх особливих властивостей, які він не зміг виявити під час оформлення замовлення. 14. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюють органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування відповідно до Закону України "Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності" в межах повноважень, встановлених законом. 15. Спірні питання між виконавцем і споживачем вирішуються у визначеному законодавством порядку. Правила надання побутових послуг споживачам 16. Надання побутових послуг здійснюється відповідно до договору між споживачем і виконавцем відповідної послуги. Замовлення приймаються як в об'єкті надання побутових послуг, так і поза його межами. Документальним підтвердженням надання побутової послуги є договір та/або розрахунковий документ установленної форми та змісту (квитанція, товарний чи касовий чек, талон тощо), створений в паперовій та/або електронній формі (електронний розрахунковий документ). До договору можуть додаватися специфікація, опис, ескіз або інший документ, завірений підписами виконавця і

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
надання послуг відповідно до вимог цих Правил, інших нормативно-правових актів та умов угоди; виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей; дотримання термінів виконання замовлення; належний рівень культури обслуговування; надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги; збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням; відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою; дотримання встановленого режиму роботи; виплату замовникові у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди. Виплата неустойки (пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення; повернення замовникові невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей та комплектуючих виробів; попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення. 26. Виконавець має право відмовитися від виконання угоди у разі, коли замовник, незважаючи на своєчасне і обґрунтоване попередження, у відповідний термін не замінить свої недоброякісні або непридатні матеріали, не змінить	споживача. У разі встановлення на надані побутові послуги гарантійного строку виконавець повинен видати споживачу гарантійний талон. Права, обов'язки та відповідальність виконавця і споживача, передбачені цими Правилами, виникають з моменту отримання виконавцем замовлення на надання побутової послуги. 17. Виконавець має право відмовитися: від приймання замовлення на побутові послуги, якщо він не може забезпечити належне їх виконання; від виконання договору в разі, коли споживач, незважаючи на своєчасне та обґрунтоване попередження, у встановлений строк не замінить недоброякісні або непридатні матеріали, надані ним для виконання побутової послуги. 18. Споживач зобов'язаний сплатити вартість наданих побутових послуг згідно з умовами договору. 19. Строк виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін. 20. Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки в наданих побутових послугах, якщо доведе, що вони виникли не з його вини. 21. Споживач має право відмовитися від договору про надання побутових послуг і вимагати відшкодування збитків у разі, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим. У разі якщо значну частину обсягу побутової послуги

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
вказівок про спосіб виконання послуги. 27. У разі неявки замовника за отриманням виробу виконавець має право через шість місяців після визначеного угодою терміну виконання замовлення і після дворазового письмового нагадування (з повідомленням) реалізувати виріб в установленому порядку. При цьому кошти, отримані від реалізації, за вирахуванням сум, які належать виконавцеві (у тому числі витрат на повідомлення замовника про виконання замовлення, його зберігання і реалізацію), вносяться на депозит нотаріальної контори на ім'я замовника. 28. У разі невиконання або неналежного виконання обов'язків, визначених цими Правилами та угодою, виконавець несе відповідальність у порядку, передбаченому законодавством та угодою між ним і замовником. Виконавець не звільняється від відповідальності у разі псування чи пошкодження речей та матеріалів внаслідок їх особливих властивостей, які він не зміг виявити під час прийняття замовлення. 29. Виконавець не несе відповідальності за недоліки у наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли не з його вини. Претензії до якості виконання замовлення не задовольняються у разі, якщо замовник не підтвердить своїх вимог.	(понад 70 відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини побутової послуги, що залишилася. 22. Під час виконання замовлення споживач має право вносити до нього часткові зміни, які приймаються виконавцем за умови, що виконання їх технічно і технологічно можливе. У разі якщо зміни впливають на вартість побутової послуги, їх внесення повинно бути оформлене документально і враховане під час остаточного розрахунку за надані побутові послуги за цінами, які діяли на час внесення змін. 23. Розрахунки за надані побутові послуги здійснюються в готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків тощо) відповідно до Закону України “Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг”. Споживачу в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ або електронний розрахунковий документ установленної форми та змісту, що підтверджує факт надання побутової послуги. Порядок оплати вартості побутових послуг визначається виконавцем за погодженням із споживачем. Оплата може здійснюватися повністю під час оформлення замовлення або частково з остаточним розрахунком після виконання замовлення. У разі часткової оплати після кожної завершенної та сплаченої операції з надання побутової послуги споживачу видається розрахунковий документ та/або електронний розрахунковий документ. 24. Вартість побутових послуг і матеріалів виконавця сплачуються споживачем за цінами, що діяли на день
Обов'язки та права замовника 30. Замовник зобов'язаний прийняти та оплатити вартість наданих згідно з умовами угоди послуг. 31. У разі неотримання замовником без поважних причин замовлення у визначений угодою термін з урахуванням обумовленого пільгового терміну він повинен відшкодувати виконавцю вартість зберігання замовлення.	

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
32. Замовник має право на: повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця; безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища; перевірку якості наданої йому послуги. 33. У процесі виконання замовлення замовник має право вносити до нього часткові зміни, які приймаються виконавцем за умови, що виконання їх технічно і технологічно можливе. Якщо зміни впливають на вартість послуги, їх внесення повинно бути оформлене документально і враховане під час остаточного розрахунку за надані послуги за цінами, які діяли на час внесення змін. 34. Замовник має право анулювати замовлення і розірвати угоду з власної ініціативи до закінчення терміну його виконання. При цьому замовник оплачує виконавцю вартість виконаної роботи і відшкодовує йому збитки, заподіяні розірванням угоди. 35. У разі невиконання або неналежного виконання виконавцем умов угоди замовник користується правами, наданими законодавством.	оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами договору. У разі підвищення вартості побутових послуг розрахунки проводяться виходячи з їх вартості на час оформлення замовлення. У разі надання виконавцем на прохання споживача додаткових послуг, не передбачених замовленням, їх вартість оплачується споживачем за цінами, що діяли на час оформлення замовлення на ці послуги. 25. Замовлення можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів (далі — матеріали) виконавця, так і матеріалів споживача. 26. Вартість виробу і матеріалів споживача визначається та оформлюється документально за погодженням сторін або на підставі поданих споживачем документів, що засвідчують їх ціну. 27. Види і кількість матеріалів, необхідних для надання побутових послуг, визначаються виконавцем відповідно до умов договору за погодженням із споживачем. 28. У разі відсутності у виконавця матеріалів або неможливості під час оформлення замовлення визначити необхідну для надання побутової послуги кількість матеріалів, їх використання попередньо погоджується із споживачем, а вартість оплачується ним після виконання побутової послуги за цінами, що діяли на день надходження матеріалів. 29. У разі неотримання споживачем виробу протягом двадцяти робочих днів від строку, визначеного договором, він повинен відшкодувати виконавцю вартість його зберігання, якщо інше не передбачено договором. У разі неявки споживача за отриманням виробу у
Прикінцеві положення 36. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюється місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, Держспоживінспекцією та її територіальними органами, іншими органами виконавчої влади у межах наданих їм повноважень. 37. Усі спірні питання між виконавцем та замовником вирішуються у визначеному законодавством порядку. 38. Послуги з ремонту і технічного обслуговування	

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проєкту акта
транспортних засобів, зберігання транспортних засобів на автостоянках, транспортні та ритуальні послуги, послуги ломбардів і прокату надаються відповідно до окремих нормативно-правових актів.	визначений договором строк виконавець має право не раніше 6 місяців після закінчення строку виконання замовлення і дворазового письмового нагадування споживачу (з повідомленням) реалізувати виріб у встановленому законодавством порядку. 30. У разі втрати споживачем договору та/або розрахункового документа або електронного розрахункового документа отримання побутової послуги здійснюється за письмовою заявою та поданням документа, який посвідчує його особу. Одночасно поновлюється право споживача на гарантійне обслуговування в разі, якщо таке обслуговування передбачене умовами договору або встановлене нормативно-правовими актами. 31. Гарантійні зобов'язання виконавця щодо надання побутових послуг визначаються Законом України “Про захист прав споживачів” та відповідними нормативно-правовими актами. 32. Вимога споживача про безоплатне усунення недоліків у наданій послугі протягом строку гарантійного зобов'язання розглядається після пред'явлення розрахункового документа або електронного розрахункового документа та гарантійного талона.

Міністр розвитку економіки, торгівлі
та сільського господарства України

Ігор ПЕТРАШКО

«__» _____ 2021 р.

Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України

[Версія для слабоворих](#)
[Українською In English](#)
[Стара версія](#)

Проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313»

08.04.2021 | 10:51 | Департамент регуляторної політики та підприємництва

[Проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313»](#)

Додаткові матеріали

- [Аналіз регуляторного впливу до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 16 травня 1994 р. № 313»](#)