

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Харківський державний університет харчування та торгівлі

## **ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ**

Навчальний посібник  
у структурно-логічних схемах

Харків  
ХДУХТ  
2018

УДК 658.64:005.336.3  
ББК 65.422-823.2  
Е 45

Рецензенти:  
д-р техн. наук, проф. М.О. Янчева

Рекомендовано до друку вченою радою ХДУХТ,  
протокол № 14 від.06.07.18 р.

**Експертиза** послуг [Електронний ресурс] : навчальний посібник у  
Е 45 структурно-логічних схемах / В. В. Віннікова, О. Є. Скирда, Т. В.  
Щербакова, І. М. Беляєва ; Харк. держ. ун-т харч. та торгівлі. – Х., 2018. – 1  
електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

ISBN

У навчальному посібнику в наочній формі в структурно-логічних схемах послідовно викладено категорії, поняття, терміни, визначення й класифікації, що стосуються експертизи послуг; наведено методи здійснення експертизи послуг, основні законодавчі і нормативні матеріали, що їх регламентують. Наведено підходи до оцінки якості певних послуг у ринкових умовах; основні нормативно-технічні документи, що регламентують роботу послуг.

Навчальний посібник рекомендовано для студентів вищих навчальних закладів, які навчаються за спеціальністю «Експертиза товарів та послуг», а також для слухачів інституту післядипломного навчання.

УДК 658.64:005.336.3  
ББК 65.422-823.2

ISBN

© Віннікова В. В., Скирда О. Є.,  
Щербакова Т. В., Беляєва І. М., 2018  
© Харківський державний  
університет харчування  
та торгівлі, 2018

## ВСТУП

Сфера послуг є однією з найперспективніших галузей економіки. Вона охоплює торгівлю, громадське харчування, транспорт, фінанси, страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи тощо.

Сфера послуг є, мабуть, єдиним сектором економіки, що в умовах структурної кризи нарощує обсяги виробництва. Разом із тим, розвиток сфери послуг в Україні зазнає постійного впливу як позитивних, так і негативних чинників. Серед негативних головними є : невисокий рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг; слабе реагування державних сервісних підприємств на мінливі умови ринку; недосконалість нормативно-правової бази, що регламентує діяльність підприємств сфери обслуговування, низька якість обслуговування, відсутність стандартів обслуговування, проблеми в договірних взаємовідносинах та контроль за якістю тощо. До позитивних чинників можна віднести значне збільшення кількості сервісних підприємств; появу на вітчизняному ринку іноземних конкурентів, що мають досвід організації сервісної діяльності у своїх країнах; розвиток малого і середнього бізнесу тощо.

Метою дисципліни «Експертиза послуг» є вивчення студентами правил та методів здійснення експертизи надання послуг, основних законодавчих і нормативних матеріалів, що їх регламентують.

Дисципліна «Експертиза послуг» надає студентам спеціальних теоретичних знань та оволодіння практичними навичками щодо здійснення експертизи надання послуг, підходів до оцінки якості певних послуг у ринкових умовах з урахуванням чинної законодавчої та нормативної бази, у тому числі з метою захисту інтересів споживачів.

Студенти мають уміти оцінювати повноту та якість послуг, що надаються на практиці відповідно до чинної нормативної документації.

# ТЕМА 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ, ТЕРМІНИ ТА МЕТОДИ ЕКСПЕРТИЗИ ПОСЛУГ

## 1.1 Поняття «експертиза послуг» та терміни щодо якості послуг та їх надання.

**Послуга** — це дія, вигода або задоволення, що забезпечує матеріальні або духовні потреби індивідуальних і колективних споживачів. Основна суть послуги полягає в її переважно нематеріальному характері, хоч вона завжди тісно пов'язана з матеріальними елементами, які забезпечують її створення, реалізацію та споживання.

### Характеристика послуг

на відміну від товарів народного споживання послуги виробляються і споживаються переважно одночасно і не підлягають зберіганню

торгівля послугами взаємопов'язана з торгівлею товарами народного споживання і суттєво впливає на неї

ринок послуг більш захищений державою від іноземної конкуренції, порівняно з сировинним ринком, ринком товарів народного споживання та ін.

не всі послуги, на відміну від інших об'єктів комерційної діяльності, придатні до широкого залучення в міжнародний господарський обіг

**Якість послуги** – сукупність характеристик послуги, які стосуються її здатності задовольняти потреби споживача.

**Контроль якості послуги** – сукупність операцій, куди увійшли проведення вимірювань, досліджень, оцінювання однієї або декількох характеристик послуги і порівняння отриманих результатів із встановленими вимогами.

На кожен послугу розробляється окремий нормативний документ, який визначає технологію надання певної послуги та методи контролю за правильністю та якістю цього процесу.

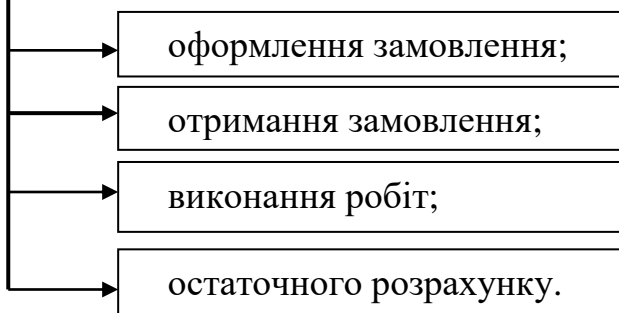
Розглядаючи питання контролю якості послуг в цілому, слід зупинитися на загальному контролі, який здійснюється для всіх без винятку послуг.

**Загальний контроль** – контрольна перевірка, яка проводиться службовою особою органів у справах захисту прав споживачів, що має відповідне посвідчення, в присутності особи, яка надає послугу та, у разі потреби, представника господарюючого суб'єкта, що перевіряється і оформляється актом контрольної перевірки. До участі в перевірці можуть залучатися представники громадських організацій та споживачів за їхньою згодою.

Загальний контроль проводиться відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про порядок проведення контрольної перевірки правильності розрахунку із споживачами за надані послуги і реалізовані товари».

Контрольна перевірка здійснюється, як правило, шляхом аналізу документів, що засвідчують факт оформлення і надання послуги (договір, квитанція, розписка, касовий чек тощо), на відповідність обсягу і вартості послуги діючим тарифам, калькуляції, прейскурантам (і урахуванням конкретного виду послуг) і перевірки правильності розрахунку за використані матеріали, сплати (утримання) штрафів (пені, неустойки).

Контрольна перевірка здійснюється на різних стадіях надання послуги, а саме, під час:



**Контрольна перевірка здійснюється з метою** встановлення відповідності отриманої виконавцем плати за надану послугу справжній його вартості, як правило, шляхом негласного замовлення та одержання послуги.

Контрольна перевірка може проводитися перевіркою службовою особою справжньої вартості послуги, що надано споживачеві, після остаточного розрахунку виконавця з ним за одержану послугу за згодою споживача. Оголошення про контрольну перевірку провадиться службовою особою відразу після надання виконавцем послуги, проведення грошового розрахунку та видачі касового чека чи іншого документа, що засвідчує замовлення чи надання послуги. Якщо виконавцем не видано касового чека чи іншого документа, що засвідчує факт замовлення чи надання послуги, оголошення про контрольну перевірку проводиться після оформлення чи надання виконавцем послуги та грошового розрахунку.

Контрольна перевірка проводиться у такій послідовності:

а) визначення правильності заповнення касового чека чи іншого документа, що засвідчує факт надання послуги та грошового розрахунку:

- правильності надання послуги за кількістю;
- якісних показників послуги;
- стану дотримання та правильності застосування цін;
- суми справжньої вартості замовленої чи отриманої послуги.

б) зіставлення справжньої вартості замовленої чи отриманої послуги з одержаною виконавцем платою та складання за наслідками контрольної перевірки відповідного акта.

*Акт складається у двох примірниках і підписується службовою особою, яка проводила контрольну перевірку, а також виконавцем і представником господарюючого суб'єкта у разі його присутності під час перевірки. Перший примірник залишається у службової особи, другий – у виконавця чи представника господарюючого суб'єкта.*

Виконавець чи представник господарюючого суб'єкта мають право під час підписання акта письмово оформити свою незгоду з результатами контрольної перевірки і дати відповідні пояснення.

У разі відмови виконавця чи представника господарюючого суб'єкта підписати акт службова особа, яка проводить перевірку, робить запис в акті про те, що зазначені особи ознайомлені зі змістом акта і від його підписання

відмовилися. У разі виявлення недоліків на будь-якому етапі контрольної перевірки службова особа складає проміжний акт, який підписується особою, що допустила порушення, та представником господарюючого суб'єкта, що перевіряється (у разі його присутності під час перевірки).

Згідно із Законом України «Про захист прав споживачів» та на підставі відповідних актів перевірки господарюючого суб'єкта службовою особою та інших матеріалів, пов'язаних з цією перевіркою, за наявності недоліків у процесі надання послуг на підприємство накладають такі стягнення:

→ • за надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів – у розмірі 50% вартості виконаної роботи чи наданої послуги;

→ • за виконання роботи або надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища – у розмірі 300% вартості виконаної роботи або наданої послуги;

→ • за виконання роботи чи надання послуги, забороненої до виконання відповідним державним органом – у розмірі 500% вартості виконаної роботи чи наданої послуги;

→ • за відсутність необхідної, доступної та достовірної інформації про роботу чи послугу – у розмірі 30% вартості виконаної роботи або наданої послуги;

→ • за створення перешкод службовій особі у проведенні перевірки якості виконуваних (виконаних) робіт, послуг, що надаються (наданих), а також правил побутового обслуговування – у розмірі від 1 до 10% вартості виконаних робіт або наданих послуг за минулий календарний місяць.

Якщо неможливо повернути послугу, яку було одержано під час контрольної перевірки, про що зазначається в акті контрольної перевірки, відшкодування затрат відноситься на результати діяльності господарюючого суб'єкта, що перевіряється.

Під час контрольної перевірки службові особи зобов'язані суворо

дотримуватися вимог законодавства України і не порушувати прав громадян і господарюючих суб'єктів, що охороняються законом.

Сплата передбачених штрафів не звільняє господарюючих суб'єктів від обов'язків щодо відшкодування в установленому порядку споживачам як майнових, так і моральних збитків, які виникли внаслідок порушення законодавства про захист прав споживачів.

*Постанова про накладення стягнення складається у трьох примірниках*

- Перший примірник залишається у державному органі у справах захисту прав споживачів, службова особа якого ухвалила постанову про накладення стягнення.
- Другий примірник постанови у 3-денний термін після її ухвалення надсилається господарюючому суб'єкту або видається його представнику під розписку.
- Третій примірник постанови передається відповідному органі

## 1. Підстави для призначення експертизи послуг

### Підстави для призначення експертизи послуг

За призначенням органів слідства, судових та

За призначенням органів виконавчої влади

Планова перевірка органів захисту прав споживачів

За скаргами споживачів

За замовленням власника підприємства

### Об'єкти, оцінка якості яких надає оцінку якості послуги

Послуги з умовами обслуговування включно

Результати матеріальних послуг

Технологічні процеси виконання послуг

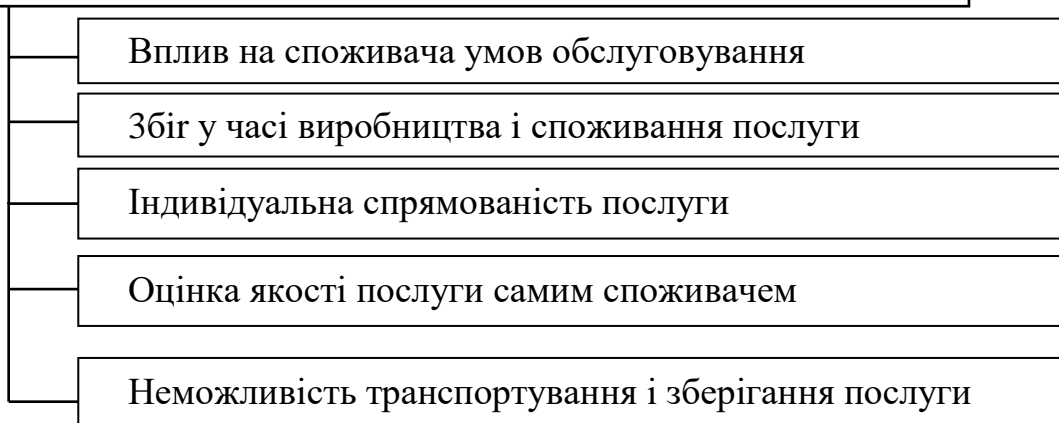
Підвищення якості послуг і обслуговування



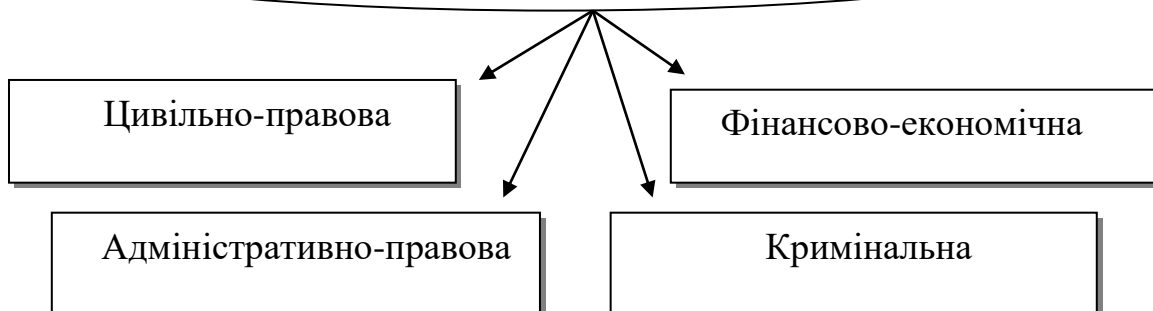
## Підстави до оцінки якості послуг



## Особливості послуг, які необхідно враховувати під час вибору методу дослідження якості



## Відповідальність за неякісне надання послуг

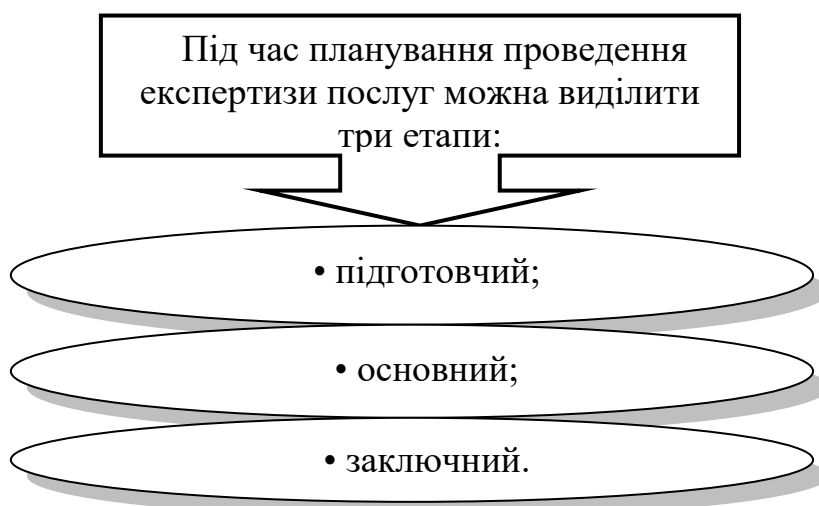


## 1.2 Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг, документальне оформлення акта експертизи

Поняття «експертиза» (походить від латинського expertus – дослідний) – це дослідження будь-якого питання чи об'єкта, яке вимагає спеціальних знань, з наданням мотивованого висновку.

Проводити експертизу можуть тільки уповноважені особи, які мають певну кваліфікацію, досвід та моральні якості. Усі дії з експертизи послуги експерт має співвідносити з відповідним інструктивним матеріалом і нормативною документацією. Основним результатом роботи є висновок, який має бути обґрунтованим, об'єктивним, компетентним.

Правильна організація проведення експертизи має велике значення для отримання достовірних і об'єктивних її результатів.



Для кожного етапу характерні специфічні особливості, засоби, методи та способи, раціональний вибір яких передбачає успіх експертизи, її кінцевий результат. Через це доцільно розглянути кожний етап окремо.

### 1. Підготовчий етап

Перед початком проведення експертизи розглядаються підстави для її проведення, які і визначають мету та завдання експертизи. Після цього вибираються необхідні засоби та методи проведення експертизи.

Однією з підстав проведення експертизи може бути скарга споживача на неякісно надані послуги. На підготовчому етапі експертизи отримують документи про призначення експертизи.

На підготовчому етапі, у разі потреби, може бути проведено інструктаж експертів. Під час проведення інструктажу визначаються мета та завдання конкретної експертизи, особливості засобів і методів, що застосовуються. Проводиться також інструктаж щодо правильності заповнення документів, що сприятиме уникненню помилок. На підготовчому етапі експерт має ознайомитися з нормативними документами (стандартами, ТУ, інструкціями тощо), згідно з якими має здійснюватися експертиза.

## 2. Основний етап

Початком його вважають прибуття експерта до місця проведення експертизи. Спочатку перевіряється наявність інформації про підприємство (на вході має бути вивіска, де має бути зазначено назву підприємства, профіль його діяльності, підпорядкованість, а також режим роботи).

Далі перевіряється санітарний стан підприємства ззовні на відповідність санітарним нормам і правилам. Наприклад, звертається увага на те, чи пофарбовано будівлю, чи є в наявності навіс від дощу, килимок для витирання ніг тощо.

Потім експерт входить у приміщення операційного залу і перевіряє наявність стенду з інформацією для споживачів.

Наступним етапом є перевірка технології надання послуг, що включає перевірку правильності послідовності та повноти надання окремих видів послуг.

Вивіска із зазначенням найменування об'єкта надання послуги і режиму роботи має розміщуватися біля входу. У разі, коли об'єкт надання послуги працює за змінним графіком (з обідньою перервою або вихідним днем), крім режиму роботи має розміщуватися інформація про місцезнаходження найближчого об'єкта надання послуги, що надає послуги за іншим режимом роботи. Режим роботи об'єкта надання послуги встановлюється за погодженням з місцевим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування.

### 3. Заключний етап

Це один із найбільш відповідальних етапів, коли підбиваються підсумки всієї раніше проведеної роботи. Метою цього етапу є аналіз і оцінка одержаних результатів, а також їх документальне оформлення. Недостатність, недостовірність результатів і їх аргументації можуть призвести до сумнівів щодо правильності проведення експертної оцінки.

Документальним оформленням експертизи, проведеної на підприємстві, що надає послуги населенню, є акт експертизи.

Відомості, викладені в акті, мають бути логічними, обґрунтованими, лаконічними, об'єктивними. Крім того, висновок (акт) експертизи має бути доступним для розуміння неспеціалістам-експертам без подальших пояснень.

Особливістю оформлення акта експертизи є те, що в ньому подається лише констатація виявлених фактів, визначається рівень обслуговування на певному підприємстві.

При цьому не видається припис порушнику технології надання послуг, не приймається рішення про подальшу долю підприємства та цього господарюючого суб'єкта.

У цьому саме і полягає відмінність вищезгаданого документа від акта перевірки.

В останньому наводиться пояснення порушника та його зобов'язання усунути недоліки у визначений термін. Виноситься також рішення про подальшу долю об'єкта перевірки. До порушника можуть застосовуватись фінансові, адміністративні, правові санкції.

Застосування санкцій виходить за межі компетенції фахівця, що проводить експертизу.

Об'єктивність акта залежить від таких чинників:

• кваліфікації  
експерта;

• дотримання ним  
правил проведення  
експертизи;

• незалежність фахівця, що  
проводить експертизу, в  
матеріальному чи моральному,  
адміністративному відношенні від  
будь-якої із зацікавлених сторін;

• можливість перевірки роботи експерта  
однією із зацікавлених сторін або, в разі  
потреби, судовими органами.

Експерт під час  
проведення експертизи  
має бути:

КОМПЕТЕНТНИМ

ВІДПОВІДАЛЬНИМ

ОБ'ЄКТИВНИМ

МОРАЛЬНО СТІЙКИМ

**В акт експертизи заносяться дані про:**

нааявність чи відсутність таблички із назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю;

оформлення операційного залу;

оформлення куточка споживача (Книга заяв та пропозицій, витяг із закону України «Про захист прав споживачів», необхідна нормативна документація);

послідовність надання послуг (обслуговування);

професійну етику та культуру обслуговування працюючого персоналу підприємства, що надає послуги населенню;  
• санітарний стан приміщення;

відповідність приміщення функціональному призначенню;

відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;

дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

*Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.*

У разі відмови працівників господарюючого суб'єкта від підпису документів роблять відмітку в акті (протоколі). Для підтвердження факту виявлених порушень працівники господарюючого суб'єкта мусять дати письмові пояснення на місці.

## *Запитання для самоперевірки*

1. Поняття якості послуг.
2. В якій послідовності проводиться контрольна перевірка?
3. Назвіть основні етапи експертизи послуг.
4. Які підстави для призначення експертизи послуг?
5. Які данні вносяться в акт експертизи?
6. Які показники характеризують якість послуг?
7. Що таке «якість обслуговування»?
8. Наведіть аспекти, які є пріоритетними для визначення якості послуг.
9. Назвіть і охарактеризуйте критерії, за якими споживачі оцінюють якість послуги.
10. Яким умовам має відповідати якість послуги?

## ТЕМА 2. ЕКСПЕРТИЗА ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ

### 2.1 Поняття, що використовуються під час експертизи побутових послуг

Особливе місце у структурі господарювання посідає підприємництво у сфері побутових послуг. У всьому світі, в т.ч. і в Україні, постійно розширюються обсяги побутового обслуговування населення – організованої діяльності суб'єктів бізнесу, пов'язаної з наданням побутових послуг. Основним товаром у сфері побутового обслуговування є побутова послуга.

**Побутова послуга** – об'єкт діяльності підприємств, організацій, установ чи громадян для задоволення конкретної побутової потреби індивідуального замовника.

**Побутове обслуговування населення** – організована діяльність підприємств, організацій, установ чи громадян, спрямована на виконання робіт чи надання побутових послуг населенню

Правила побутового обслуговування населення передбачають, що в процесі надання побутових послуг споживач зобов'язаний прийняти і оплатити їх вартість відповідно до умов угоди. У разі неотримання без поважних причин (зі своєї вини) побутової послуги (у встановлений угодою термін, з урахуванням обумовленого пільгового терміну) споживач відшкодовує підприємству побутового обслуговування вартість зберігання замовлення.





## Споживач має право:

1. Відмовитись від угоди про виконання робіт і надання побутових послуг

2. Вимагати відшкодування збитків, якщо підприємство побутового обслуговування своєчасно не береться до виконання угоди або виконує роботу настільки повільно, що закінчити її у встановлений термін стає неможливим

3. Якщо під час виконання робіт або надання (реалізації) побутових послуг стане очевидним, що їх не буде виконано згідно з умовами угоди, споживач має право призначити виконавцю відповідний термін для усунення недоліків

4. В разі неусунення недоліків в обумовлений термін – розірвати угоду і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця

5. Якщо виконавець (підприємство побутового обслуговування) відступив від умов угоди, що спричинило погіршення виконаної роботи (послуги), або допустив інші недоліки у виконаній роботі (послузі), споживач має право на свій вибір вимагати безоплатного усунення цих недоліків у відповідний термін, відшкодування засобами підприємства недоліків або відповідного зменшення винагороди за роботу (послугу).

**Індивідуальний  
замовник (замовник)**

особа, яка вступила в договірні стосунки з підприємством, організацією, установою чи громадянином з метою одержання побутових послуг

**Термінове виконання  
замовлення**

замовлення, що виконується протягом скороченого проміжку часу



**ОБОВ'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Надання послуг відповідно до "Правил побутового обслуговування населення", інших нормативно-правових актів та умов угоди зі споживачем.

Формування цін на побутові послуги відповідно до законодавства залежно від їх складності та якості.

Дотримання термінів виконання замовлення та належний рівень культури обслуговування.

Виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлення виробів і відремонтованих ними речей.

Надання споживачу повної, доступної та достовірної інформації про послуги, попередження його про незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості побутової послуги.

Збереження прийнятих від споживача для надання побутової послуги речей і матеріалів, а також використання їх за призначенням. У разі їх невикористання слід повернути їх покупцеві, а також, за бажанням замовника, повернути всі замінені за плату деталі та комплектуючі виробів.

Відшкодування збитків, заподіяних споживачу (замовнику) невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження зі своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання побутової послуги, у розмірах, передбачених угодою.

Виплату замовникові у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це зазначено в умовах угоди (виплата неустойки не звільняє підприємство побутового обслуговування від виконання замовлення).

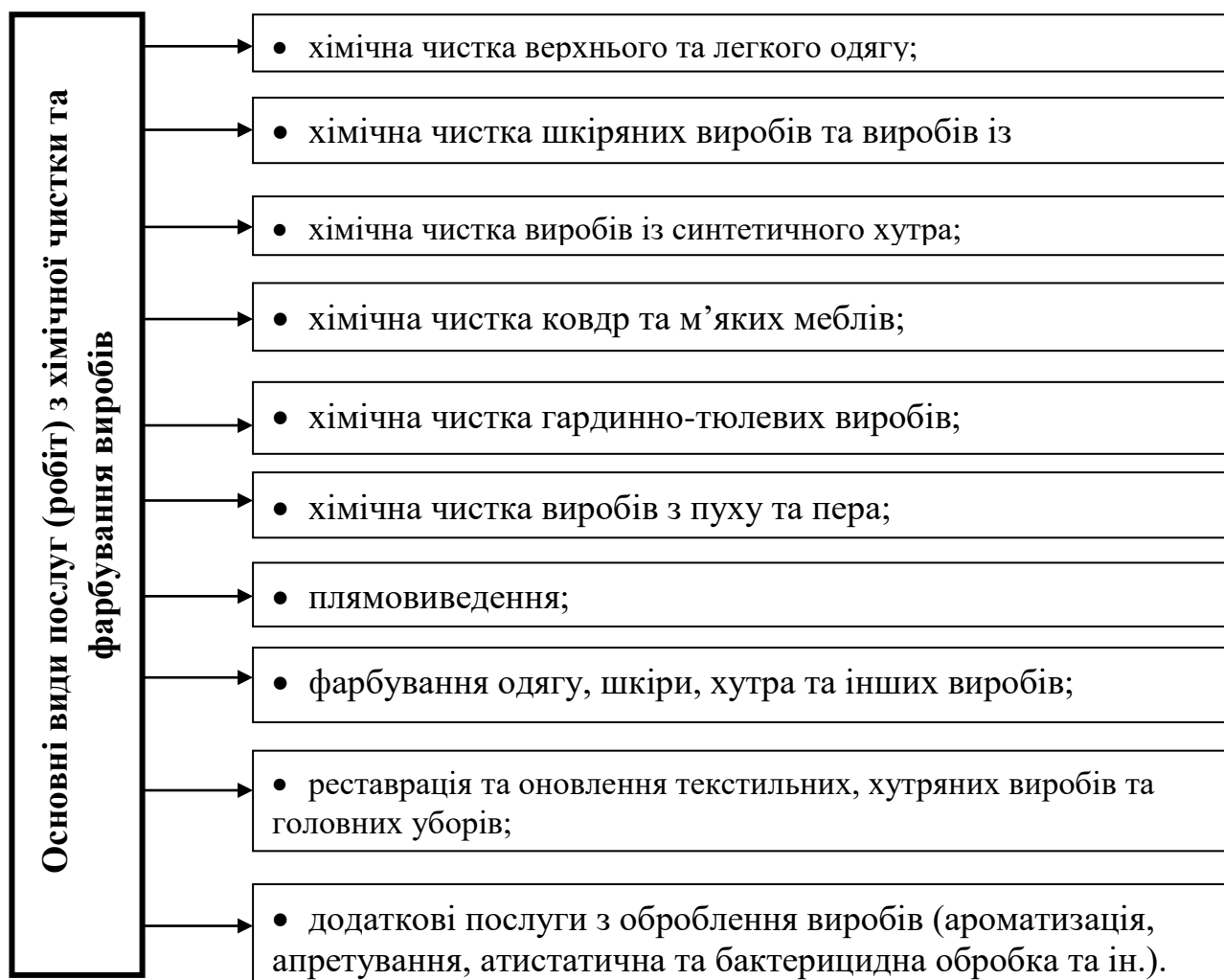
**Відповідно до** затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 974 від 4 червня 1999 року "**Правил побутового обслуговування населення**", усі громадяни мають однакові права на задоволення своїх потреб у цій сфері. Надання переваг будь-якому із них, прямі або непрямі обмеження у правах є недопустимими. Споживач має право на вільний вибір побутових послуг у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи підприємства побутового обслуговування, яке зобов'язане всіляко сприяти споживачеві у задоволенні його потреб. Заборонено примушувати споживача до придбання побутових послуг неналежної якості або непотрібних йому. Згідно з чинним законодавством, підприємство побутового обслуговування, що не виконує або неналежно виконує зобов'язання, сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню).

**Неустойка** – сума штрафу, яку боржник (виконавець) має сплатити кредиту (замовнику) в разі неналежного виконання ним договірних зобов'язань або зобов'язань, що випливають із законів.

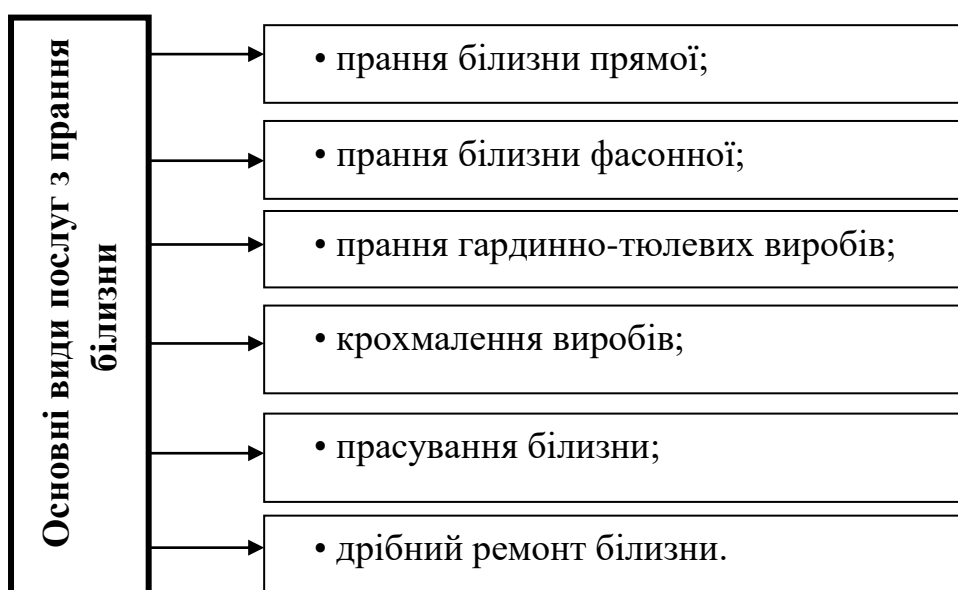
Сплата виконавцем неустойки в разі прострочення або іншого неналежного виконання зобов'язання не звільняє його від подальшого виконання побутової послуги. Проте виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведено, що вони виникли з вини споживача. Про відхилення від умов договору та інші недоліки в послугі, які не могли бути виявлені за звичайного способу її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити підприємство побутового обслуговування не пізніше 3 діб після їх виявлення. Вимоги замовника підлягають задоволенню в разі виявлення недоліків протягом установлених договором гарантійного чи інших термінів.

## 2.2. Особливості експертизи побутових послуг

### 2.2.1. Експертиза послуг з хімічної чистки, фарбування (перфарбування) виробів та прання білизни.



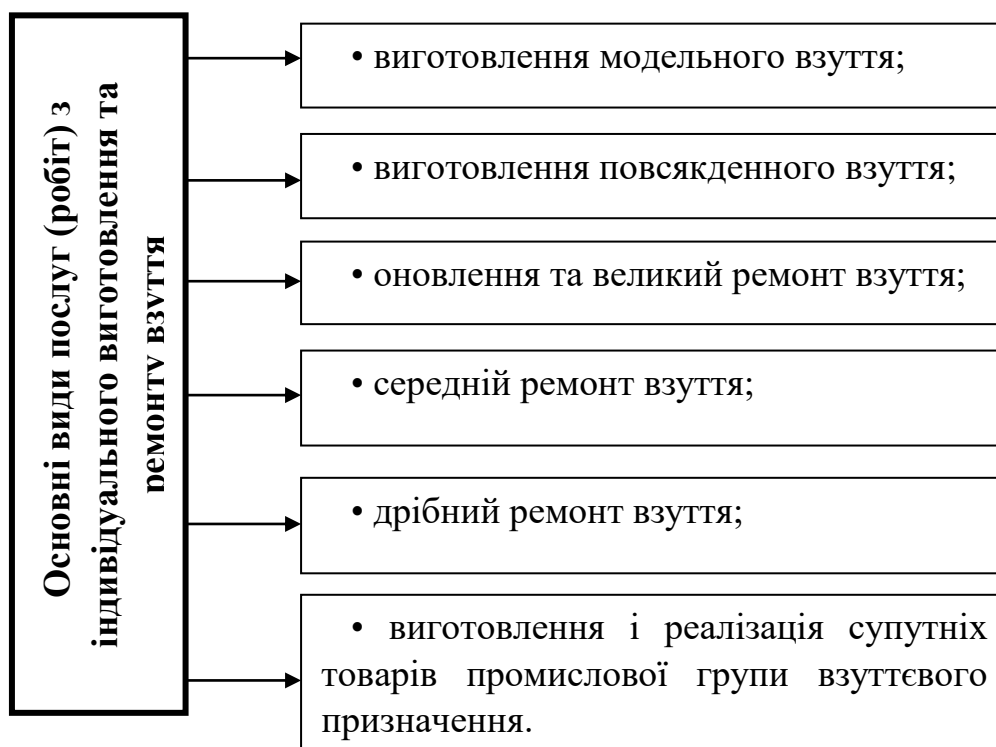
### 2.2.2 Експертиза побутових послуг з прання білизни



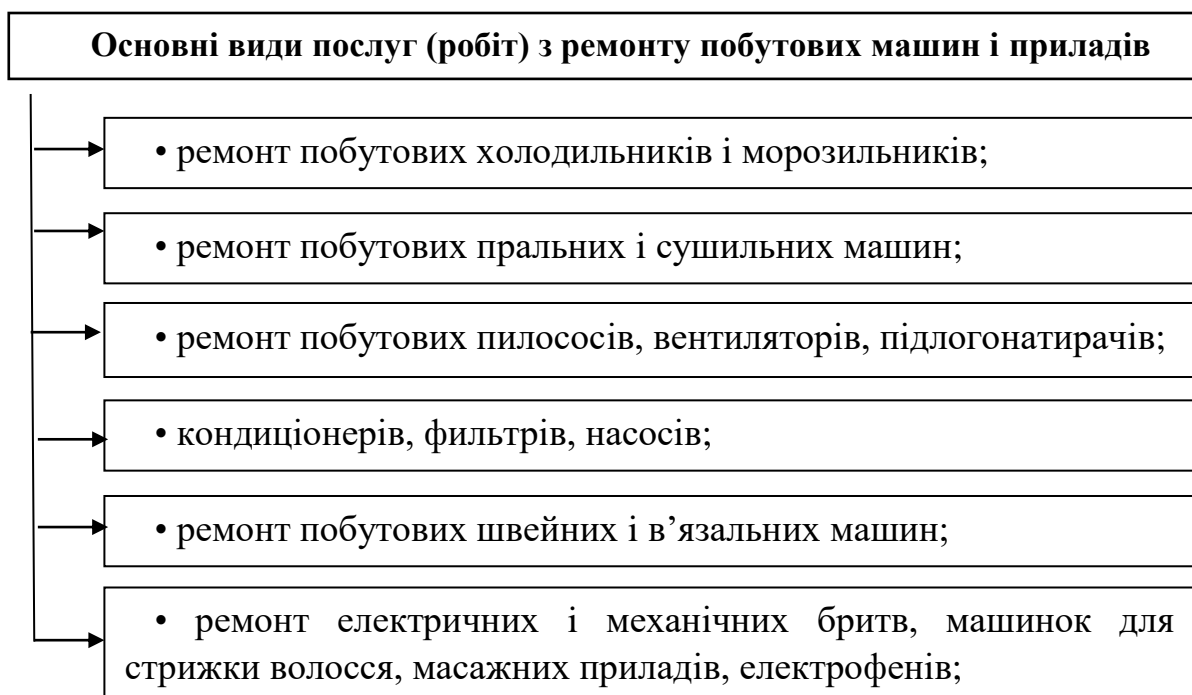
2.2.3. Експертиза побутових послуг з ремонту та пошиття швейних і хутряних виробів, виробів зі шкіри, головних уборів; ремонту, пошиття та в'язання трикотажних виробів; ремонту і пошиття взуття.

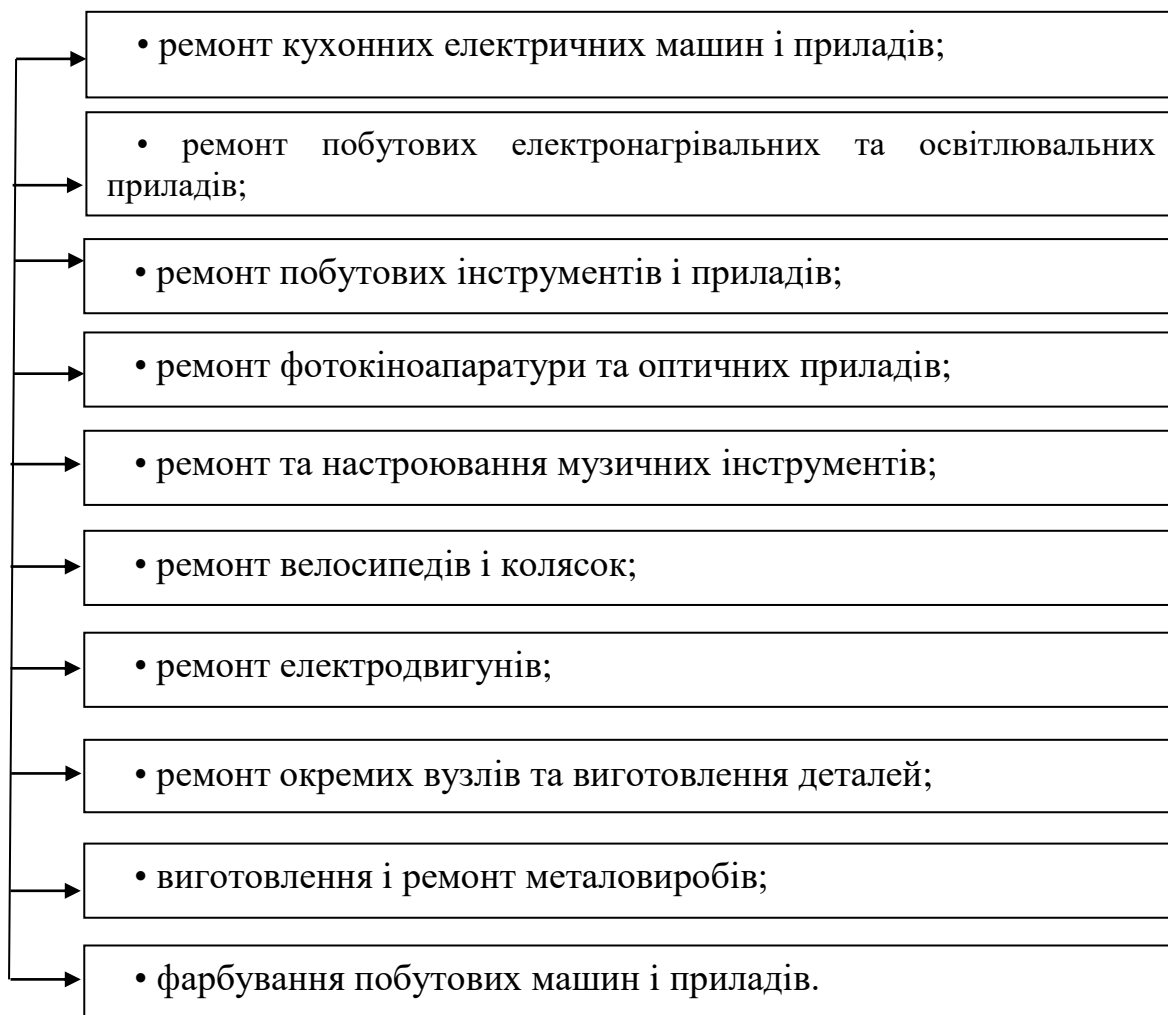


#### 2.2.4. Експертиза побутових послуг з ремонту і пошиття взуття.

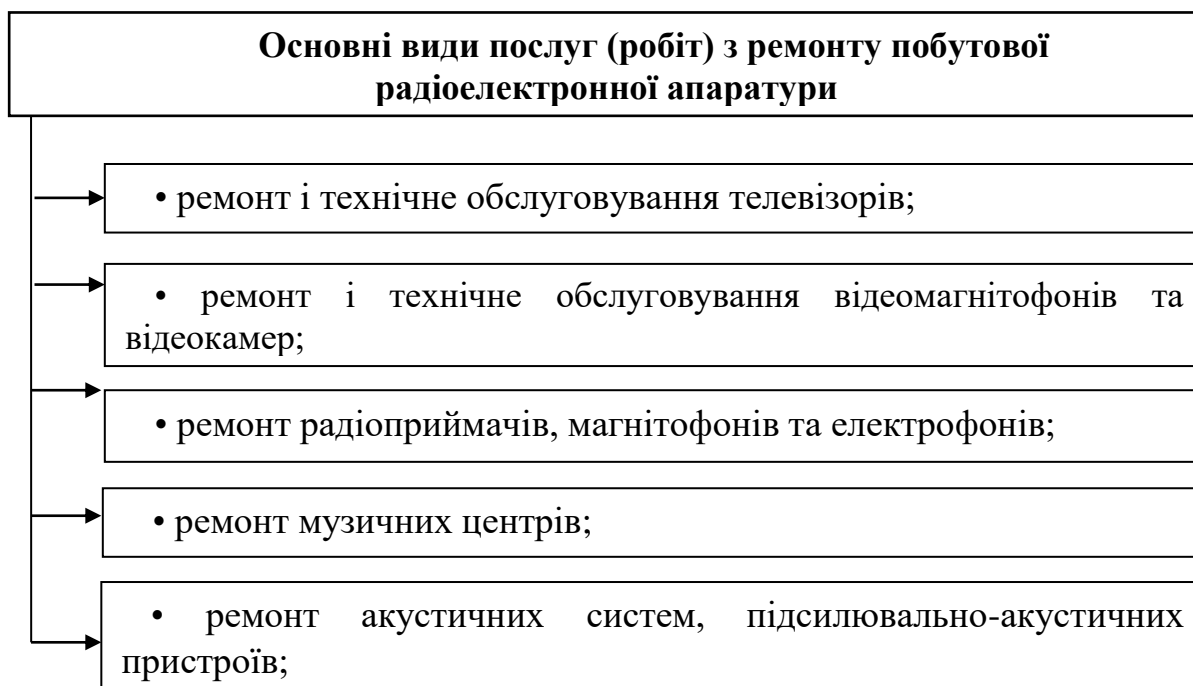


#### 2.2.5. Експертиза побутових послуг з ремонту побутових машин і приладів та виготовлення металовиробів, ремонту побутової радіоелектронної апаратури.





2.2.6. Експертиза послуг з ремонту побутової радіоелектронної апаратури.





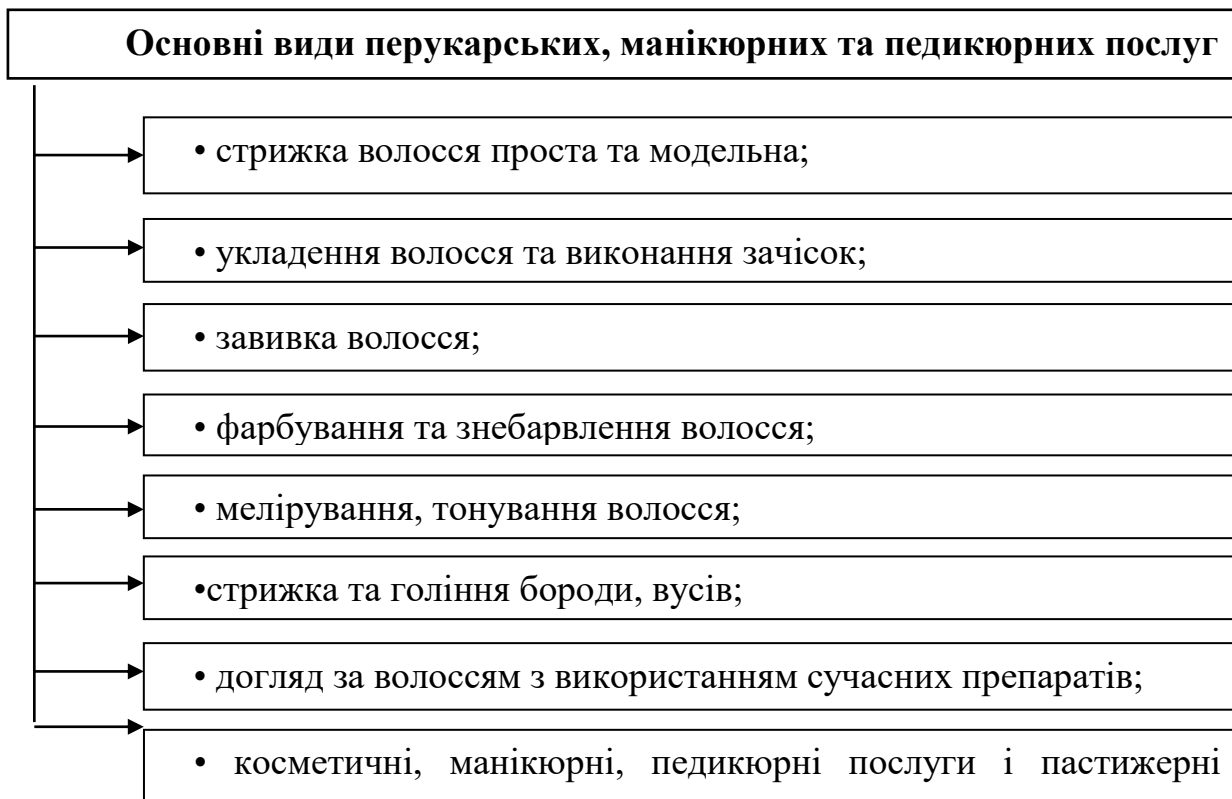
- ремонт музичних, електро- та електронних інструментів;
- ремонт і технічне обслуговування персональних комп'ютерів, комп'ютерних та електронних ігор;
- ремонт іншої побутової радіоелектронної апаратури;
- ремонт окремих вузлів та виготовлення деталей;
- встановлення та ремонт телевізійних антен;

2.2.7. Послуги з ремонту та виготовлення ювелірних виробів та інших виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння.

**Основні види послуг (робіт) з ремонту та виготовлення ювелірних виробів та інших виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння**

- виготовлення ювелірних виробів простої форми без каміння і з камінням ;
- виготовлення ювелірних виробів складної форми без каміння і з камінням;
- виготовлення ювелірних виробів авторських моделей;
- виготовлення художньо-декоративних виробів;
- ремонт ювелірних виробів простої форми;
- ремонт і реставрація ювелірних виробів складної форми, унікальних і художньо-декоративних виробів;
- виготовлення конструктивних елементів ювелірних виробів;
- обмін лому дорогоцінних металів на виготовлені ювелірні вироби;

### 2.2.8. Перукарські, манікюрні та педикюрні послуги.



### 2.2.9. Лазне-, водно- та спортивно-оздоровчі послуги. Фотопослуги.



## Основні види фотопослуг (робіт)

• виготовлення чорно-білих та кольорових фотовідбитків різних розмірів та призначення;

• виготовлення фотовідбитків для документів;

• виготовлення портретів;

• виготовлення фотовідбитків на фарфорових, фаянсових, керамічних, металевих, емальованих, пластмасових, скляних, дерев'яних виробих;

• виготовлення фотоальбомів, адресних і ювелірних папок;

• виготовлення паспорта та інших картонажних виробів;

• фотозйомка вдома, в місцях відпочинку, навчальних закладах тощо;

• обслуговування фотоаматорів і кіноаматорів (обробка фото- і кіноплівок, чорно-білий і кольоровий друк, фотовідбитків тощо);

### 2.3 Документальне оформлення результатів експертизи побутових послуг.

На стенді має розміщуватись наступна інформація:

◆ правила побутового обслуговування населення;

◆ копії свідоцтва про реєстрацію та ліцензії на здійснення видів діяльності, пов'язаної з наданням послуг, які підлягають ліцензуванню;

◆ перелік видів послуг, що надаються, зразки матеріалів і виробів, ціни на них;

◆ інформація про режим роботи, обслуговуючий персонал, телефонні номери органів державної виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, а також порядок обслуговування громадян, які користуються пільгами відповідно до чинного законодавства;

◆ книга заяв і пропозицій.



Під час перевірки технології надання побутових послуг обов'язково звертається увага на можливість отримання повної і достовірної (інформації про послуги, рівень культури обслуговування).

Далі перевіряють наявність спеціально обладнаних приміщень для надання окремих видів послуг.

Неодмінною умовою під час перевірки технології надання побутових послуг є перевірка санітарних книжок у тих працівників, кому це необхідно за видом діяльності.

Після перевірки обов'язково робиться запис в журналі реєстрації перевірок, якщо він ведеться на підприємстві.

Під час здійснення експертизи необхідно враховувати, що підприємства побутового обслуговування можуть надавати послуги в комплексі або спеціалізуватися з окремих видів послуг. Виробничі приміщення та устаткування мають відповідати правилам і нормам техніки безпеки, протипожежної безпеки та виробничої санітарії.

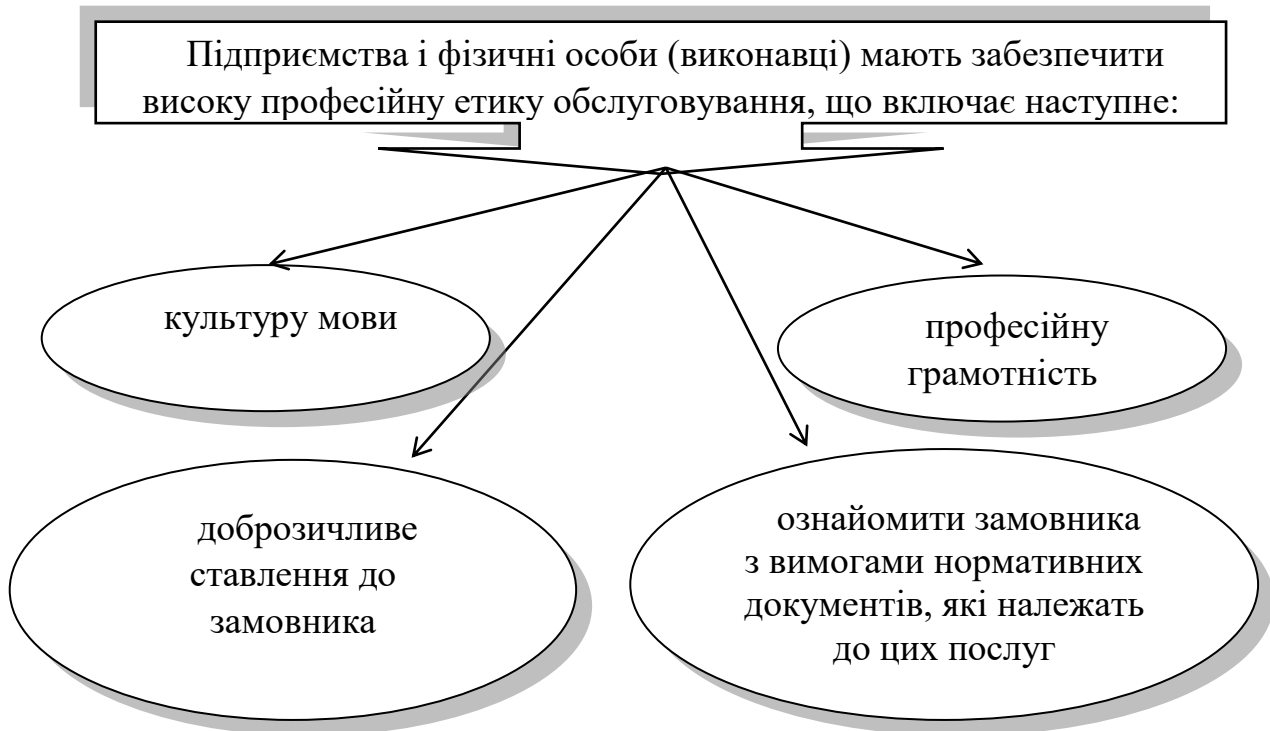
Під час проведення експертизи повноти надання та якості побутових послуг на підготовчому етапі передусім увага приділяється особливостям приймання та оформлення замовлення.

Приймання, оформлення та виконання замовлень проводиться як у приміщенні (салоні) підприємства, що надає побутові послуги, так і в помешканні замовника.

На робочому місці приймальника замовлень має бути розміщено

табличку з його прізвищем, ім'ям та по батькові.

У разі обслуговування замовника вдома працівник виконавця має мати посвідчення (картку), у якому зазначено його прізвище, ім'я та по батькові, а також реквізити підприємства чи фізичної особи, що надає послуги.



Послуги надаються відповідно до переліку та за цінами, затвердженими виконавцем. Порядок розрахунків у готівковій або безготівковій формі визначається виконавцем за погодженням із замовником (до надання послуги або після її надання, часткова оплата з остаточним розрахунком під час отримання замовлення).

Замовлення оформлюється договором (квитанцією).

Під час розрахунків із замовником через реєстратори розрахункових операцій замовнику видається касовий чек касиром (якщо є центральний розрахунковий вузол) або безпосередньо виконавцем послуги, який має право доступу до реєстратора і свій власний код.

Разом з касовим чеком замовнику видається і квитанція.

Особливу увагу необхідно приділити **порядку видавання замовлення**. Приймальник одночасно з виданням замовлення має видати замовнику гарантійний документ, у якому зазначається дата видання замовлення.

Замовник має право на перевірку якості наданих послуг та їх відповідності замовленню.

Гарантійні терміни на надання послуги визначаються відповідно до чинного законодавства та нормативних документа і позначаються у гарантійному документі.

Вироби видаються замовнику з гарантійним документом, у якому зазначається дата видання замовлення.

Під час видання замовлення замовнику повертаються залишки матеріалів, наданих ним для виконання замовлення.

У період гарантійного терміну виконавця дефекти, що виникли з його вини, усуваються безкоштовно.

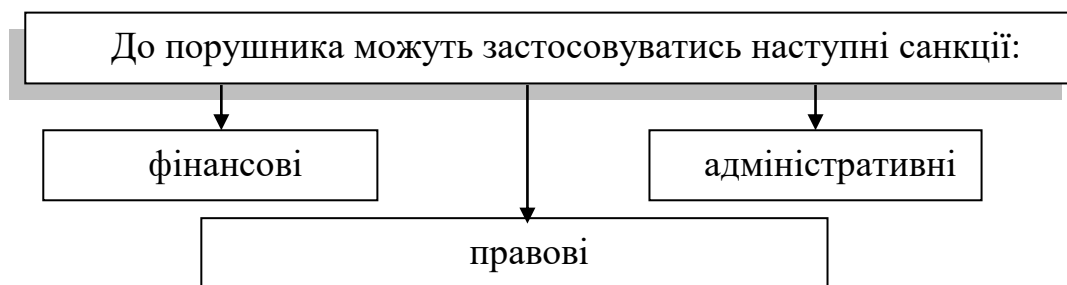
Документальним оформленням експертизи, проведеної на підприємстві, що надає послуги населенню з побутового обслуговування, є акт експертизи.

Особливістю оформлення акта експертизи є те, що в ньому подається лише констатація виявлених фактів, визначається рівень обслуговування на певному підприємстві побутового обслуговування.

При цьому не видається припис порушнику технології надання побутових послуг, не приймається рішення про подальшу долю підприємства побутового обслуговування та цього господарюючого суб'єкта.

У цьому саме і полягає відмінність вищезгаданого документа від акта перевірки.

В останньому наводиться пояснення порушника та його зобов'язання усунути недоліки у визначений термін. Вносятся також рішення про подальшу долю об'єкта перевірки.



Застосування санкцій виходить за межі компетенції фахівця, що проводить експертизу.

В акт експертизи заносяться дані про наступне:

✓ наявність чи відсутність таблички з назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю, прізвищем, ім'ям, по батькові власника підприємства;

✓ оформлення куточка споживача (книга заяв і пропозицій, правила побутового обслуговування населення, положення про присвоєння категорії, витяг із Закону України "Про захист прав споживачів", необхідна нормативна документація (ступінь зносу, преїскурант);

- ✓ оформлення робочого місця приймальника замовлень від населення;
- ✓ оформлення замовлення;
- ✓ технологію надання послуги;
- ✓ правильність видання замовлення і розрахунку за ним;
- ✓ дотримання строків виконання замовлення;
- ✓ дотримання гарантійних зобов'язань;
- ✓ професійну етику та культуру обслуговування працюючого персоналу підприємства, що надає побутові послуги населенню;
- ✓ санітарний стан приміщення;
- ✓ відповідність присвоєння категорії;
- ✓ відповідність приміщення функціональному призначенню;
- ✓ відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;
- ✓ дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.

У разі відмови працівників господарюючого суб'єкта від підпису документів про це роблять відмітку в акті (протоколі). Для підтвердження факту виявлених порушень працівників господарюючого суб'єкта мають дати письмові пояснення на місці.

## *Запитання для самоперевірки*

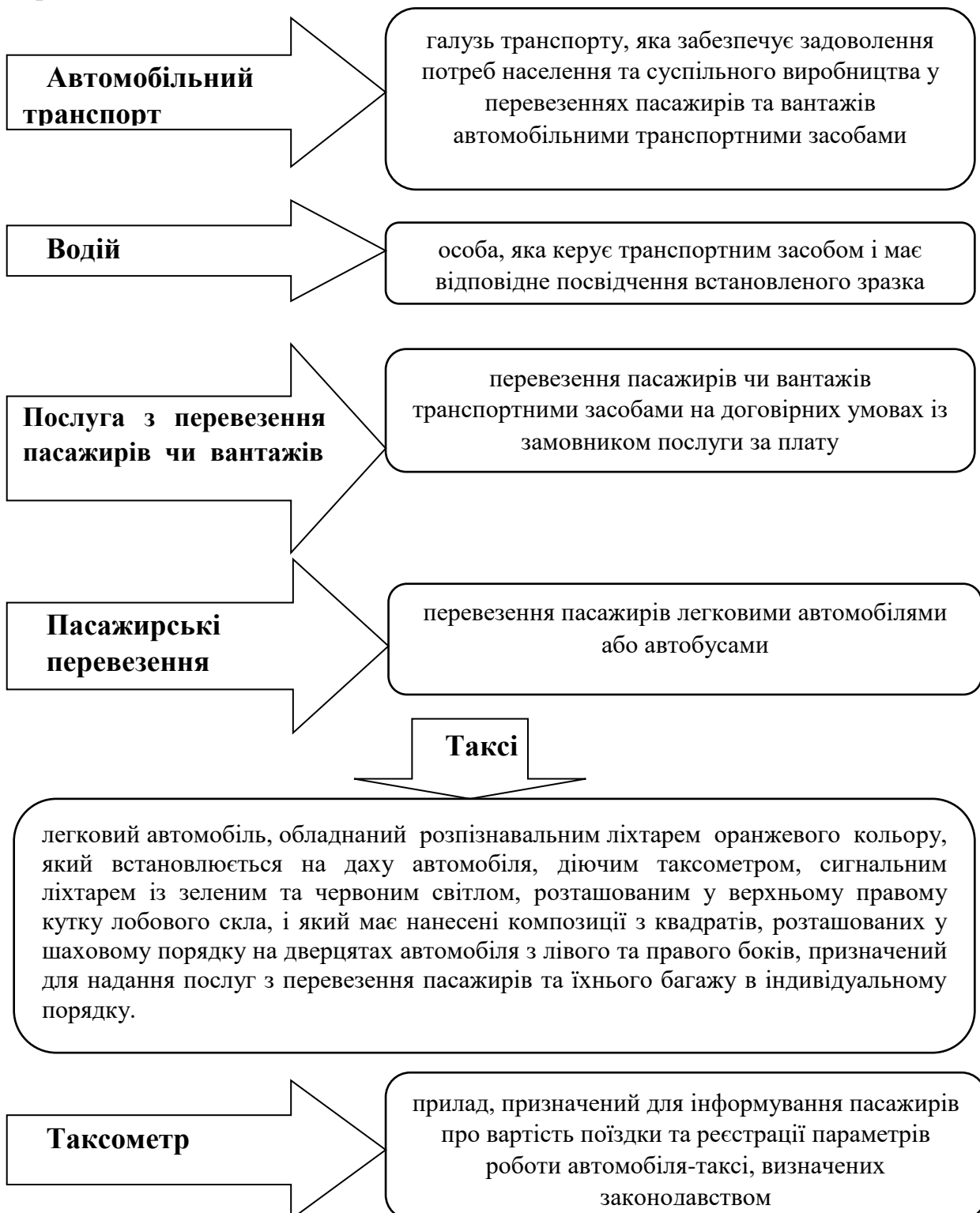
1. У чому полягають суть і значення побутового обслуговування населення?
2. Які існують види правової відповідальності підприємств побутового обслуговування?
  2. Назвіть основні обов'язки підприємств побутового обслуговування.
3. Які існують види побутових послуг населенню?
4. Які особливості експертизи побутових послуг?
5. Які підстави для призначення експертизи побутових послуг?
6. У чому полягають найхарактерніші особливості прав та обов'язків споживачів у процесі придбання побутової послуги?
7. Визначте специфічні особливості діяльності підприємств побутового обслуговування.
8. Проаналізуйте нормативні документи, які забезпечують процес надання побутових послуг.
9. Визначте складові куточка споживача побутових послуг.
10. Наведіть структуру норми часу на виконання побутової послуги.



## ТЕМА 3. ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

### 3.1 Поняття, що використовуються під час експертизи пасажирського транспорту.

Транспорт є однією з найважливіших галузей суспільного виробництва і покликаний задовольняти потреби населення та суспільного виробництва в перевезеннях.



**Транспортно-експедиторські послуги** – послуги, пов'язані з підготовкою та відправленням вантажів, організацією та забезпеченням перевезень, контролем за проходженням і одержанням вантажів, проведенням взаєморозрахунків.

**Автомат  
самообслуговування  
(кіоск)**

спеціальне обладнання, призначене для роздруківки на паперовому носії електронного проїзного документа, замовленого через Інтернет, для надання інформаційно-довідкових послуг та інших операцій, пов'язаних з обслуговуванням пасажирів

**Багажна  
(вантажобагажна)  
квитанція**

перевізний документ, що видається пасажирові, який здає багаж до перевезення чи відправнику вантажобагажу, та є підтвердженням укладання договору на це перевезення. За договором на перевезення багажу (вантажобагажу) залізниця зобов'язується перевезти до пункту призначення багаж (вантажобагаж), а пасажир чи відправник вантажобагажу - оплатити вартість перевезення.

**Багаж  
(вантажобагаж)  
легковаговий**

предмети (речі), вагою 1 кг об'єм якого перевищує 8000 см.куб. До них належать мітли, корзини, пакля, пластикові бутлі (порожні), меблі (плетені) тощо.

**Вагони  
пасажирські**

Це вагони, призначені для перевезення пасажирів.

До цих вагонів належать також:

- ❖ багажні, вагон-ресторани,
- ❖ службово-технічні (службові, у т. ч. вагон-салони,
- ❖ клуби,
- ❖ санітарні, випробувальні та вимірювальні, лабораторії,
- ❖ автомобілевози;
- ❖ інші вагони пасажирського типу зі спеціальним обладнанням).

**Вокзал**

комплекс спеціальних споруд, приміщень, обладнання, призначений для тимчасового перебування пасажирів та їх обслуговування, надання пасажиром платних та безплатних послуг, у т. ч. і реалізації продуктів харчування, промислових та супутніх товарів, друкованої продукції та розміщення обслуговувального персоналу. Залежно від обсягів роботи з відправлення пасажирів вокзали бувають позакласні. I. II. III класів.

До складу цього комплексу входить наступне:

посадкові платформи

пішохідні тунелі та мости

багажні приміщення

переходи через залізничні колії

частина привокзальної площі прилеглої до споруди

**Транспортна послуга** – перевезення пасажирів та їх ручної поклажі в усіх категоріях пасажирських поїздів та перевезення багажу, вантажобагажу у багажних вагонах.

**Послуга додаткова** – послуга, пов'язана з транспортною, що надається пасажиром під час оформлення проїзду, приймання багажу чи вантажобагажу, перебування в поїзді чи на вокзалі під час повернення невикористаних проїзних та перевізних документів.

Зал очікування	спеціально обладнане приміщення вокзалу, призначене для тимчасового перебування пасажирів, які очікують відправлення чи прибуття поїзда
Каса багажна	окреме спеціально обладнане приміщення для оформлення перевезення багажу та вантажобагажу
Каса квиткова	спеціально обладнане приміщення для оформлення проїзду пасажирів та повернення платежів за невикористані проїзні документи

Камера схову	спеціально обладнане приміщення для короткочасного зберігання ручної поклажі, багажу пасажирів
Категорія вагона	різноманітність вагонів для перевезення пасажирів залежно від їх облаштування, кількості місць у вагоні та умов проїзду
Комісійний збір	кошти, сплачені за послугу, пов'язану з оформленням, поверненням, переоформленням проїзних документів
Резервування місць	виділення на певний час місць на підставі разового замовлення або договору, за заявками юридичних та фізичних осіб з подальшим оформленням проїзних документів у спеціалізованій касі.

### Проїзний документ

документ установленого зразка, що посвідчує право пасажирів на проїзд залізничним транспортом та є договором на перевезення, оформляється на відповідному бланку проїзного документа, а також може бути сформований в електронному вигляді.

#### Види проїзних документів:

*Проїзний документ повний* – проїзний документ, оформлений для проїзду дорослого пасажирів за повну вартість відповідно до затверджених тарифів.

*Проїзний документ пільговий* – проїзний документ, оформлений для особи, що має право на пільги з оплати вартості проїзду на підставі законодавства, та оформлений з відповідною знижкою вартості проїзду чи безплатно (безкоштовно).

*Проїзний документ дитячий* – проїзний документ, оформлений для дитини з установленого законодавством знижкою.

*Проїзний документ безплатний* – проїзний документ, оформлений для особи, що має право на безплатний (безкоштовний) проїзд відповідно до законодавства.

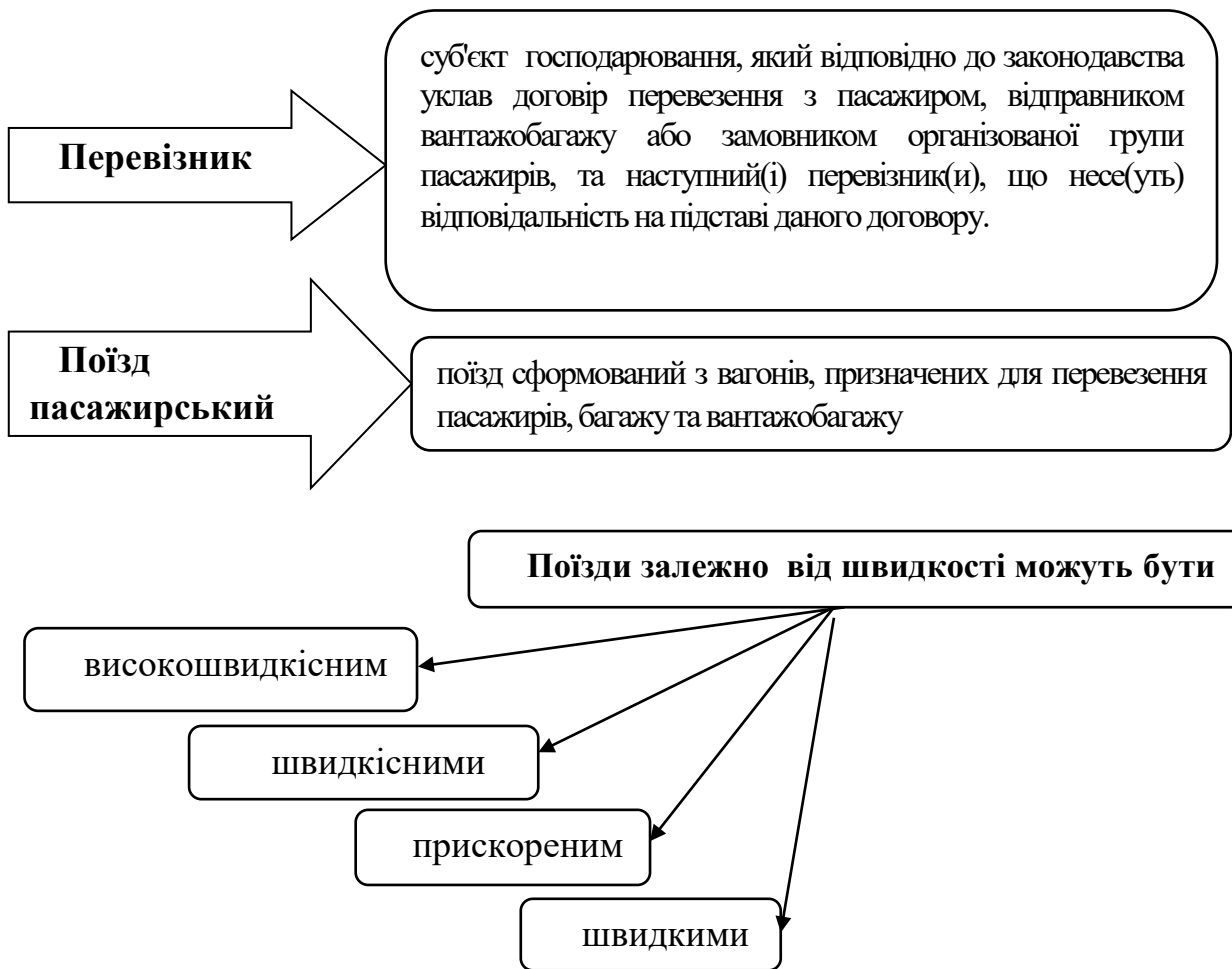
*Проїзний документ груповий* – проїзний документ, оформлений для проїзду осіб, що прямують у складі організованої групи.

<i>Проїзний документ, не використаний частково</i>	проїзний документ, за яким поїздку було здійснено тільки частково, наприклад, перервана поїздка на шляху прямування, поїздку здійснила менша кількість пасажирів, ніж зазначено в проїзному документі тощо.
<i>Електронний проїзний (перевізний) документ</i>	електронний документ, сформований за допомогою програмно-апаратного комплексу з оформлення/повернення електронних проїзних (перевізних) документів для забезпечення пасажирських перевезень, який є підтвердженням договору на перевезення пасажирів (багажу).
<i>Проїзний документ із відкладеним друком</i>	замовлений документ, вартість якого сплачено через мережу Інтернет із наступним друком проїзного документа на бланку встановленого зразка у квитковій касі за будь-який час до відправлення поїзда.
<i>Маркування багажу</i>	вантажобагажу - розміщення безпосередньо на упакуванні спеціальної інформації про станцію, залізницю відправлення і призначення, даних про відправника, одержувача, особливостей поводження з предметами, що оформляються до перевезення
<i>Місце багажу, вантажо-багажу</i>	кожна окрема річ, підготовлена до відправлення, або декілька речей, упакованих в одне відправлення (валіза, ящик, рюкзак тощо), з нанесеним маркуванням після зважування
<i>Оголошена цінність</i>	фактична вартість багажу, вантажобагажу, указана пасажиром під час оформлення перевезення

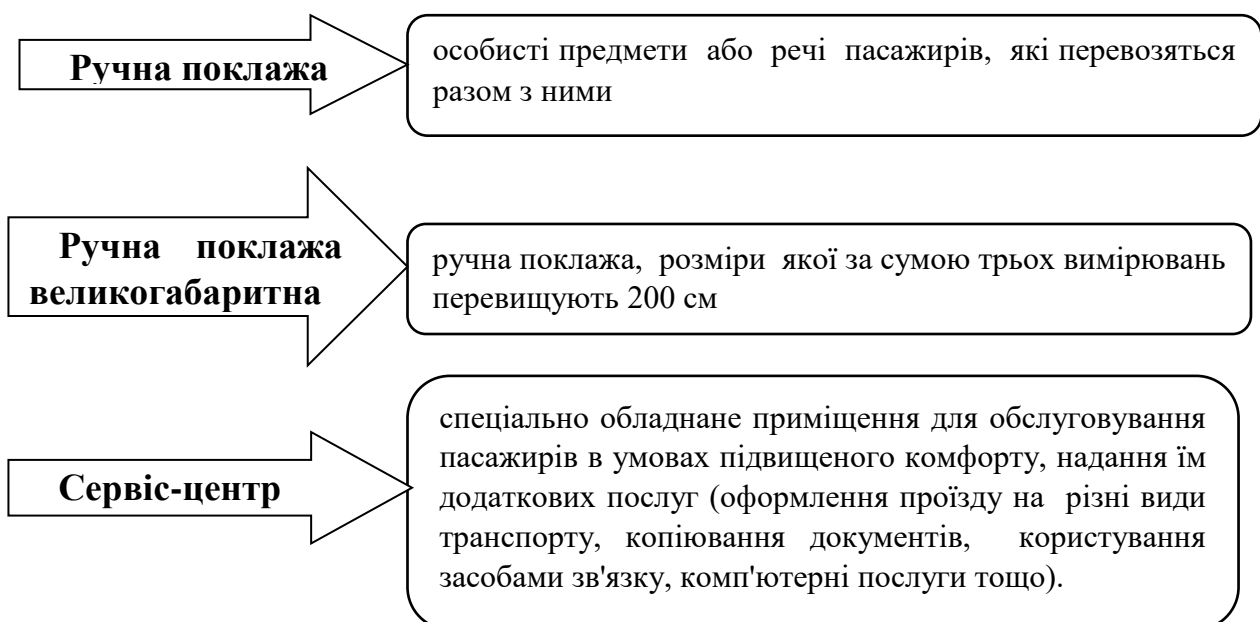
## Пасажир

фізична особа, яка перевозиться залізничним транспортом на підставі проїзного документа, у тому числі електронного, або є членом організованої групи осіб, яка проїздить на підставі групового проїзного документа.

Ці особи вважаються пасажиром з моменту прибуття на вокзал для здійснення поїздки (чи пересадки на інший поїзд) до моменту завершення поїздки. Термін пасажир(и) застосовується також до осіб, що перебувають у пунктах продажу проїзних документів, пунктах обслуговування з метою скористатися послугами цих пунктів щодо проїзду залізничним транспортом, перевезення ручної поклажі, багажу, вантажобагажу, отримання довідки тощо.



До складу пасажирського поїзда можуть також входити вагони зі спеціальним обладнанням, що належать до пасажирських. Виділяються денні і нічні поїзди.

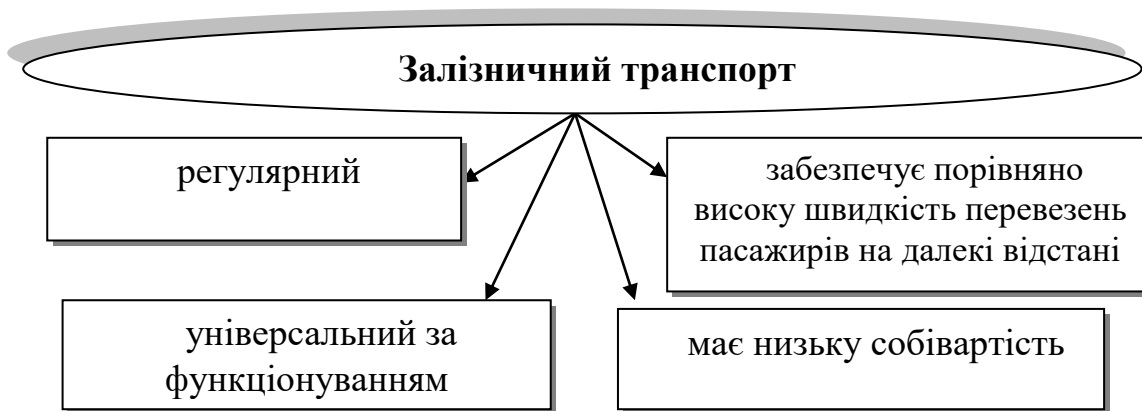


<b>Сполучення міське</b>	перевезення пасажирів міськими поїздами в транспортних системах великих міст та їх агломерацій і до першої або другої станції за їх межами
<b>Сполучення пасажирське внутрішнє</b>	перевезення пасажирів, багажу та вантажобагажу в пасажирських, швидких, швидкісних, високошвидкісних поїздах, регіональних поїздах та інших категоріях пасажирських поїздів (вагонів) у межах України між пунктами, розташованими на мережі однієї залізниці – місцеве, на мережі двох та більше залізниць – пряме.
<b>Страховий збір</b>	плата, встановлена законодавством України, що вносить пасажир під час оформлення проїзду для обов'язкового особистого страхування від нещасного випадку
<b>Тариф багажний</b>	вартість перевезення багажу та вантажобагажу у внутрішньому сполученні в багажних вагонах пасажирських поїздів
<b>Тариф пасажирський</b>	вартість перевезення пасажирів у внутрішньому сполученні в усіх категоріях пасажирських поїздів та вагонів
<b>Тариф пільговий</b>	вартість проїзду окремих категорій пасажирів, що мають право на знижки або пільги, розрахована зі застосуванням тарифів на перевезення пасажирів (вартості квитка та плацкарти), встановлених законодавством знижок та пільг
<b>Термін дійсності проїзного документа</b>	період часу між відправленням поїзда, зазначеного в проїзному документі, та прибуттям його на станцію призначення пасажирів
<b>Фірмовий поїзд</b>	поїзд, сформований з вагонів, яким присвоєна категорія фірмових. У разі потреби, до складу фірмового поїзда можуть включатись нефірмові вагони

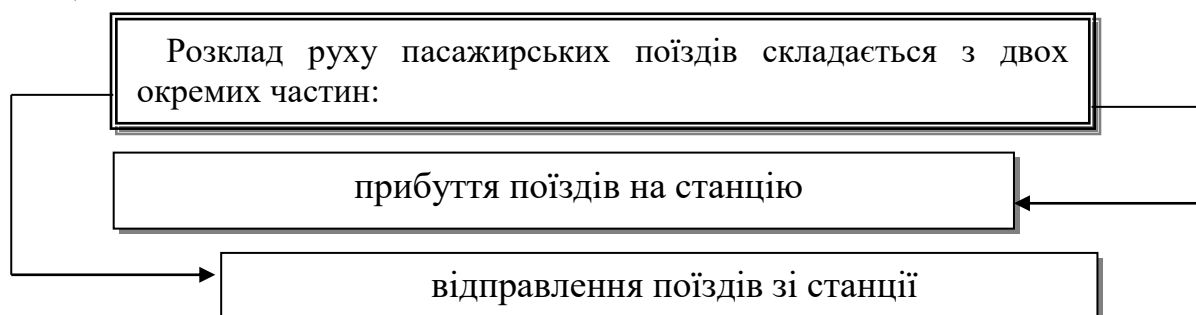
### 3.2. Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту.

Пасажирські послуги надають усі види транспорту загального, відомчого та приватного користування:





На кожному вокзалі (пасажирській будівлі) на стенді розміщується розклад руху пасажирських поїздів, безпересадкових та причіпних вагонів цією станцією.



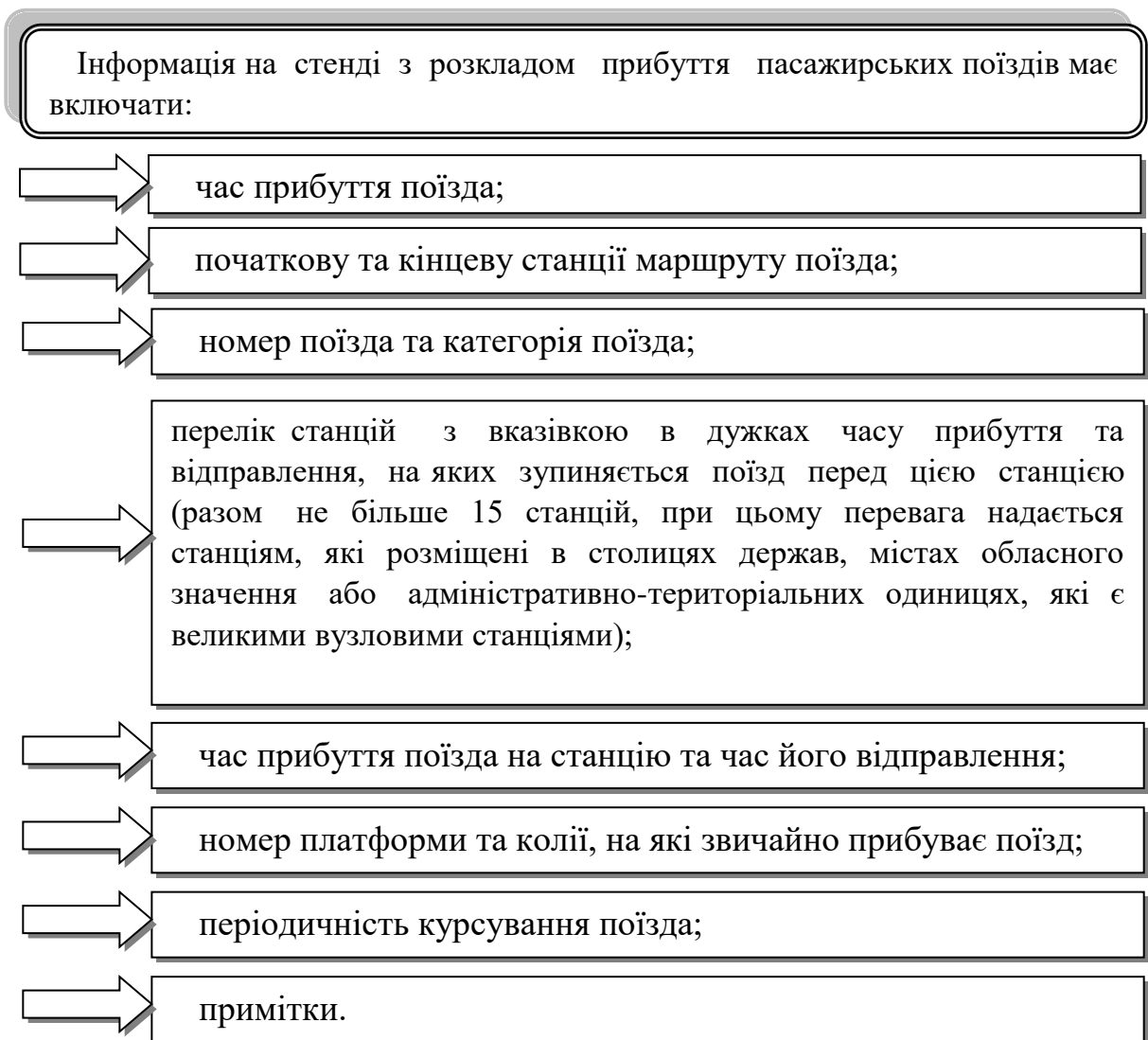
Інформація на стенді з розкладом відправлення пасажирських поїздів має включати наступне:

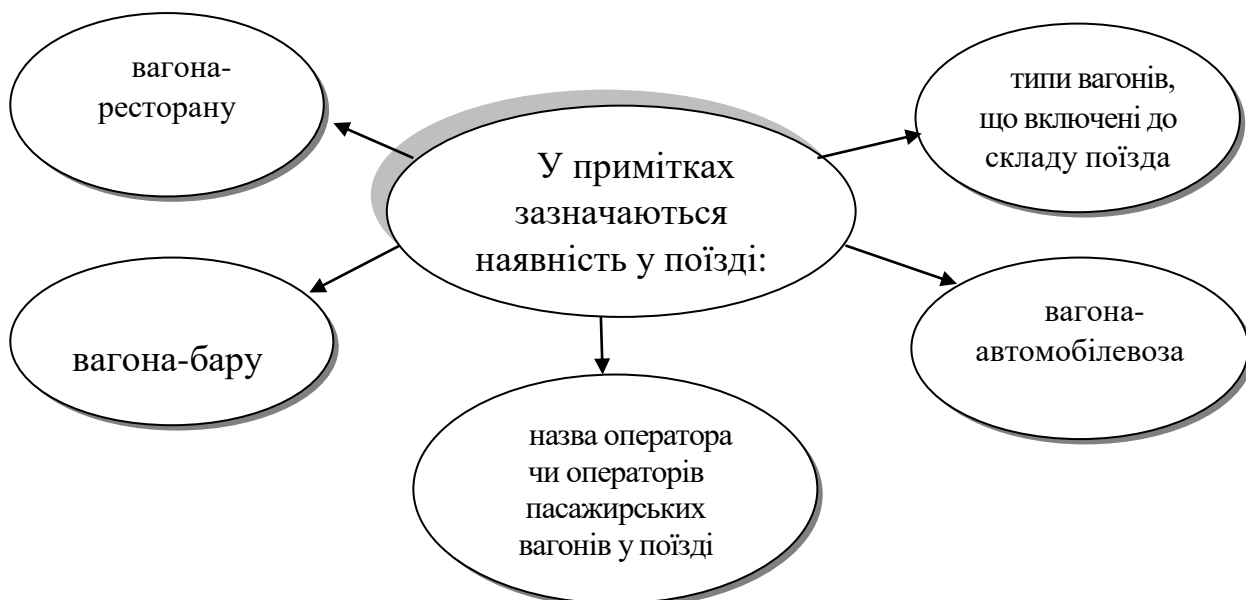
- час відправлення поїзда;
- початкову та кінцеву станції маршруту поїзда;
- перелік станцій з вказівкою в дужках часу прибуття та відправлення, на яких зупиняється поїзд після цієї станції (разом не більше 15 станцій, при цьому перевага надається станціям, які розміщені в столицях держав, містах обласного значення або адміністративно-територіальних одиницях, які є великими вузловими станціями);
- час прибуття поїзда на станцію та час його відправлення;
- номер платформи та колії, з якої звичайно відправляється поїзд
- номер поїзда та категорію поїзда
- час прибуття до кінцевого пункту призначення





Інформація на стенді з розкладом відправлення пасажирських поїздів викладається в хронологічному порядку від 0 до 24 годин часу відправлення поїздів.



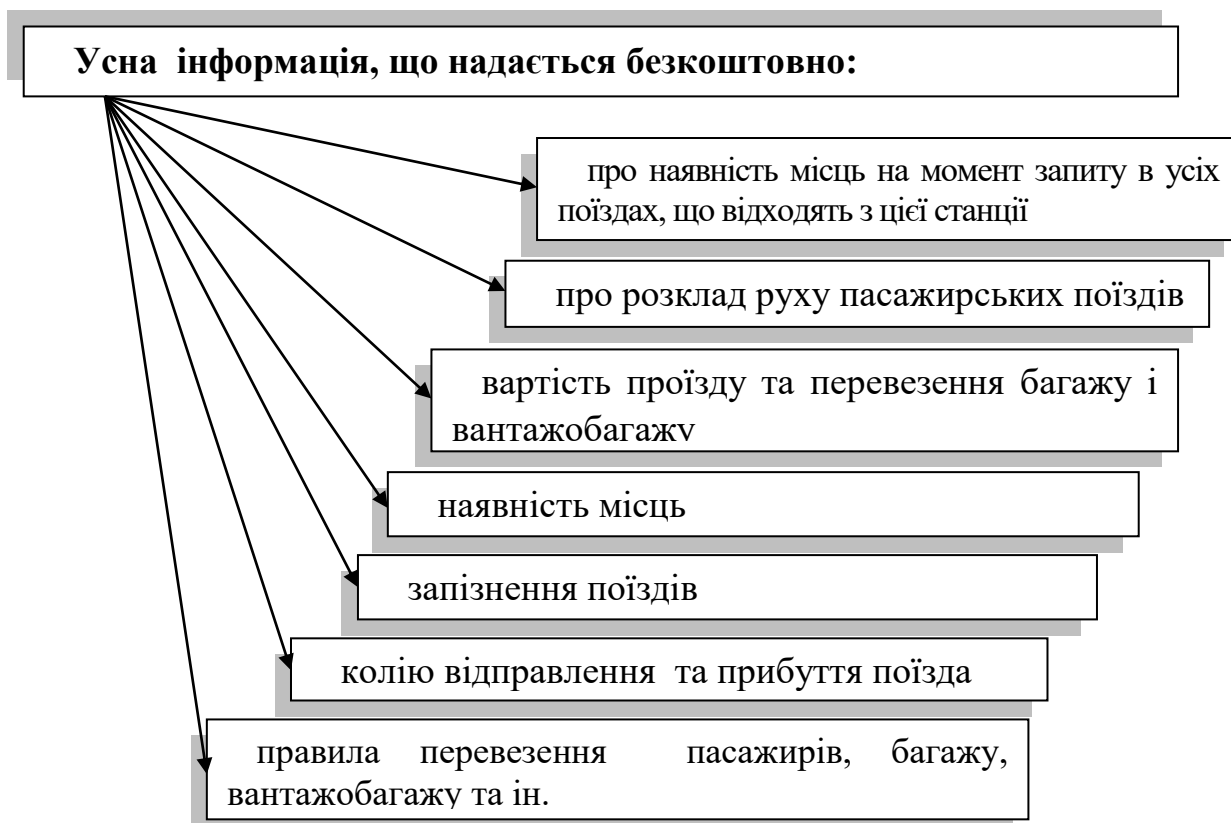


Інформація на стенді з розкладом прибуття пасажирських поїздів викладається в хронологічному порядку від 0 до 24 годин часу прибуття поїздів.

Стенд з розкладом відправлення пасажирських поїздів має жовтий фон. Стенд з розкладом прибуття пасажирських поїздів має білий фон.

На стендах розкладу руху пасажирських поїздів інформація про поїзди Інтерсіті+, Інтерсіті та нічний експрес подається літерами червоного кольору, а про поїзди інших категорій – літерами чорного кольору.

У касових залах попереднього продажу проїзних документів розміщуються плакати з розкладом руху пасажирських поїздів станцією розташування кас.



Письмові довідки, крім довідок про запізнення поїздів, видаються фізичним та юридичним особам за плату.

**На кожному вокзалі для пасажирів розміщується інформація про наступне:**

- транспортні та пов'язані з ними послуги,
- режим роботи працівників з обслуговування пасажирів,
- телефонні номери місцевих органів виконавчої влади та Держспоживстандарту, його територіальних органів, які здійснюють захист прав споживачів,
- перелік пільгових категорій громадян, що мають право на позачергове та першочергове обслуговування,
- правила проїзду дітей,
- правила перевезення ручної поклажі,
- наявність місць та інша інформація.

Інформація про вартість проїзду надається через електронні довідкові системи або через довідкові бюро.

Інформація про запізнення поїздів, колію, на яку прибуває чи з якої відправляється поїзд, має передаватися пасажирам через гучномовці, електричні й електронні табло. Наприкінці передання інформації про запізнення поїзда має вказуватись час наступної передачі інформації.

**Книга скарг і пропозицій** розміщується на видному та доступному для громадян місці і видається на першу вимогу пасажирів.

У поїздах книга скарг і пропозицій знаходиться у начальника поїзда та в завідувача виробництва (буфетника) вагон-ресторану (кафе), і видається пасажирам як начальником поїзда, так і через провідників (стюардів) вагонів та працівників вагон-ресторану (кафе).

Перевезення пасажирів здійснюється між усіма залізничними станціями, відкритими для посадки, висадки пасажирів, за розкладом руху пасажирських поїздів, у категоріях вагонів:

а) 1, 2, 3 класів – з відкритими та закритими купе з місцями для сидіння;

б) загальні сидячі – з відкритими купе з місцями для сидіння;

в) плацкартні – з відкритими купе з місцями для лежання;

г) купейні – з окремими чотиримісними купе з місцями для лежання;

г) м'які – з окремими двомісними "СВ" та тримісними купе з місцями для лежання.

Залежно від внутрішнього облаштування та конструкції зазначені вагони можуть визначатись як вагони:

фірмові

економ-класу

підвищеного комфорту

Діти до 14 років допускаються до перевезення в пасажирських поїздах тільки в супроводі дорослих.

Пасажир, який перевозить дитину до 14 років, має мати оригінал документа, який підтверджує вік дитини, і надавати його особам, які контролюють під час посадки в поїзд та на шляху прямування.

Дитина віком до 6 років, якщо вона не займає окремого місця, перевозиться з дорослим пасажиром безкоштовно без придбання проїзного документа.

Отримавши проїзний документ, пасажир має не відходячи від каси перевірити правильність зазначених у проїзному документі відомостей, у тому числі прізвища та імені та отриману здачу.

**Посадка в поїзд здійснюється за пред'явленням проїзного документа та документа, який посвідчує особу, а саме:**

- паспорт громадянина України,
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон,
- дипломатичний та службовий паспорт України,
- посвідчення особи моряка,
- посвідчення члена екіпажу,
- посвідчення особи на повернення в Україну,
- тимчасове посвідчення громадянина України,
- посвідчення водія,
- посвідчення особи без громадянства для виїзду за кордон,
- посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту,
- проїзний документ для виїзду за кордон особи, яку визнано біженцем,
- довідка про звернення за захистом в Україні,
- посвідка на постійне або тимчасове проживання,
- картка мігранта,
- посвідчення або проїзний документ біженця,
- паспортний документ іноземця та особи без громадянства.

Проїзні та перевізні документи з виправленнями, додатковими написами, зробленими особами, до компетенції яких це не належить, а також підроблені вважаються недійсними і гроші за них, як і за загублені, не повертаються.

Пошкоджений проїзний документ (склеєний, підмочений, обгорілий, розірваний тощо) поновлюється суб'єктом господарської діяльності, який його продав, у разі збереження на проїзному документі інформації в обсязі, достатньому для його ідентифікації. Загублені чи викрадені проїзні та перевізні документи не поновлюються.

Розрахунки споживачів за транспортні та пов'язані з ними додаткові послуги здійснюються з надавачами послуг за готівку, в безготівковому порядку, чеками банків з видачею користувачам документів, що засвідчують вартість і факт надання послуг, та реєстрацією сум надходжень у порядку, що встановлюється законодавством.

**Касир або інший працівник, який одержує гроші під час розрахунку з пасажиром, повинен:**

з'ясувати, чи згоден пасажир сплатити за користування у вагоні постільними речами,

чітко повідомити пасажиру про розмір плати за користування постільними речами, загальну вартість проїзду, суму готівки, отриманої від нього, номер поїзда, дату відправлення, тип і номер вагона, категорію місця, належну суму здачі.

Залізниця має право відмовити пасажиру в перевезенні його особисто та його багажу або висадити пасажирів з поїзда у таких випадках:

а) якщо пасажир перебуває у явно вираженому нетверезому стані та порушує при цьому правила проїзду і громадського порядку, заважає спокою інших пасажирів. Відмова в посадці або висадка такого пасажирів здійснюється провідником вагона або посадовими особами, які виконують службові обов'язки, а у разі вияву непокорі – працівниками поліції;

б) якщо пасажир перебуває у стані захворювання, що призводить до порушення спокою інших пасажирів, а можливості помістити його окремо немає – за обов'язкової участі представників лікарсько-медичного персоналу і тільки на тій станції, де є відповідні лікарняно-медичні заклади.

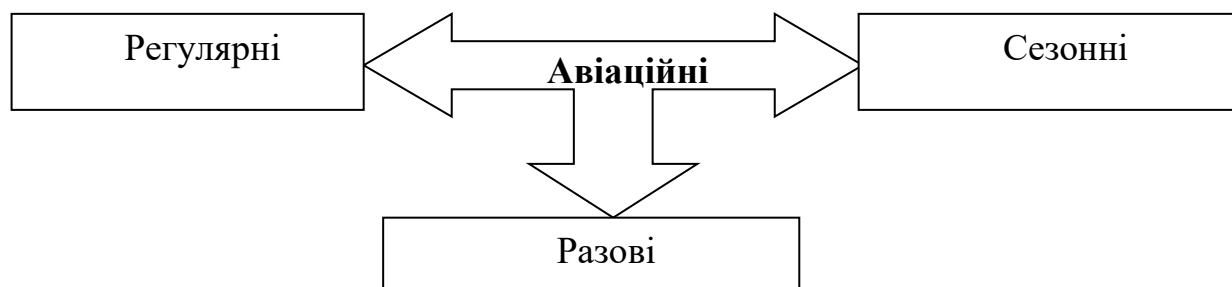
### **Послуги водного (морського, річкового) транспорту**

**Морський транспорт** об'єднує підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, порти і пристані, судна, судноремонтні заводи, морські шляхи сполучення, а також підприємства зв'язку, промислові, торговельні, будівельні і постачальницькі підприємства, навчальні заклади, заклади охорони здоров'я, фізичної культури, науково-дослідні, проектно-конструкторські організації та інші підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.

**Річковий транспорт** об'єднує підприємства, що здійснюють перевезення внутрішніми водами пасажирів і вантажів, порти і пристані, судна, суднобудівно-судноремонтні заводи, ремонтно-експлуатаційні бази, підприємства шляхового господарства, а також підприємства зв'язку, промислові, торговельні, будівельні та постачальницькі підприємства, навчальні заклади, заклади охорони здоров'я, фізичної культури та спорту, культури, проектно-конструкторські організації та інші підприємства, установи і організації, що забезпечують його роботу.

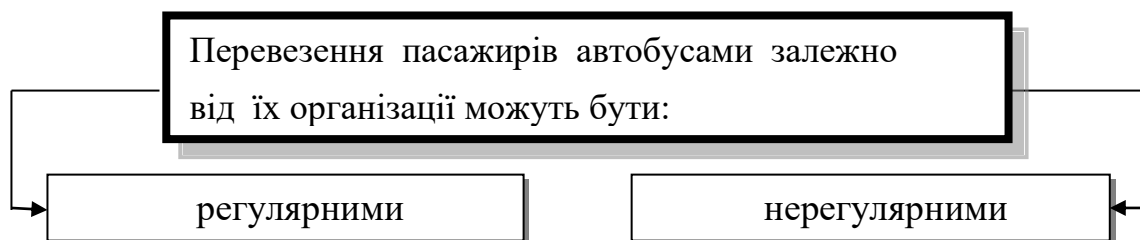
### Послуги повітряного транспорту

Структуру авіаційного транспорту утворюють підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, аерофотозйомки, сільськогосподарські роботи, а також аеропорти, аеродроми, аероклуби, транспортні засоби, системи управління повітряним рухом, навчальні заклади, ремонтні заводи цивільної авіації та інші підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.



### Послуги автомобільного транспорту

**Автомобільний транспорт** – об'єднують підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, авторемонтні і шиноремонтні підприємства, рухомий склад, транспортно-експедиційні підприємства, а також автовокзали і автостанції, навчальні заклади, ремонтно-будівельні організації та соціально-побутові заклади, інші підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.



Встановлюючи пріоритетні завдання, необхідно враховувати, що залежно від виду сполучення на автобусах розміщується така

у разі здійснення міських та приміських перевезень

*на передньому трафареті* – номер маршруту найменування початкового та кінцевого пунктів;  
*на боковому трафареті* – найменування основних, де здійснюються проміжні зупинки;  
*на задньому трафареті* – номер маршруту;

у разі здійснення перевезень в експресному режимі руху та в режимі маршрутної таксі

*на передньому і боковому трафаретах* над номером маршруту та найменуванням пунктів, де здійснюються зупинки, – напис відповідно червоною фарбою "Експрес", чорною – "Маршрутне таксі"; біля дверей – позначення входу і виходу;

у разі здійснення міжміських та міжнародних перевезень

на передньому і боковому трафаретах – найменування початкового та кінцевого пунктів маршруту (у разі здійснення міжнародних перевезень інформація подається двома мовами у два рядки: верхній – українською, нижній – мовою держави, до якої здійснюється перевезення).

У салоні автобуса розміщується така інформація:

витяг із «Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» (у частині прав та обов'язків водія і пасажирів);

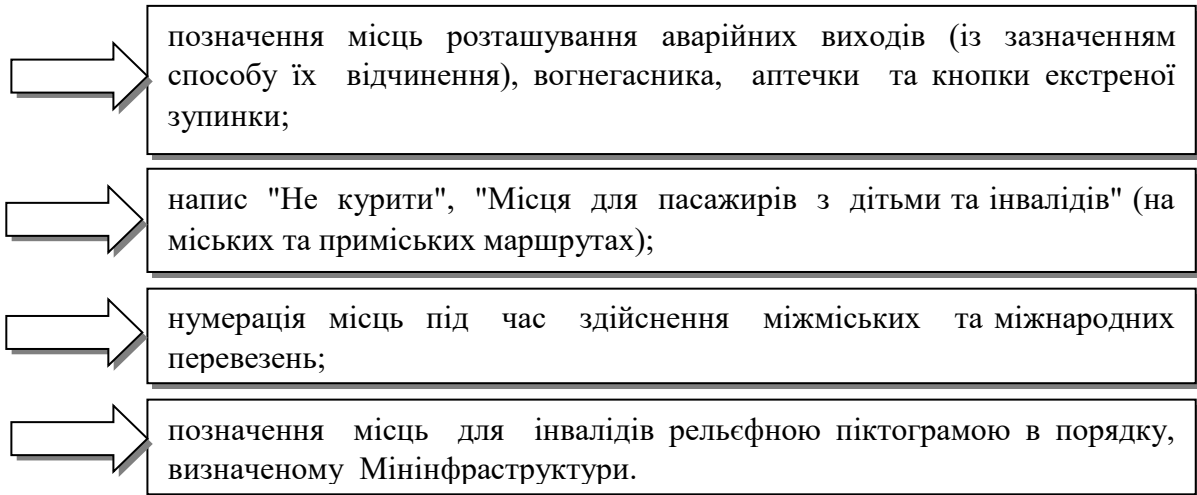
позначення входу та виходу;

відомості про розмір штрафу за безквитковий проїзд і перевезення неоплаченого багажу;

відомості про перевізника та страховика (найменування, адреса і телефон);

загальна пасажиромісткість із зазначенням окремо кількості місць для сидіння пасажирів;





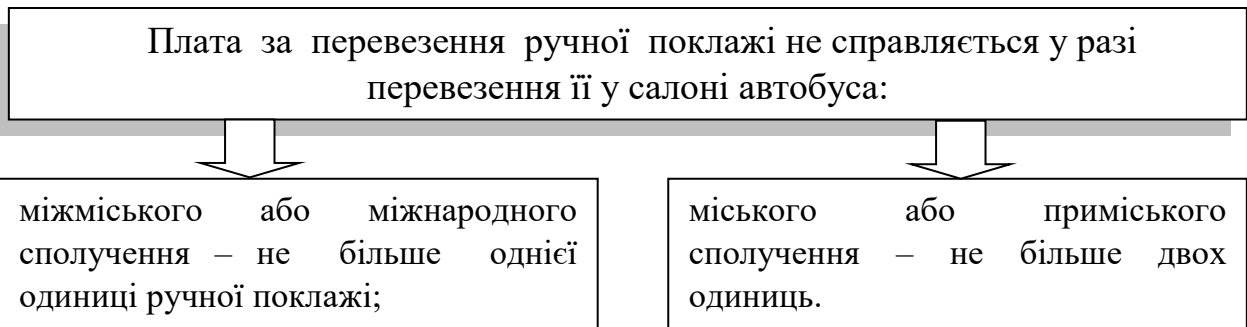
Розміри та освітлення інформаційних написів мають бути такими, щоб їх можна було прочитати у світлу і темну пору доби:

- в салоні автобуса – з відстані не менш як 1 метр;
- на передньому та задньому трафаретах – з відстані не менш як 15 метрів, на боковому – не менш як 3 метри.

Пасажир має мати квиток на проїзд, квитанцію на перевезення багажу міжміськими маршрутами регулярних перевезень, які дійсні тільки на зазначений у них день і рейс автобуса.

Особа, що придбала квиток, повинна здійснити посадку в автобус на автостанції, зазначеній у квитку, або за попереднім погодженням з автостанцією та внесенням відповідної позначки до квитково-касового листа на іншій зупинці, передбаченій розкладом руху. У разі відсутності попереднього погодження та запізнення на рейс оплачене місце за пасажиром не зберігається.

У разі втрати документа на проїзд пасажир до посадки не допускається, вартість документа на проїзд не повертається, дублікат не видається, претензії не приймаються. У разі відсутності у пасажира документа на проїзд, а за наявності у нього пільг – документа, що підтверджує право на пільговий проїзд, пасажир вважається таким, що не має права на проїзд.



Ручна поклажа перевозиться у салоні автобуса під наглядом пасажирів. За перевезення ручної поклажі у салоні автобуса понад норму з пасажирів справляється плата за тарифом, встановленим згідно із законодавством.

У разі здавання ручної поклажі до багажного відділення транспортного засобу за її перевезення справляється плата як за перевезення багажу.

<b>Водій автобуса зобов'язаний :</b>	
→	1) пройти перед виїздом на маршрут медичний огляд, забезпечити перевірку технічного стану і комплектності транспортного засобу;
→	2) виконувати вимоги Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації автобуса;
→	3) мати із собою і пред'являти для перевірки уповноваженим особам передбачені законодавством документи;
→	4) дотримуватися визначеного маршруту та розкладу руху автобуса;
→	5) мати посвідчення водія на право керування транспортними засобами відповідної категорії;
→	6) стежити за виконанням пасажирів своїх обов'язків та безпечним розміщенням ними багажу і ручної поклажі в автобусі;
→	7) здійснювати обов'язкову висадку пасажирів у разі заправлення автобуса паливом під час виконання перевезення;
→	8) вживати необхідних заходів до забезпечення безпеки пасажирів у разі виникнення перешкод для руху на маршруті (туман, ожеледь тощо), які не дають змоги продовжити поїздку, а також у разі вимушеної зупинки на залізничному переїзді;
→	9) зупиняти під час виконання рейсу в режимі маршрутного таксі автобус для посадки на вимогу в місцях зупинки громадського транспорту, а також в інших місцях, але не ближче ніж за 100 метрів від місця зупинки громадського транспорту, якщо це не суперечить Правилам дорожнього руху;
→	10) перевіряти під час посадки на приміському або міжміському маршрутах наявність в осіб квитків на проїзд та квитанцій на перевезення багажу;

- 11) зупиняти автобус для посадки та висадки пасажирів на відстані не більше ніж 0,5 метра від краю проїзної частини дороги;
- 12) приймати, розміщувати та видавати багаж пасажиром на передбачених графіком руху зупинках;
- 13) дотримуватися визначеного законодавством режиму праці та відпочинку;
- 14) бути охайно одягненим, чемно поводитися з пасажиром;
- 15) оголошувати найменування і тривалість зупинки;
- 16) продавати квитки пасажиром до початку руху автобуса у передбачених законодавством випадках;
- 17) забезпечити у разі відставання пасажиром від автобуса на шляху прямування збереження його ручної поклажі, багажу;
- 18) у разі здійснення міжміських або міжнародних перевезень надавати допомогу пасажиром з обмеженими фізичними можливостями в розміщенні ручної поклажі, багажу, милиць, візків та інших особистих речей, а також під час посадки і висадки з автобуса;
- 19) перевіряти у разі обслуговування пасажиром з обмеженими фізичними можливостями після прибуття до пункту призначення, чи здійснив пасажир заплановану висадку та чи не забув багаж та/або ручну поклажу чи особисті речі;
- 20) забезпечувати перевезення багажу в багажних відділеннях автобуса (у разі їх наявності) або розміщення так, щоб не заважати вільному проходу пасажиром уздовж салону автобуса та не блокувати доступ до основних і аварійних виходів.

### **Пасажир автобуса зобов'язаний:**

- 1) мати при собі квиток на проїзд, квитанцію на перевезення багажу, а за наявності права на пільги щодо оплати проїзду – посвідчення встановленого зразка або безоплатний квиток (для міжміських перевезень);
- 2) займати зазначене у квитку місце, зберігати квиток до кінця поїздки і пред'являти в розгорнутому вигляді на вимогу осіб, що мають право здійснювати контроль;
- 3) здійснювати висадку лише після повної зупинки автобуса;
- 4) оплатити перевезення багажу та ручної поклажі згідно з вимогами;
- 5) мати візові та еміграційні документи (під час міжнародних перевезень);
- 6) повідомити водієві про виявлені забуті речі, документи та цінності;

7) під час міжнародного автомобільного перевезення мати належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держави призначення, держав за маршрутом слідування, та пред'явити їх автомобільному перевізнику на його вимогу;

8) завчасно подати сигнал водієві відповідним дзвінком або усно в разі виходу на зупинці "На вимогу";

9) у разі настання дорожньо-транспортної пригоди надати можливу допомогу потерпілим і повідомити про це органам поліції.

Для надання послуг таксі перевізники, автомобільні самозайняті перевізники мають мати зареєстровані відповідно до законодавства транспортні засоби, відповідну ліцензію і ліцензійну картку на кожний автомобіль, обладнаний відповідно до встановлених технічних вимог.

Кількість пасажирів, що перевозяться в транспортному засобі, не має перевищувати його пасажиромісткість.

Право на позачергове перевезення на таксі надається вагітним жінкам, інвалідам, пасажиром з дітьми дошкільного віку та особам похилого віку.

Розрахунки за послуги таксі проводяться після закінчення перевезення. На вимогу пасажирів йому видається чек відповідно до оплаченої вартості проїзду.

У разі одночасного перевезення кількох пасажирів сума, що підлягає сплаті кожним з них, розраховується шляхом поділу загальної суми вартості проїзду на кількість пасажирів пропорційно відстані поїздки кожного. У разі зупинки таксі в дорозі з вини водія час простою пасажиром не оплачується.

У салоні таксі дозволяється перевозити речі, які вільно проходять через дверні отвори автомобіля (без зняття обмежників), не псують і не забруднюють салон, не заважають водієві керувати автомобілем і користуватися дзеркалом заднього виду.

Перевезення тварин на таксі здійснюється відповідно до вимог законодавства.

### **У разі замовлення послуги таксі необхідно визначити:**

1) час і місце (адреса) подачі транспортного засобу;

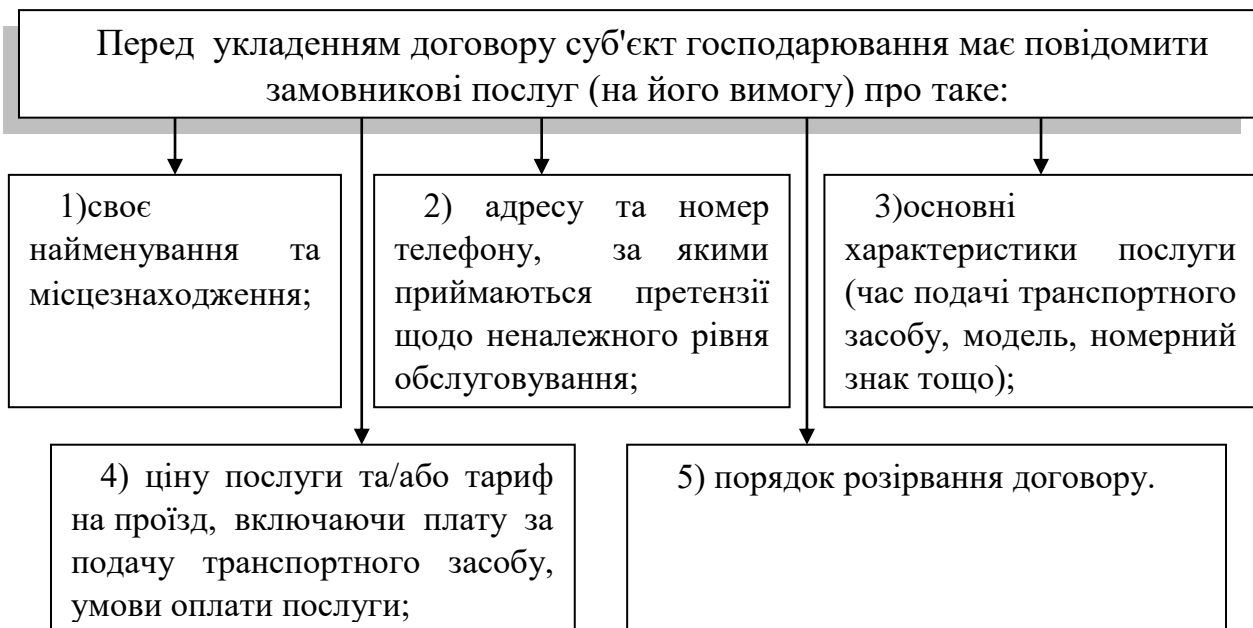
2) кінцевий пункт маршруту (за бажанням замовника послуги);

3) час доставки у кінцевий пункт (за бажанням замовника)

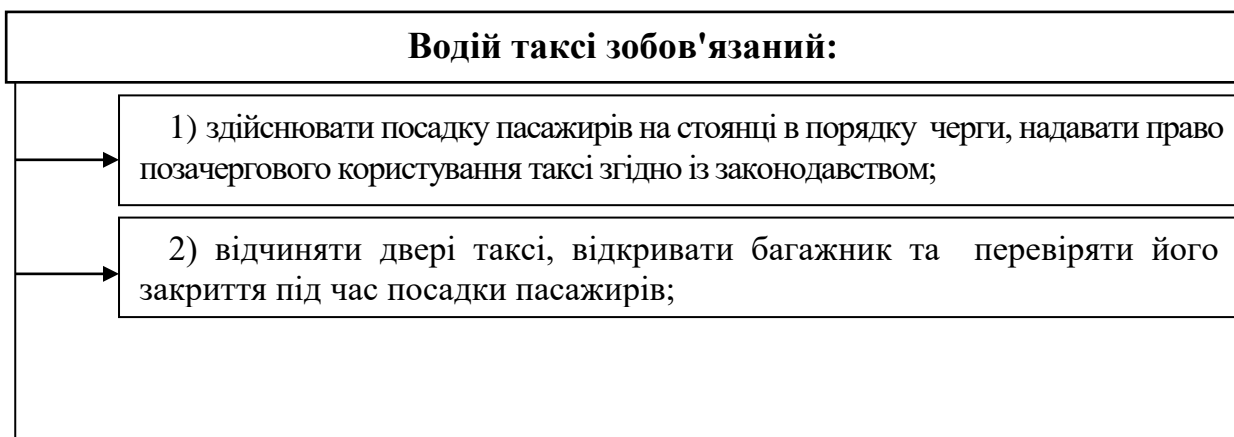
4) контактний телефон замовника послуги;

- 5) вартість послуги з перевезення (за бажанням замовника)
- 6) інші основні характеристики обслуговування (за погодженням сторін).

Суб'єкт господарювання, який надає інформаційно-диспетчерські послуги, уточнює час, необхідний для здійснення перевезення, та час подачі транспортного засобу з урахуванням особливостей дорожньо-транспортної ситуації (погодні умови, період доби, можливі ускладнення під час виконання замовлення).



Якщо замовлення послуги перевезення в таксі прийнято не пізніше ніж за 30 хвилин до визначеного часу його виконання і суб'єкт господарювання не має можливості забезпечити виконання замовлення, він зобов'язаний попередити про це замовника послуги не пізніше ніж за 30 хвилин до визначеного часу подачі транспортного засобу, а в разі, коли час від прийняття замовлення до його виконання становить менш як 30 хвилин, – негайно.



- 3) повідомляти пасажиром про розмір оплати проїзду, показання таксометра на початку і в кінці поїздки та роз'яснювати порядок користування таксі;
- 4) здійснювати перевезення до пункту призначення за визначеним пасажиром маршрутом або найкоротшим шляхом за згодою пасажиром;
- 5) дотримуватися визначеного законодавством режиму праці та відпочинку;
- 6) бути ввічливим і уважним до пасажирів;
- 7) мати із собою і пред'являти для перевірки уповноваженим особам передбачені законодавством документи;
- 8) отримувати згоду пасажиром на запропоновані іншим особам здійснити поїздки;
- 9) передавати забуті речі у міський стіл знахідок;
- 10) вживати заходів для своєчасної доставки пасажирів до місця призначення у разі виходу транспортного засобу з ладу (зупинити попутне таксі, викликати таксі по телефону тощо);
- 11) допомогти пасажиром укласти багаж;
- 12) видати на вимогу пасажиром чек для оплати транспортної послуги;
- 13) виконувати договірні зобов'язання щодо подачі автомобіля, доставки пасажиром, умов та розміру оплати;
- 14) виконувати вимоги Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації транспортного засобу.

### **Пасажир таксі зобов'язаний:**

- 1) виконувати вимоги Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту;
- 2) здійснювати посадку та висадку з правого боку тільки після повної зупинки транспортного засобу;
- 3) під час руху не відволікати увагу водія від керування транспортним засобом;
- 4) не допускати дій, які загрожують безпеці перевезення та дорожнього руху;

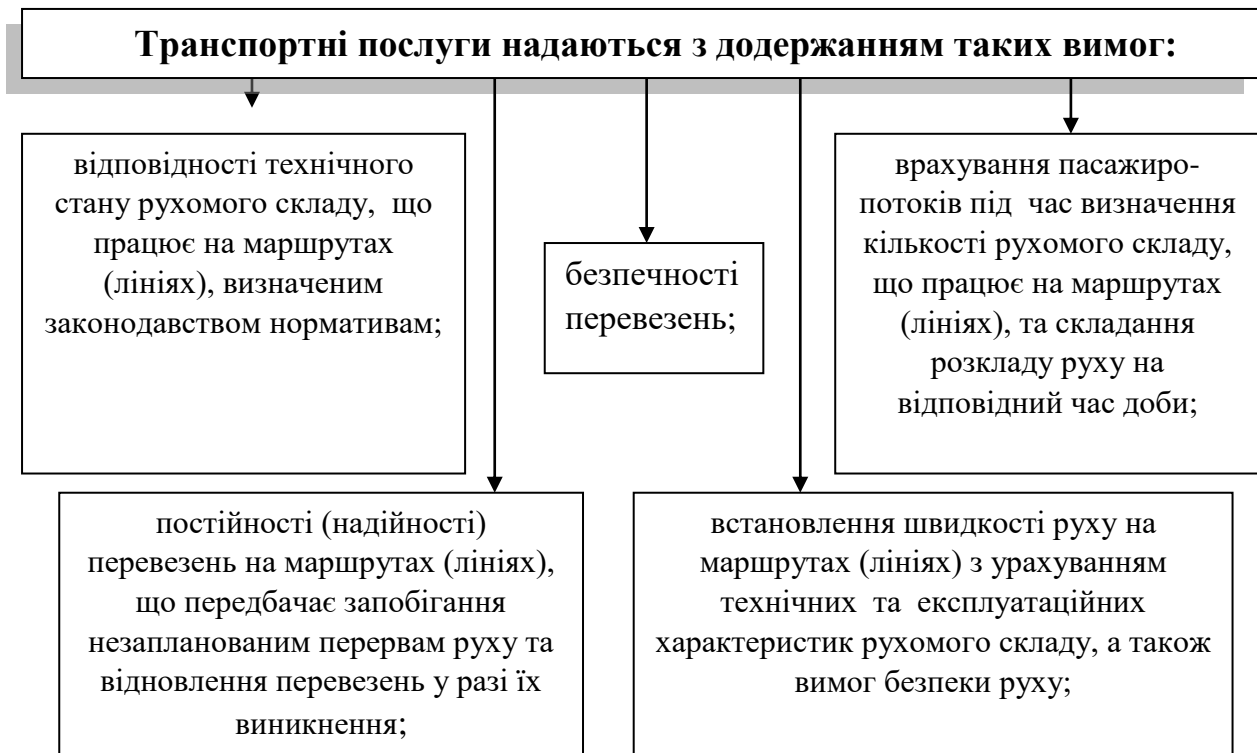
- 5) не курити і не відкривати вікон у салоні без погодження з водієм та іншими пасажирами;
- 6) оплатити у разі виходу транспортного засобу з ладу частину вартості проїзду згідно з показаннями таксометра;
- 7) розрахуватися з водієм у повному обсязі після закінчення поїздки, у тому числі у разі її припинення за власним бажанням, а в разі зупинки за власною потребою – оплатити частину перевезення, що здійснене, згідно з показаннями таксометра та внести аванс на час чекання за домовленістю (якщо в межах такого часу пасажир не з'явився, перевезення вважається закінченим);
- 8) під час міжнародного автомобільного перевезення мати належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держави прямування, держав за маршрутом слідування, та пред'являти їх на вимогу автомобільного перевізника, автомобільного самозайнятого перевізника.

### Послуги міського електротранспорту

**Міський електричний транспорт** – складова частина єдиної транспортної системи, призначена для перевезення громадян трамваями, тролейбусами, поїздами метрополітену на маршрутах (лініях) відповідно до вимог життєзабезпечення населених пунктів;

**Послуги міського електротранспорту** об'єднують підприємства, що перевозять пасажирів і вантажі, рухомий склад, трамвайні і тролейбусні лінії, ремонтно-експлуатаційні депо, службові приміщення, фунікулери, канатні дороги, ескалатори, заводи з ремонту рухомого складу і виготовлення запасних частин, споруди енергетичного господарства та зв'язку, промислові, ремонтно-будівельні, торговельні і постачальницькі організації, навчальні заклади, науково-дослідні та проектно-конструкторські установи, заклади охорони здоров'я, відпочинку, фізичної культури і спорту та інші культурно-побутові заклади і підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.

Оплата транспортних послуг проводиться безпосередньо пасажирами та замовником. Право на користування транспортними послугами надає придбаний разовий квиток, закомпостований абонементний талон, проїзний квиток тривалого користування, картка або посвідчення, що дає право на пільговий проїзд згідно із законодавством.



### **3.3. Документальне оформлення результатів експертизи послуг пасажирського транспорту.**

Проводити експертизу послуг пасажирського транспорту можуть тільки уповноважені особи, які мають певну кваліфікацію, досвід та моральні якості. Усі дії з експертизи послуги експерт має співвідносити з відповідним інструктивним матеріалом і нормативною документацією. Основним результатом роботи є висновок, який має бути обґрунтованим, об'єктивним, компетентним.

На підготовчому етапі, у разі потреби, може бути проведено інструктаж експертів. Під час проведення інструктажу визначаються мета та завдання конкретної експертизи, особливості засобів і методів, що застосовуються. Проводиться також інструктаж щодо правильності заповнення документів, що сприятиме уникненню помилок. На підготовчому етапі експерт має ознайомитися з нормативними документами (стандартами, ТУ, інструкціями тощо), згідно з якими має здійснюватися експертиза.

Вивіска із зазначенням найменування об'єкта надання послуги і режиму роботи має розміщуватися біля входу. У разі, коли об'єкт надання послуги працює за змінним графіком (з обідньою перервою або вихідним днем), крім режиму роботи має розміщуватися інформація про місцезнаходження найближчого об'єкта надання послуги, що надає послуги за іншим режимом роботи. Режим роботи об'єкта надання послуги встановлюється за погодженням



з місцевим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування.

Документальним оформленням експертизи послуг пасажирського транспорту є акт експертизи.

**В акт експертизи заносяться дані про наступне:**

- наявність чи відсутність таблички із назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю;
- оформлення операційного залу;
- оформлення куточка споживача (Книга заяв та пропозицій, витяг із закону України «Про захист прав споживачів», необхідна нормативна документація);
- послідовність надання послуг (обслуговування);
- професійну етику та культуру обслуговування працюючого персоналу підприємства, що надає послуги населенню;
  - санітарний стан приміщення;
- відповідність приміщення функціональному призначенню;
- відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;
- дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

*Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.*

У разі відмови працівників господарюючого суб'єкта від підпису документів роблять відмітку в акті (протоколі). Для підтвердження факту виявлених порушень працівники господарюючого суб'єкта мають дати письмові пояснення на місці.

### *Запитання для самоперевірки*

1. Що таке «транспорт» та «транспортна послуга»?
2. Назвіть основні види пасажирського транспорту.
3. Яку інформацію для пасажирів має бути розміщено на вокзалі?
4. Які основні етапи проведення експертизи послуг пасажирського транспорту?
5. Особливості оформлення акту експертизи пасажирського транспорту.
6. Які основні права та обов'язки водія пасажирського транспорту?
7. Які основні права та обов'язки пасажира?
8. Основні особливості надання послуги таксі.
9. Які розрахункові документи надаються споживачу пасажирського транспорту?
10. Проаналізуйте нормативні документи, які забезпечують процес надання транспортних послуг.

## ТЕМА 4. ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ ЗВ'ЯЗКУ

### 4.1. Поняття, що використовуються під час експертизи послуг зв'язку.

*Послуги поштового зв'язку* – продукт (результат) діяльності оператора поштового зв'язку з приймання, обробки, перевезення та доставки (вручення) поштових відправлень, виконання доручень користувачів щодо поштових переказів, банківських операцій, спрямовано на задоволення потреб користувачів.

**Поштова картка**

відкритий лист (листівка) для короткого письмового повідомлення.

**Рекомендована поштова картка**

поштова картка, що пересилається рекомендованим порядком авіа чи наземним шляхом.

**Бандероль**

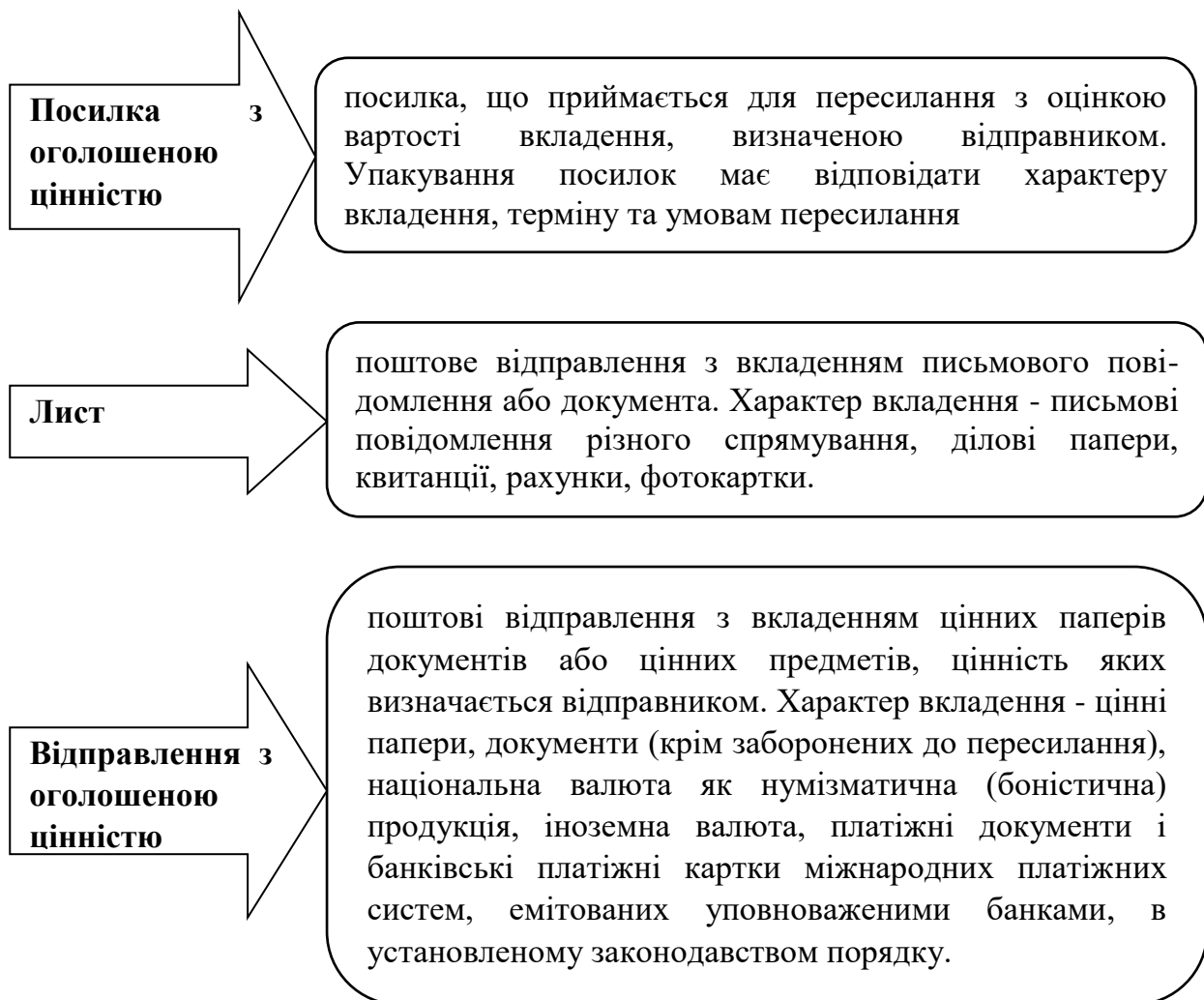
поштове відправлення з друкованими виданнями, діловими паперами, предметами культурно-побутового та іншого призначення. Характер вкладення: друкована продукція (бланки, брошури, плакати), фотографії, альбоми, друковані засоби масової інформації, зошити, блокноти, ділові папери, художня й інша література, друкована рекламна інформація.

**Секограма**

поштове відправлення, що приймається для пересилання у відкритому вигляді з вкладенням письмових повідомлень, написаних секографічним способом, друкованих видань для сліпих, кліше зі знаками секографії, а також звукових записів та спеціального паперу, призначеного виключно для сліпих.

**Посилка**

поштове відправлення з вкладенням предметів культурно-побутового та іншого призначення. Характер вкладення: різноманітні предмети культурно-побутового й виробничого призначення, продукти харчування тривалого зберігання, друкована продукція, рослини, бджоли, медикаменти, медичні препарати,



### **Сума оголошеної цінності**

відправлення з оголошеною цінністю не має перевищувати фактичної вартості вкладення та суми, зазначеної в Загальних умовах приймання міжнародних поштових відправлень та перелік предметів, заборонених до пересилання. Сума оголошеної цінності документів, що пересилаються, не може перевищувати можливих витрат на відновлення цих документів у разі їх втрати.

### **Дрібні пакети**

міжнародні рекомендовані поштові відправлення зі зразками товарів, дрібними предметами подарункового характеру.

Дрібні пакети, що відправляються фізичними особами, приймаються у відкритому вигляді з перевіркою вкладення. Під час приймання відправник заповнює митну декларацію CN22 з описом вкладення та зазначенням його вартості.

### Мішки «М»

рекомендоване міжнародне поштове відправлення (спеціальний мішок) з вкладенням друкованих видань (книг, газет, журналів тощо), яке подається для пересилання одним відправником і адресується одному адресатові (одержувачу) за одним місцем призначення.

### Телекомунікаційна послуга (послуга)

продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

*Інтернет*

всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами.

## 4.2. Особливості експертизи послуг зв'язку різного виду.

Поштові відправлення залежно від технології приймання, обробки, пересилання, доставки (вручення) поділяють на такі категорії:

прості

рекомендовані

з оголошеною  
цінністю

звичайні

Поштові перекази залежно від способу пересилання поділяють на:

прості

пересилаються мережею поштового зв'язку

прискорені

пересилаються з використанням мереж електричного зв'язку – телеграфного, електронного

Для окремих відправників і адресатів (одержувачів) установлено такі розряди поштових відправлень:

урядові

до яких належать поштові відправлення органів державної влади, що приймаються для пересилання за підписом посадових осіб, зазначених у додатку;

військові

до яких належать поштові відправлення, що відправляються чи одержуються військовими частинами та їх особовим складом.

Поштові відправлення (поштові перекази) поділяють на такі:

внутрішні

пересилаються в межах України

- ✓ листи
- ✓ поштові картки
- ✓ прямі контейнери
- ✓ поштові перекази
- ✓ бандеролі
- ✓ секограми
- ✓ посилки

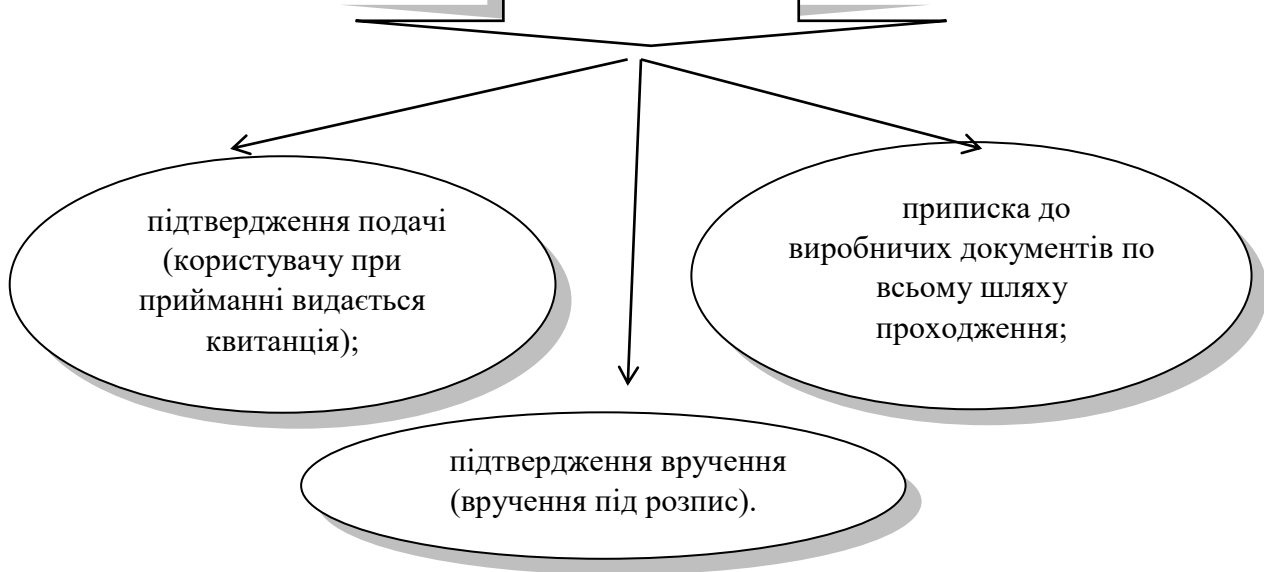
міжнародні

пересилаються за межі України, надходять до України, а також пересилаються через територію

- ✓ листи -бандеролі
- ✓ поштові картки-секограми
- ✓ прямі контейнери-посилки
- ✓ відправлення з оголошеною цінністю
- ✓ мішки «М»
- ✓ дрібні пакети
- ✓ відправлення міжнародної прискореної пошти «EMS»
- ✓ згруповані поштові відправлення з позначкою «Консигнація»

Бандеролі з оцінкою вартості можуть прийматися з описом вкладення та з післяплатою.

**Переваги пересилання рекомендованих карток, рекомендованих листів (бандеролей) та листів (бандеролей) з оголошеною цінністю:**



**При відправленні рекомендованої поштової картки, рекомендованих листів (бандеролей) та листів (бандеролей) з оголошеною цінністю можна скористатися такими послугами:**

➤ «Вручити особисто» – пересилається з рекомендованим повідомленням про вручення та вручається особисто адресату.

➤ «З повідомленням про вручення» – повідомлення, за яким оператор поштового зв'язку інформує про те, коли й кому (адресатові або його представнику) вручене відправлення.

Посилки, відправниками яких є фізичні особи, можуть прийматися з описом вкладення (бланк опису вкладення заповнюється відправником у двох примірниках).

**Переваги пересилання посилок з оголошеною цінністю:**

✓ відповідність приміщення функціональному

✓ можливість одержання відшкодування за часткову (повну) втрату (пошкодження) вкладення.

У разі відправлення звичайних посилок та посилок з оголошеною цінністю можна скористатися такою послугою:

⇒ «З повідомленням про вручення» – повідомлення, де надається інформація про те, коли й кому (адресатові або його представнику) вручене відправлення.

⇒ «З післяплатою» – з поданням відправлення відправник доручає об'єкту поштового зв'язку стягнути визначену ним суму вартості відправлення з адресата (одержувача) і переслати її за зворотною адресою.

Поштові картки розміром 105 x 148 мм, а листи в поштових конвертах розміром 110 x 220 мм, 114 x 162 мм, 114 x 229 мм, 162 x 229 мм, 229 x 324 мм належать до стандартної письмової кореспонденції.

Припускається перевищення граничної маси посилки до 500 грамів. Посилки, маса яких перевищує 10,5 кг, вважаються великоваговими. Посилки, розмір яких перевищує 500 x 500 x 400 мм, вважаються громіздкими.

Посилки, в яких найбільша сторона не перевищує 300 мм, сума трьох вимірів – 500 мм, а маса – 3 кг, вважаються дрібними.

Приймання і видача великовагових та громіздких (масою понад 10,5 кг) посилок здійснюється у спеціально відведених для цього операторами поштового зв'язку об'єктах поштового зв'язку.

Приймання і видача прямих контейнерів провадиться у приміщеннях об'єктів поштового зв'язку, обладнаних відповідними засобами. Доставка прямих контейнерів адресатам (одержувачам) здійснюється силами та засобами відправників або адресатів (одержувачів), якщо інше не встановлено договором.

Поштові відправлення можуть прийматися для пересилання наземним та повітряним видом транспорту.

Внутрішні реєстровані поштові відправлення (поштові перекази), крім прямих контейнерів, можуть прийматися для пересилання з повідомленням про їх вручення (простим, рекомендованим, телеграфом або електронною поштою), а адресовані військовослужбовцям строкової служби – з простим або рекомендованим повідомленням про їх вручення.

Повідомлення про вручення поштових відправлень (поштових переказів)



має бути доставлене за зазначеною відправником адресою.

Внутрішні рекомендовані поштові картки, а також листи, бандеролі (рекомендовані, з оголошеною цінністю) з позначкою «Вручити особисто» приймаються для пересилання лише з рекомендованим повідомленням про їх вручення.

Судові повістки приймаються для пересилання у рекомендованих листах з позначкою «Судова повістка» з простим або рекомендованим повідомленням про їх вручення.

Не можуть пересилатися у поштових відправленнях предмети, які становлять загрозу життю, здоров'ю людей, знищення чи пошкодження майна.

**Супутні послуги поштового зв'язку** – це послуги, пов'язані з наданням послуг поштового зв'язку, а саме:

Знаходження та/або зазначення поштового індексу, наклеювання марок, вкладення паперу у конверт, зважування, тарифікація листів і бандеролей.

Ремонт маркувальних машин

Ремонт абонементних скриньок, шаф та абонентських поштових скриньок.

Надання у користування абонементних скриньок.

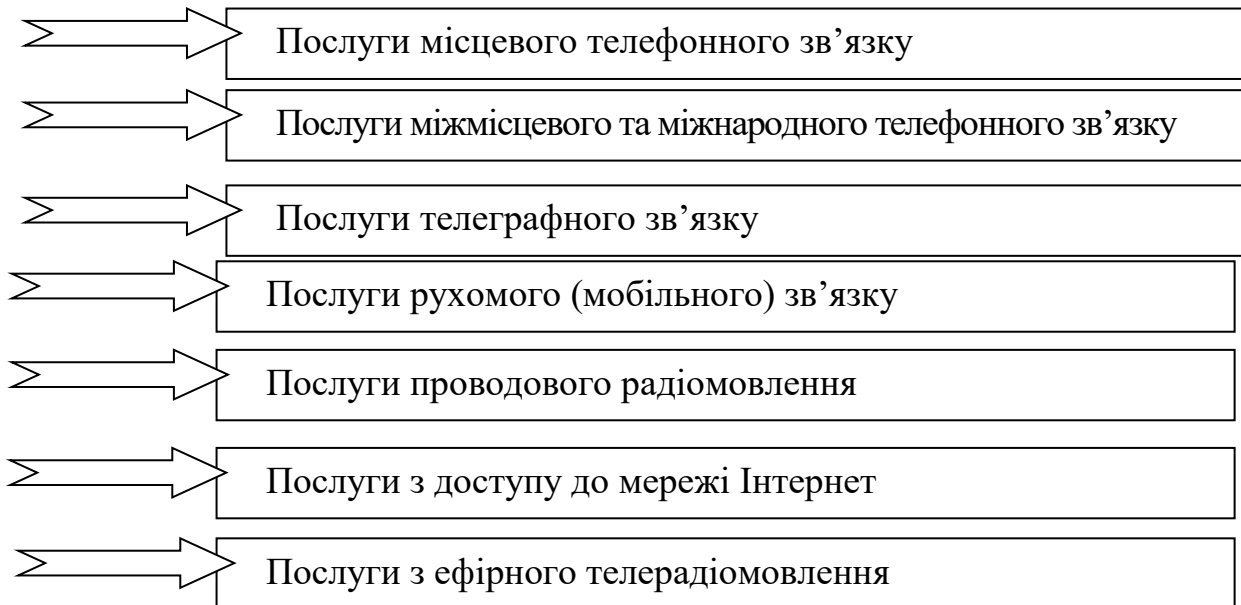
Зберігання, написання адреси, заповнення супровідної документації, розшук поштових відправлень, приймання заяви, упакування.

Ксерокопіювання, ламінування, сканування.

Повідомлення – запит про вручення поштових відправлень.

Послуги з митного оформлення.

## Телекомунікаційні послуги



Послуги місцевого телефонного зв'язку надаються споживачам в одному або в різних населених пунктах, що належать до зони дії місцевої телефонної мережі.

Основними загальнодоступними (універсальними) послугами місцевого телефонного зв'язку є:

- підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційних мереж загального користування;
- забезпечення телефонних з'єднань для передавання голосової або іншої інформації з використанням кінцевого обладнання;
- забезпечення телефонних з'єднань із системою інформаційно-довідкового обслуговування оператора;
- забезпечення телефонних з'єднань для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби допомоги за телефонами 101, 102, 103, 104 та 112 відповідно.

Основними послугами міжміського та міжнародного телефонного зв'язку є такі:



міжміські телефонні розмови та факсимільний зв'язок у межах області та України;



телефонні розмови та обмін повідомленнями з абонентами мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку (при доступі за кодами мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку);



міжнародні телефонні розмови та факсимільний зв'язок з абонентами інших держав, зокрема держав – членів СНД;



телефонні розмови та обмін повідомленнями з абонентами глобальних (супутникових) мереж;



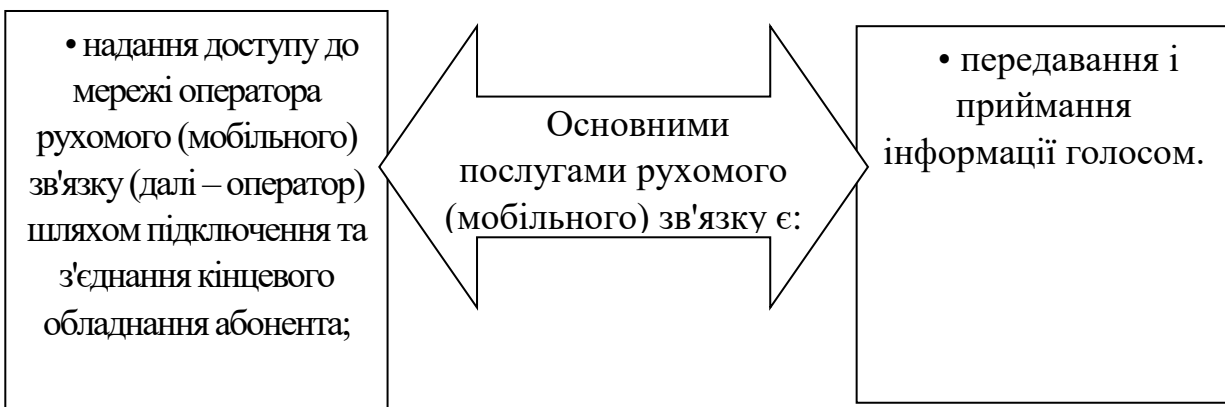
телефонні розмови та обмін повідомленнями за кодами 700, 800, 900 тощо;



телефонні розмови та обмін повідомленнями за міжнародними номерами 388-3, 800, 979 тощо;



телефонні розмови та обмін повідомленнями, якість яких відрізняється від нормованої.



Оператор може надавати абонентам платні та безоплатні додаткові послуги за визначеним ним переліком.

**Додатковими платними послугами рухомого (мобільного) зв'язку є такі:**

- ▣ → • передавання і приймання текстових повідомлень;
- ▣ → • встановлення, перевстановлення, переключення, повторне підключення кінцевого обладнання абонента;
- ▣ → • надання телекомунікаційного каналу для підключення систем сигналізації (пожежної, охоронної тощо);
- ▣ → • тимчасове відключення і включення кінцевого обладнання за заявою абонента;
- ▣ → • надання довідково-інформаційних послуг;
- ▣ → • переадресування виклику;
- ▣ → • очікування вхідного виклику;
- ▣ → • заборона виклику;
- ▣ → • обмеження виклику;
- ▣ → • голосова пошта;
- ▣ → • конференц-зв'язок;
- ▣ → • вибір абонентського номера;
- ▣ → • зміна абонентського номера;
- ▣ → • роумінг;
- ▣ → • передавання і приймання мультимедійних повідомлень. Оператор зобов'язаний безоплатно надавати споживачам доступ до служб екстреного виклику: пожежна служба (101), поліція (102), швидка медична допомога (103), аварійна служба газу (104) та служба допомоги (112). Цей перелік послуг не може бути скорочений.

Послуги телеграфного зв'язку надаються операторами телекомунікацій (далі - оператори) або на договірних засадах підприємствами поштового зв'язку та іншими суб'єктами господарювання (далі – підприємства поштового зв'язку).

Оператори, підприємства поштового зв'язку надають такі основні послуги телеграфного зв'язку:

• приймання, передавання та доставка телеграм;

• передавання газетних шпальт;

• надання телеграфних каналів у користування;

• абонентське телеграфування через об'єднану мережу національного і міжнародного абонентського телеграфування;

• абонентське телеграфування через національну мережу абонентського телеграфування.

Оператори, підприємства поштового зв'язку надають такі додаткові послуги телеграфного зв'язку:

1) за усними заявами:

- видача відправникам засвідчених копій відправлених телеграм; <sup>1</sup> запит про вручення телеграми адресатові в пункті призначення;
- анулювання поданої відправником телеграми до її передавання каналами зв'язку,
- запит на повторення раніше отриманої адресатом телеграми, крім телеграм з позначкою «засвідчена», з оплаченою відповіддю та з повідомленням про вручення;
- пред'явлення оригіналів розписок на вручені телеграми для уточнення необхідних відомостей.

2) за письмовими заявами:

- досилання та доставка телеграм на іншу адресу, зазначену адресатом;
- доставка телеграм, адресованих «до запитання», за місцем проживання адресата;
- доставка телеграм в абонентські скриньки;
- зберігання телеграм, отриманих на ім'я адресата «до запитання», протягом двох місяців;
- надання відповідно до законодавства відправникам і адресатам потрібних їм довідок про відправлені телеграми, в тому числі довідок про адреси відправників телеграм, з оплатою за рахунок заявника.

Послуги проводового радіомовлення надаються операторами мереж проводового радіомовлення (далі – оператори).

**Оператори надають такі послуги проводового радіомовлення:**

- ✦ встановлення та перевстановлення радіоточок;
- ✦ тимчасове відключення радіоточок;
- ✦ повторне включення радіоточок;
- ✦ встановлення вуличних гучномовців;
- ✦ переоформлення договору на користування радіоточкою;
- ✦ забезпечення синхронного перекладу, звукопідсилення (озвучення в приміщеннях та на відкритому просторі);
- ✦ трансляція сигналів оповіщення в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану;
- ✦ надання студій та мереж проводового радіомовлення у користування телерадіоорганізаціям, які мають відповідну ліцензію на право користування каналами мовлення.

Послуги з доступу до мережі Інтернет (далі – Інтернет) можуть бути сеансними і постійними.

Порядок та умови надання послуг із сеансного доступу встановлюються оператором, провайдером, оприлюднюються та надаються споживачу за його зверненням.

Для надання послуги з постійного доступу оператор, провайдер має зареєструвати споживача (абонента) та надати йому мережевий ідентифікатор відповідно до законодавства, міжнародних норм та стандартів Інтернету.

**До послуг ефірного телерадіомовлення належить наступне:**

⇒ трансляція телерадіопрограм з використанням споруд і ліній зв'язку до технічних засобів випромінювання в ефір;

⇒ трансляція телерадіопрограм з використанням технічних засобів випромінювання в ефір.

Послуги ефірного телерадіомовлення надаються споживачам (телерадіоорганізаціям) на підставі договору та наявності ліцензії Національної ради з питань телебачення і радіомовлення.

#### **4.3. Документальне оформлення результатів експертизи послуг зв'язку.**

Особливості експертизи послуг зв'язку починаються на основному етапі. Початком його вважають прибуття експерта до місця проведення експертизи. Спочатку перевіряється наявність інформації про підприємство на вході до нього, тобто вивіска, де має бути зазначено назву підприємства, сферу його діяльності, підпорядкованість, а також режим роботи.

Вивіска із зазначенням найменування об'єкта зв'язку і режиму роботи має розміщуватися біля входу. У разі, коли об'єкт поштового зв'язку працює за змінним графіком (з обідньою перервою або вихідним днем), крім режиму роботи має розміщуватися інформація про місцезнаходження найближчого об'єкта зв'язку, що надає послуги зв'язку за іншим режимом роботи. Режим роботи об'єкта зв'язку встановлюється за погодженням з місцевим органом виконавчої влади або органом місцевого самоврядування.

Далі перевіряється санітарний стан підприємства ззовні на відповідність санітарним нормам і правилам. Наприклад, звертається увага на те, чи пофарбована будівля, чи є в наявності навіс від дощу, килимок для витирання ніг тощо.

Потім експерт входить у приміщення операційного залу і перевіряє наявність стенду з інформацією для споживачів, а саме : правила надання телекомунікаційних послуг зв'язку, переліку адрес і номерів телефонів організації вищого рівня та відповідних органів, уповноважених здійснювати захист прав споживачів, номера, дати видачі і терміну дії ліцензії, якщо послуга ліцензується, а також книга пропозицій, заяв і скарг, яка має видаватися на першу вимогу користувача.

Під час перевірки технології надання послуг зв'язку обов'язково звертається увага на можливість отримання повної і достовірної інформації про послуги, рівень культури обслуговування.

Далі перевіряється наявність спеціально обладнаних приміщень для надання (виконання необхідних операцій) окремих видів послуг. Виробничі приміщення та устаткування мають відповідати правилам і нормам техніки безпеки, протипожежної безпеки та виробничої санітарії.

Перевіряючий обов'язково робить запис в журналі реєстрації перевірок, якщо він ведеться на підприємстві.

**На стенді має розміщуватись наступна інформація:**

перелік видів послуг зв'язку, що надаються оператором

поштовий індекс,

порядок адресування поштових відправлень, їх розмірів та граничної маси,

тарифи на послуги поштового зв'язку,

предмети, заборонених для пересилання,

терміни пересилання поштових відправлень та їх зберігання в об'єктах поштового зв'язку,

відомості про відповідальність оператора перед користувачами за невиконання чи неналежне виконання послуг поштового зв'язку.

Наступним етапом є перевірка технології надання послуг, що включає наступне:

• порядок надання поштових послуг;

• порядок розрахунку за надані послуги.

• порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг;

Під час проведення експертизи повноти надання та якості поштових послуг на підготовчому етапі особлива увага приділяється **порядку надання та отримання поштових та телекомунікаційних послуг**, а також особлива увага під час експертизи приділяється **порядку розрахунків за надані послуги**.

Документальним оформленням експертизи, проведеної на підприємстві, що надає поштові та телекомунікаційні послуги населенню, є акт експертизи.



### *Запитання для самоперевірки*

1. Назвіть види послуг зв'язку.
2. Дайте визначення поняттю «телекомунікаційна послуга», які існують види телекомунікаційних послуг.
3. Назвіть види супутніх послуг поштового зв'язку.
4. Що є підставою для проведення експертизи послуг зв'язку?
5. Особливості експертизи послуг зв'язку на основному етапі проведення.
6. Які напрямки розвитку торгівлі послугами зв'язку є пріоритетними і сучасних умовах?
7. Дайте визначення ринку інформації.
8. Охарактеризуйте особливості конкуренції на ринку послуг зв'язку.
9. Які послуги зв'язку мають, на ваш погляд, найбільшу перспективу?
10. Які існують підходи до оцінки якості телекомунікаційних послуг?

## ТЕМА 5. ЕКСПЕРТИЗА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

### 5.1. Поняття, що використовуються під час експертизи житлово-комунальних послуг.

**Житлово-комунальне господарство** – комплекс самостійних служб, покликаних задовольняти потреби територіальної громади у комунальних послугах (санітарно-технічних, енергетичних, транспортно-комунальних, готельних).

Відповідно до Загального класифікатора галузей народного господарства України, житлово-комунальне господарство об'єднує наступне:

Житлове господарство - домоуправління, житлово-експлуатаційні контори (ЖЕК), житлово-комунальні відділи (ЖКВ), житлово-комунальні контори (ЖКК) підприємств і організацій, комендатури житлових будинків і гуртожитків, дачні та житлові кооперативи.

Гуртожитки навчальних закладів - гуртожитки ВНЗ, технікумів, училищ, шкіл та інших навчальних закладів( ліцеїв, коледжів).

Житлові будинки, а також житлові приміщення в інших будівлях, що знаходяться на території України, утворюють житловий фонд, до складу якого належать житлові будинки і житлові приміщення в інших будівлях, що належать державі.

Житлові будинки, що належать житлово-будівельним кооперативам.

Житлові будинки і житлові приміщення в інших будівлях, які належать аграрним спілкам, іншим кооперативним організаціям, їх об'єднанням, профспілковим та іншим громадським організаціям.

Житлові будинки (частини будинків), квартири, які належать громадянам на правах приватної власності.

**Житлово-комунальні послуги** – результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання і перебування осіб у жилих і нежилих приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

**Якість житлово-комунальних послуг** – відповідність їх певній сукупності нормативних характеристик, що визначає їх здатність задовольняти потреби споживачів відповідно до законодавства.

**Комунальні послуги** – результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреб фізичних, юридичних осіб у забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством.

**Аварія**

пошкодження інженерних мереж, обладнання або конструктивних елементів споруд, що виникло з техногенних або природних причин, які перешкоджають їх подальшій експлуатації відповідно до технічних умов

**Балансоутримувач будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд**

власник або юридична особа, яка за договором з власником утримує на балансі відповідне майно, а також веде бухгалтерську, статистичну та іншу передбачену законодавством звітність, здійснює розрахунки коштів, необхідних для своєчасного проведення капітального і поточного ремонтів та утримання, а також забезпечує управління цим майном і несе відповідальність за його експлуатацію згідно з законом;

**Виконавець**

суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу відповідно до умов договору

**Виробник**

суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги

**Споживач**

фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу

<b>Власник приміщення, будинку, споруди, житлового комплексу або комплексу будинків і споруд</b>	фізична або юридична особа, якій належить право володіння, користування та розпорядження приміщенням, будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд, зареєстроване у встановленому законом порядку
<b>Внутрішньобудинкові системи</b>	мережі, арматура на них, прилади та обладнання, засоби обліку та регулювання споживання житлово-комунальних послуг, які знаходяться в межах будинку, споруди
<b>Засіб обліку</b>	прилад, технічний пристрій для обліку кількісних та/або якісних показників житлово-комунальної послуги, який має нормовані метрологічні характеристики
<b>Кількісний показник житлово-комунальних послуг</b>	одиниця виміру для обчислення обсягу отриманої споживачем послуги, визначена відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно з законодавством
<b>Норми споживання</b>	кількісні показники споживання житлово-комунальних послуг, затверджені згідно з законодавством відповідними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування
<b>Точка розподілу</b>	місце передачі послуги від однієї особи до іншої, облаштоване засобами обліку та регулювання
<b>Управитель</b>	особа, яка за договором з власником чи балансоутримувачем здійснює управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд (далі - управління будинком) і забезпечує його належну експлуатацію відповідно до закону та умов договору
<b>Утримання будинків і прибудинкових територій</b>	господарська діяльність, спрямована на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи щодо забезпечення експлуатації та/або ремонту жилих та нежилих приміщень, будинків і споруд, комплексів будинків і споруд, а також утримання прилеглої до них (прибудинкової) території відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно з законодавством



## **5.2.Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду.**

**Послуги водопостачання і водовідведення.** Реалізація послуг водопостачання і водовідведення здійснюється на договірній основі між підприємством водопостачання і споживачем.

Відповідно до Правил користування системами комунального водопостачання та водовідведення в містах і селищах України, комунальне підприємство водоканалу (КПВ) має забезпечувати споживачу постачання питної води з комунального водопроводу та приймання стічних вод до комунальної каналізаційної системи, а споживач зобов'язується своєчасно сплачувати вартість зазначених послуг за умовами договору.

**Послуги газопостачання** – надають газопостачальні підприємства та організації, а також державні комунальні підприємства на договірній основі.

**Послуги, пов'язані з утриманням квартири.** Відповідно до Конституції України громадяни мають право на одержання у безстрокове користування у встановленому порядку жилого приміщення в будинках державного чи громадського житлового фонду або у будинках житлово-будівельних кооперативів, а також на приватизацію квартир (будинків) державного житлового фонду або придбання їх у житлових кооперативах, на біржових торгах, шляхом індивідуального житлового будівництва чи одержання у власність на передбачених законодавством підставах.

Користування жилим приміщенням у будинках державного і громадського житлового фонду здійснюється відповідно до договору найму жилого приміщення, який укладається у письмовій формі на підставі ордера на нього.

**Особливості надання квартирних послуг у гуртожитку.** Для проживання робітників, службовців, студентів, учнів та інших громадян у період роботи або навчання можуть використовуватись гуртожитки (спеціально споруджені або переобладнанні жилі будинки). Жилі будинки реєструють як гуртожитки в органах місцевої влади. Порядок надання жилої площі в гуртожитках регулюється законодавством, Житловим Кодексом та іншими нормативними актами України.

Жила площа в гуртожитку надається за спільним рішенням адміністрації підприємства, установи, організації чи органу кооперативної або іншої громадської організації. Після цього громадянинові видають спеціальний ордер, який є єдиною підставою для вселення на надану жилу площу.

## Порядок надання житлово-комунальних послуг

1. Порядок надання житлово-комунальних послуг, їх якісні та кількісні показники мають відповідати умовам договору та вимогам законодавства.

2. Перелік житлово-комунальних послуг, що надаються споживачу, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку (споруди).

3. Комунальні послуги надаються споживачам безперервно, виключно за винятком часу перерв на наступне:

- ✓ проведення ремонтних і профілактичних робіт виконавцем/виробником за графіком, погодженим з виконавчими органами місцевих рад або місцевими державними адміністраціями згідно з нормативними документами. Допустима тривалість перерв у наданні послуг, їх періодичність встановлюються Кабінетом Міністрів України на підставі стандартів, нормативів, норм, порядків та правил експлуатації, проведення випробувань теплових мереж, поточного і капітального ремонтів, реконструкції об'єктів житлового фонду;

- ✓ міжопалювальний період для систем опалення, рішення про початок та закінчення якого приймається виконавчими органами відповідних місцевих рад або місцевими державними адміністраціями виходячи з кліматичних умов згідно з правилами та іншими нормативними документами;

- ✓ ліквідацію наслідків аварій або дії обставин непереборної сили. Перерва у наданні комунальних послуг, яка виникла внаслідок аварії або дії обставин непереборної сили, має бути ліквідована у найкоротші терміни, що визначаються нормативними документами. Якщо ліквідація наслідків аварії або дії обставин непереборної сили потребує більше однієї доби, виконавець/виробник спільно з органами місцевого самоврядування здійснює заходи щодо зменшення її негативного впливу на споживачів.

4. У разі застосування перерви в наданні послуг виконавець/виробник зобов'язаний повідомити через засоби масової інформації про таку перерву споживача не пізніше як за 10 днів (за винятком перерви, що виникла внаслідок аварії або дії обставин непереборної сили). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні відповідних послуг.

Виконавець/виробник зобов'язаний проводити перерахунок розміру плати за житлово-комунальні послуги у разі перерви в їх наданні, ненаданні або наданні не в повному обсязі у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

5. У разі перевищення нормативно встановлених термінів, за винятком настання форс-мажорних обставин, виконавець/виробник несе відповідальність згідно із законом.

6. Місцеві органи виконавчої влади або органи місцевого самоврядування в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України, мають право тимчасово визначати інші норми споживання, якості та режими надання житлово-комунальних послуг з урахуванням технічних можливостей підприємств, кліматичних та інших місцевих умов.

7. Термін дії рішення щодо обмеження інших параметрів та нормативів споживчих властивостей, режимів надання житлово-комунальних послуг не може перевищувати один рік.

Порядок доступу до житла та іншого володіння для ліквідації аварій, проведення оглядів технічного стану, перевірки показань

Споживач зобов'язаний забезпечити доступ до мережі, арматури, засобів обліку, розподільчих систем представників виконавця/виробника за наявності в них відповідного посвідчення для ліквідації аварій – цілодобово та для встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічних та профілактичних оглядів, зняття контрольних показників засобів обліку тощо – згідно з істотними умовами договору.

Працівники виконавця/виробника мають поважати права споживачів, перебувати (відвідувати) тільки в тих приміщеннях, де розташоване обладнання, перевірка, ремонт, огляд якого відбувається.

У невідкладних випадках, пов'язаних з урятуванням життя людей та майна, може бути здійснене проникнення до житла та іншого володіння особи для проведення в них огляду та ліквідації аварій без отримання згоди споживача (несанкціонований доступ) у порядку, встановленому цією статтею.



Якщо споживач відсутній і при цьому немає можливості встановити зв'язок з ним з метою його інформування про необхідність негайного прибуття до приміщення або він відмовляється допустити в займані ним приміщення представників виконавця/виробника і при цьому є об'єктивні підстави вважати, що аварія, неполадки, які унеможливають надання житлово-комунальних послуг іншим споживачам, відбулися саме в цих приміщеннях, – доступ у приміщення відбувається без отримання згоди споживача (несанкціонований доступ).

Представник виконавця/виробника попереджає споживача, який присутній, але відмовляється допустити до житла та іншого володіння, про здійснення несанкціонованого доступу.

Під час здійснення несанкціонованого доступу і до повного завершення робіт, визначених частиною сьомою цієї статті, мають бути присутні: представник виконавця/виробника, представник балансоутримувача/управителя, органів внутрішніх справ, аварійно-ремонтної бригади та споживач з будь-якого із суміжних приміщень.

Під час несанкціонованого доступу на аварійно-ремонтну бригаду покладаються такі обов'язки:

- 1) забезпечення доступу в приміщення порушенням конструктивної цілісності входних дверей або вікон у приміщенні після погодження своїх дій з іншими учасниками несанкціонованого доступу;
- 2) здійснення огляду місця аварії, неполадки, що унеможливають надання житлово-комунальних послуг іншим споживачам;
- 3) проведення ремонтних та відновлювальних робіт;
- 4) термінове відновлення конструктивної цілісності входних дверей, вікон приміщення, що були пошкоджені під час несанкціонованого доступу, і проведення ремонтних та відновлювальних робіт, але не більше ніж протягом доби з часу проведення несанкціонованого доступу;
- 5) дотримання прав громадян, які проживають у цих приміщеннях, мінімізація негативних наслідків несанкціонованого доступу, зокрема щодо їх майна та обмеження доступу лише приміщеннями, необхідними для проведення робіт.

Представник виконавця/виробника складає акти про проведення несанкціонованого доступу та про проведення ремонтних та відновлювальних робіт, які підписуються всіма учасниками несанкціонованого доступу. В актах обов'язково зазначаються підстави для несанкціонованого доступу, відмітка про попередження споживача із зазначенням часу та осіб, які вели переговори із споживачем, у разі, якщо вони були проведені, причина та місце виникнення аварії, неполадки, перелік виконаних робіт, прізвище, ім'я, по батькові та посади учасників несанкціонованого доступу. Оригінали складених актів зберігаються у виконавця/виробника, іншим учасникам несанкціонованого доступу видаються копії, завірені печаткою виконавця.

Представник виконавця/виробника опечатує відновлені двері, вікна власною печаткою та ставить підпис, час і дату опечатування.

### Оформлення претензій споживачів до виконавців

1. У разі порушення виконавцем умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо.

2. Представник виконавця мав з'явитися на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором.

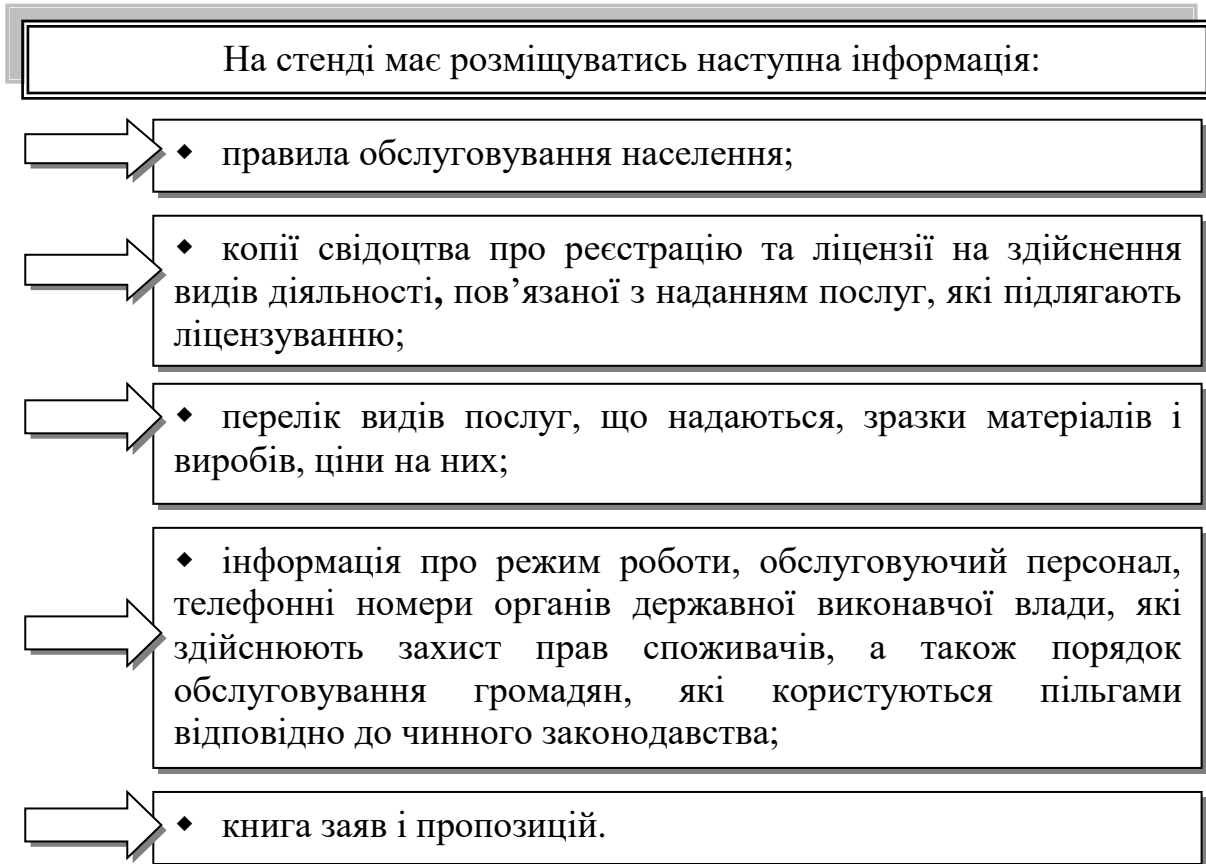
3. Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

4. Акт-претензія споживача подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає письмово споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій.

5. Спори щодо задоволення претензій споживачів вирішуються в суді. Споживач має право на досудове вирішення спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

6. У разі встановлення за результатами аналізу факту погіршення нормованих показників якості води, витрати споживача, які він здійснив при оплаті вартості проведення аналізу води, підлягають компенсації за рахунок виконавця/виробника.

### 5.3. Документальне оформлення результатів експертизи житлово-комунальних послуг



Під час перевірки технологи надання житлово-комунальних послуг обов'язково звертається увага на можливість отримання повної і достовірної інформації про послуги, рівень культури обслуговування.

Далі перевіряється наявність спеціально обладнаних приміщень для надання окремих видів послуг.

Неодмінною умовою під час перевірки технології надання послуг є перевірка санітарних книжок у тих працівників, кому це необхідно за видом діяльності.

Перевіряючий обов'язково робить запис в журналі реєстрації перевірок, якщо він ведеться на підприємстві.

Під час здійснення експертизи необхідно враховувати, що підприємства житлово-комунального обслуговування можуть надавати послуги в комплексі або спеціалізуватися з окремих видів послуг. Виробничі приміщення та устаткування мають відповідати правилам і нормам техніки безпеки, протипожежної безпеки та виробничої санітарії.

Під час проведення експертизи повноти надання та якості послуг на підготовчому етапі передусім увага приділяється особливостям приймання та оформлення замовлення.

Приймання, оформлення та виконання замовлень проводиться як у приміщенні підприємства, що надає житлово-комунальні послуги, так і в помешканні замовника.

На робочому місці приймальника замовлень має бути розміщено табличку з його прізвищем, ім'ям та по батькові.

У разі обслуговування замовника вдома працівник виконавця має мати посвідчення (картку), у якому зазначені його прізвище, ім'я та по батькові, а також реквізити підприємства чи фізичної особи, що надає послуги.

Послуги надаються відповідно до переліку та за цінами, затвердженими виконавцем. Порядок розрахунків у готівковій або безготівковій формі визначається виконавцем за погодженням із замовником (до надання послуги або після її надання, часткова оплата з остаточним розрахунком під час отримання замовлення).

Замовлення оформлюється договором (квитанцією).

Під час розрахунків із замовником через реєстратори розрахункових операцій замовнику видається касовий чек касиром (якщо є центральний розрахунковий вузол) або безпосередньо виконавцем послуги, який має право доступу до реєстратора і свій власний код.

Разом з касовим чеком замовнику видається і квитанція.

Особливу увагу необхідно приділити **порядку видавання замовлення**. Приймальник одночасно з видаванням замовлення має видати замовнику гарантійний документ, у якому зазначається дата видавання замовлення. Замовник має право на перевірку якості наданих послуг та їх відповідності замовленню.

Документальним оформленням експертизи, проведеної на підприємстві, що надає послуги населенню, є акт експертизи.

Особливістю оформлення акта експертизи є те, що в ньому подається лише констатація виявлених фактів, визначається рівень обслуговування на певному підприємстві житлово-комунального обслуговування.

При цьому не видається припис порушнику технології надання послуг, не приймається рішення про подальшу долю підприємства та цього господарюючого суб'єкта.

В акт експертизи заносяться дані про наступне:

✓ наявність чи відсутність таблички з назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю, прізвищем, ім'ям, по батькові власника підприємства;

✓ оформлення куточка споживача (книга заяв і пропозицій, правила побутового обслуговування населення, положення про присвоєння категорії, витяг із Закону України "Про захист прав споживачів", необхідна нормативна документація (ступінь зносу, прейскурант);

✓ оформлення робочого місця приймальника від населення замовлень;

✓ оформлення замовлення;

✓ технологію надання послуги;

✓ правильність видання замовлення і розрахунку за ним;

✓ дотримання строків виконання замовлення;

✓ дотримання гарантійних зобов'язань;

✓ професійну етику та культуру обслуговування працюючого персоналу підприємства, що надає послуги населенню;

✓ санітарний стан приміщення;

✓ відповідність присвоєння категорії;

✓ відповідність приміщення функціональному призначенню;

✓ відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;

✓ дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.

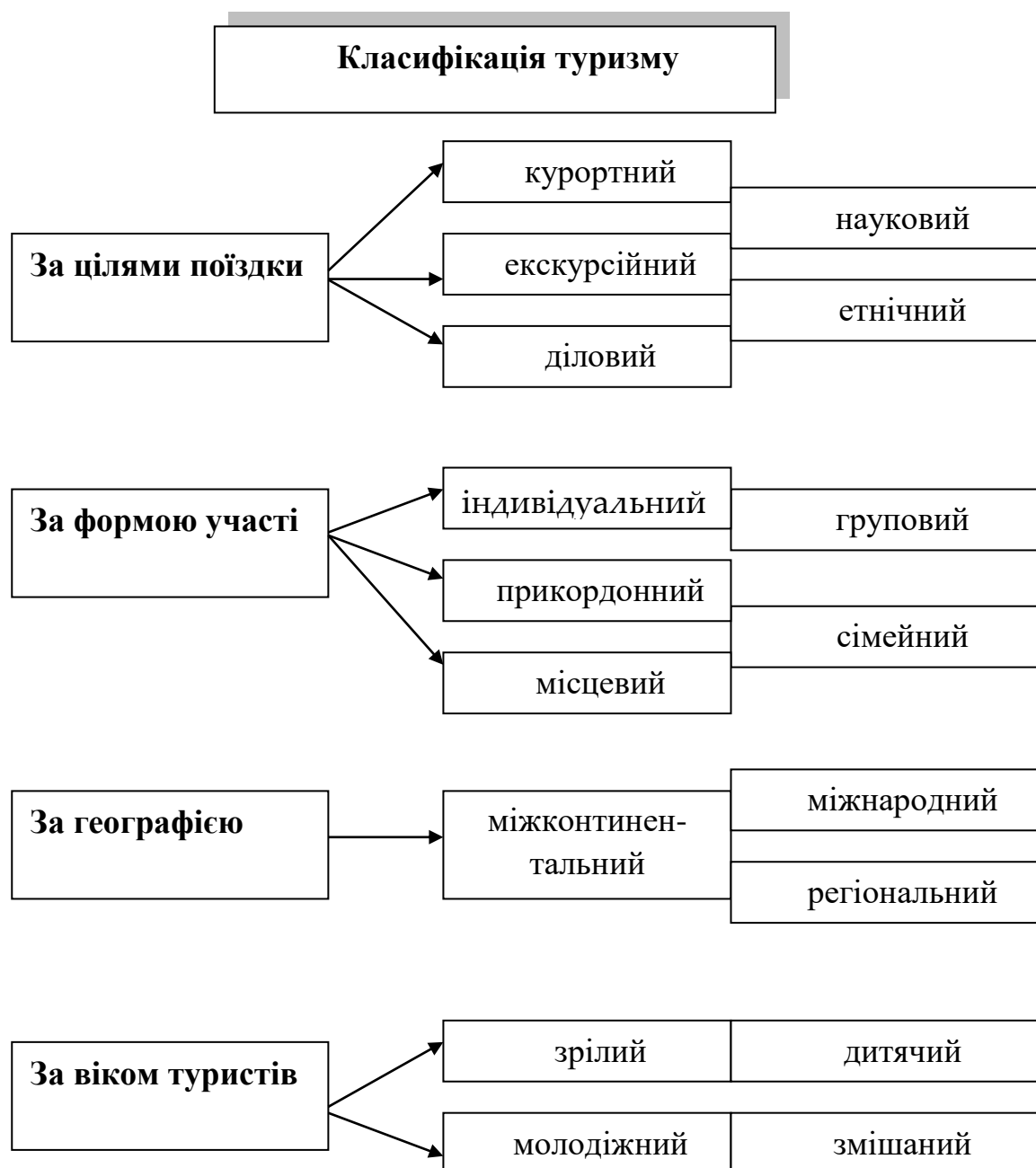
## *Запитання для самоперевірки*

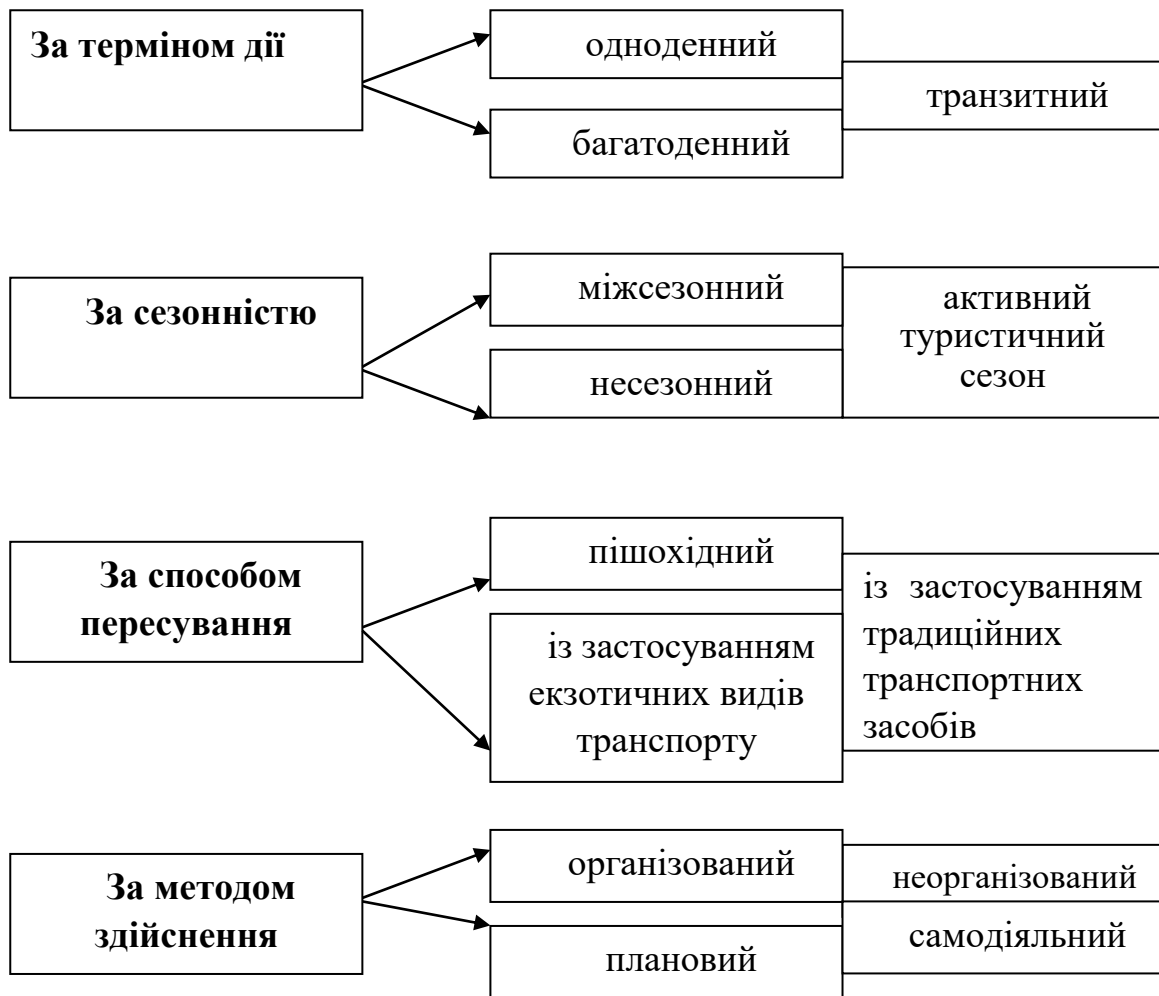
1. Дайте визначення поняттю «житлово-комунальне господарство», які галузі воно об'єднує.
2. Назвіть види житлово-комунальних послуг.
3. Особливості експертизи послуг водопостачання і водовідведення.
4. Оформлення претензій споживачів до виконавців.
5. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг.
6. На які державні органи покладено управління і контроль за діяльністю підприємств житлово-комунального господарства?
7. Наведіть типовий перелік послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій?
8. Які основні права та обов'язки споживача житлово-комунальних послуг?
9. Проаналізуйте нормативні документи, які забезпечують надання житлово-комунальних послуг.
10. Як оформлюється претензія споживача до виробника житлово-комунальних послуг?

## ТЕМА 6. ЕКСПЕРТИЗА ТУРИСТИЧНИХ ТА ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

### 6.1. Поняття, що використовуються під час експертизи туристичних та екскурсійних послуг.

**Туризм** – тимчасовий виїзд людини з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних або професійно-ділових цілях без зайняття оплачуваною діяльністю.





**Туристичні послуги** – послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг, спрямовані на задоволення потреб туристів.

**Інклюзив-тури** – переважно застосовуються при авіаційних перевезеннях туристів до місця призначення і назад, вартість яких визначається на основі спеціально розроблених інклюзив-тарифів, що інколи бувають нижчими від звичайних.

**Пекідж-тур** (комплексний тур) передбачає надання клієнту усіх необхідних послуг, однак він може не включати транспортні витрати. Переважно організовується за конкретною, завчасно рекламованою програмою.



**Туристичне агентство** – роздрібна фірма, яка є посередником між туроператорськими фірмами або обслуговуючими підприємствами і клієнтами-туристами

↓  
Незалежні

↓  
Дочерні

**Туроператорська фірма** – туристична оптова фірма, що діє як посередник між підприємствами туристичної індустрії і турагентствами.

**Туристичні корпорації** – об'єднання задля спільної діяльності причетних до надання туристичних послуг підприємств у самостійну господарську одиницю.

**Туристичний ваучер** – обмінний ордер, виданий туристичним агентством туристу на підтвердження оплати конкретних видів послуг, який є основою для їх отримання.

**Агентська угода** – договір між особою, яка наймає агента, й агентом, відповідно до якого агенту доручається на певних умовах виконання від імені та в інтересах наймача певних послуг, дій, обов'язків.

**Екскурсія** – цілеспрямований, наочний процес пізнання оточуючого, середовища. Цей процес будується з використанням заздалегідь відібраних об'єктів, які знаходяться в природних умовах, і відбувається під керівництвом кваліфікованого спеціаліста-екскурсовода відповідно до заздалегідь визначеної тематики.

**Екскурсійний метод** — один з методів надання знань аудиторії, в основі якого лежить принцип наочності, обов'язкового поєднання двох елементів екскурсії — показу та розповіді, і активної взаємодії таких учасників процесу екскурсійного обслуговування, як екскурсовод, об'єкт та екскурсант.

Кожна екскурсія має свої особливості в методиці проведення і організації обслуговування.

Ознаки екскурсії свідчать, як про її подібність іншим формам культурно-виховної роботи (лекції, конференції), так і про відмінності від них:

✓ Тривалість у часі проведення (від академічної години до доби);

✓ Наявність екскурсантів, їх активна діяльність (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів);

✓ Кваліфікований керівник-спеціаліст (екскурсовод);

✓ Наочність, зорове сприйняття об'єктів;

✓ Переміщення за заздалегідь визначеним маршрутом;

✓ Цілеспрямованість огляду (тема).



**Показ в екскурсії** — не цілеспрямований, послідовний процес ознайомлення екскурсантів з об'єктами, що розкривають тему екскурсії. Використання цього прийому під час екскурсії має бути послідовним та логічним.

**Розповідь екскурсовода** — невід'ємна частина екскурсії, адже надання екскурсоводом інформації про об'єкт не може підмінити самостійну, активну, аналітичну роботу екскурсантів, перетворювати екскурсію в лекцію. Під час розповіді екскурсовод має зацікавити і активізувати екскурсантів.

**Показ та розповідь є основою методики проведення екскурсій** - сукупності прийомів, які є основою роботи екскурсовода під час надання екскурсійних послуг. Вона включає загальну і спеціальні методики. **Загальна методика** проведення екскурсій охоплює систему методичних прийомів показу і розповіді, незалежних від теми, складу групи та інших факторів. **Спеціальна** — конкретизує методичні прийоми стосовно особливостей певного екскурсійного маршруту.

**Характерні туристичні послуги та товари**

послуги та товари, призначені для задоволення потреб споживачів, надання та виробництво яких суттєво скоротиться без їх реалізації туристам.

**Просування туристичного продукту**

комплекс заходів, спрямованих на створення та підготовку до реалізації туристичного продукту чи туристичних послуг (організація рекламно-ознайомлювальних подорожей, участь у спеціалізованих виставках, ярмарках, видання каталогів, буклетів тощо).

**Місце продажу (реалізації) туристичних послуг**

країна, в якій зареєстровано відповідний суб'єкт господарювання, що реалізує туристичний продукт.

**Місце надання туристичних послуг**

країна, на території якої безпосередньо надаються туристичні послуги.

## Готель

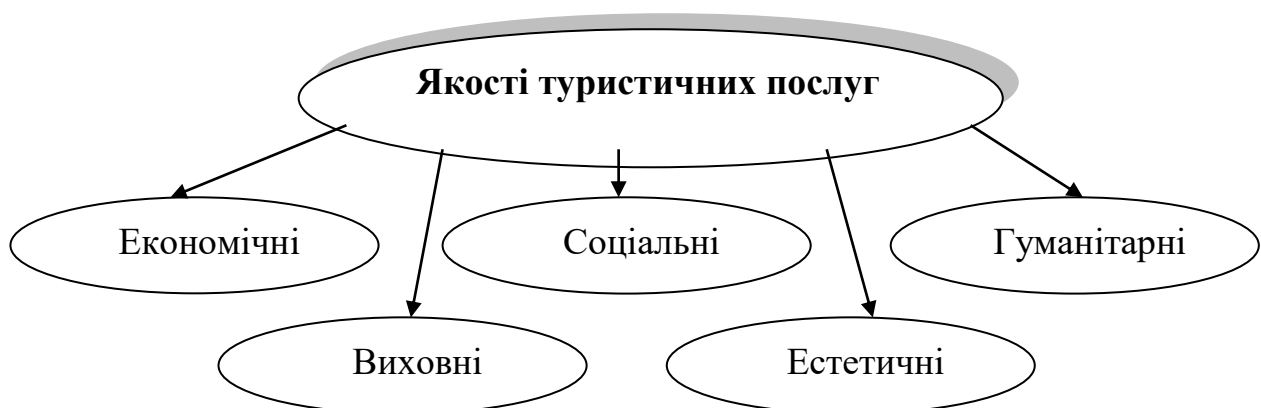
підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається з шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Порядок встановлення категорій готелям визначається Кабінетом Міністрів України.

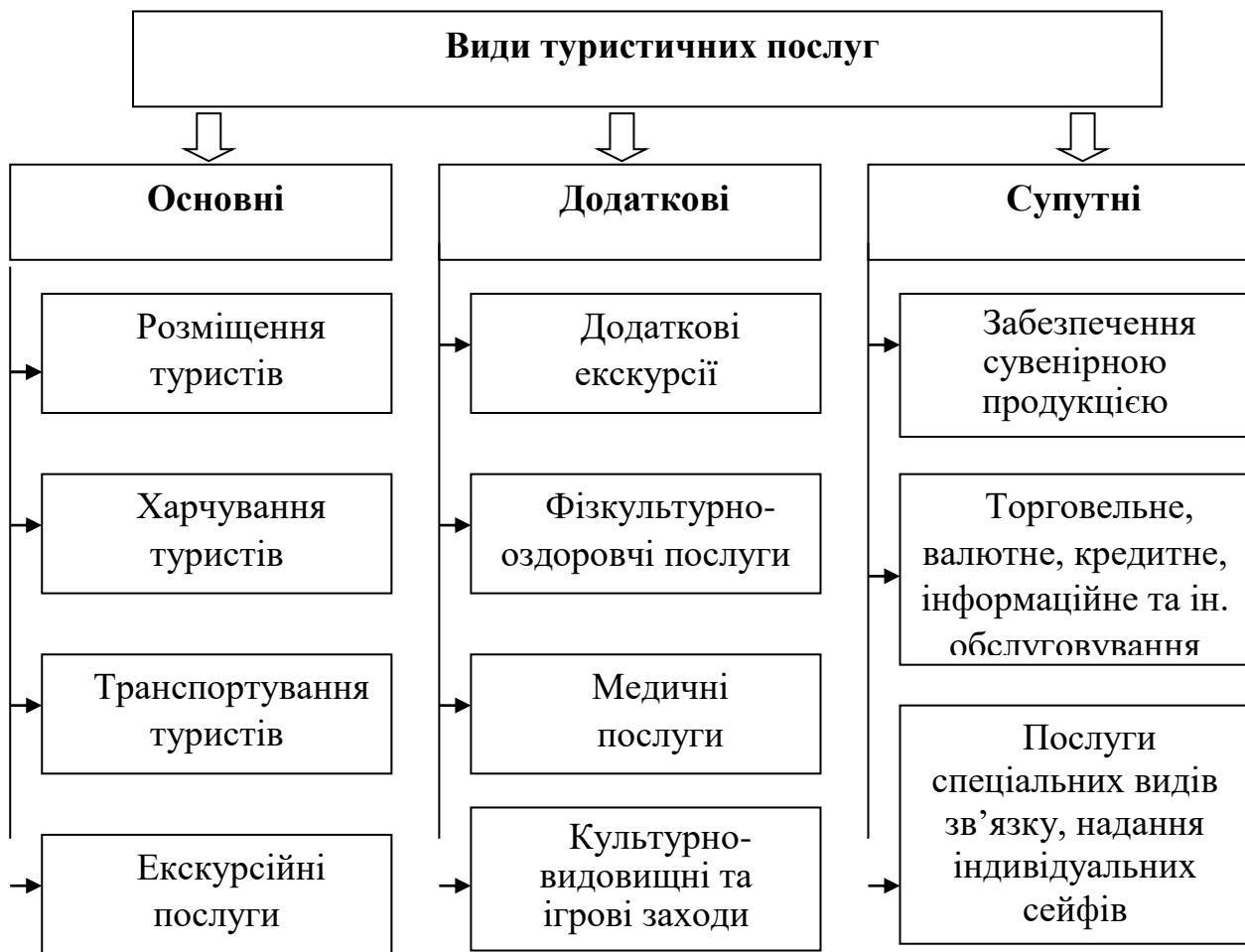
### Готельна послуга

дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю

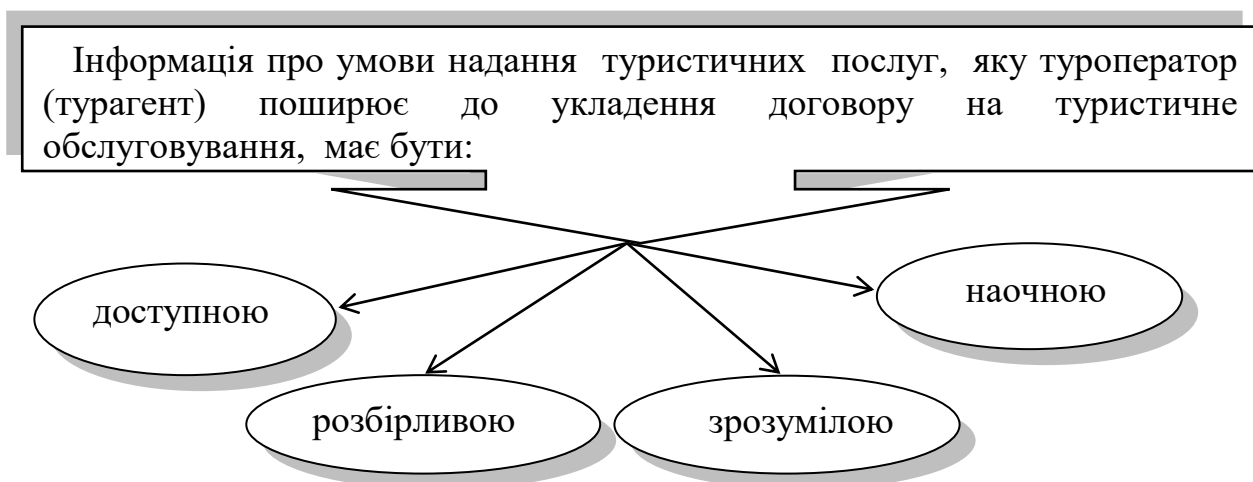
## 6.2. Особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг різного виду.

Туристичні послуги наділені специфічними соціально-оздоровчими особливостями, тобто забезпечують відпочинок, можливість розвитку особистості, пізнання історичних і культурних цінностей, заняття спортом, участь у культурно-масових заходах та ін.





Будь-яка інформація, надана туроператором (турагентом), має містити достовірні відомості про умови договору на туристичне обслуговування.



**Інформація про умови надання туристичних послуг має містити відомості про наступне:**

1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;

2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;

3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, строки і порядок оплати готельного обслуговування;

4) види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі;

5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;

6) ціну туристичних послуг.

Туроператор (турагент) зобов'язаний дотримуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування.

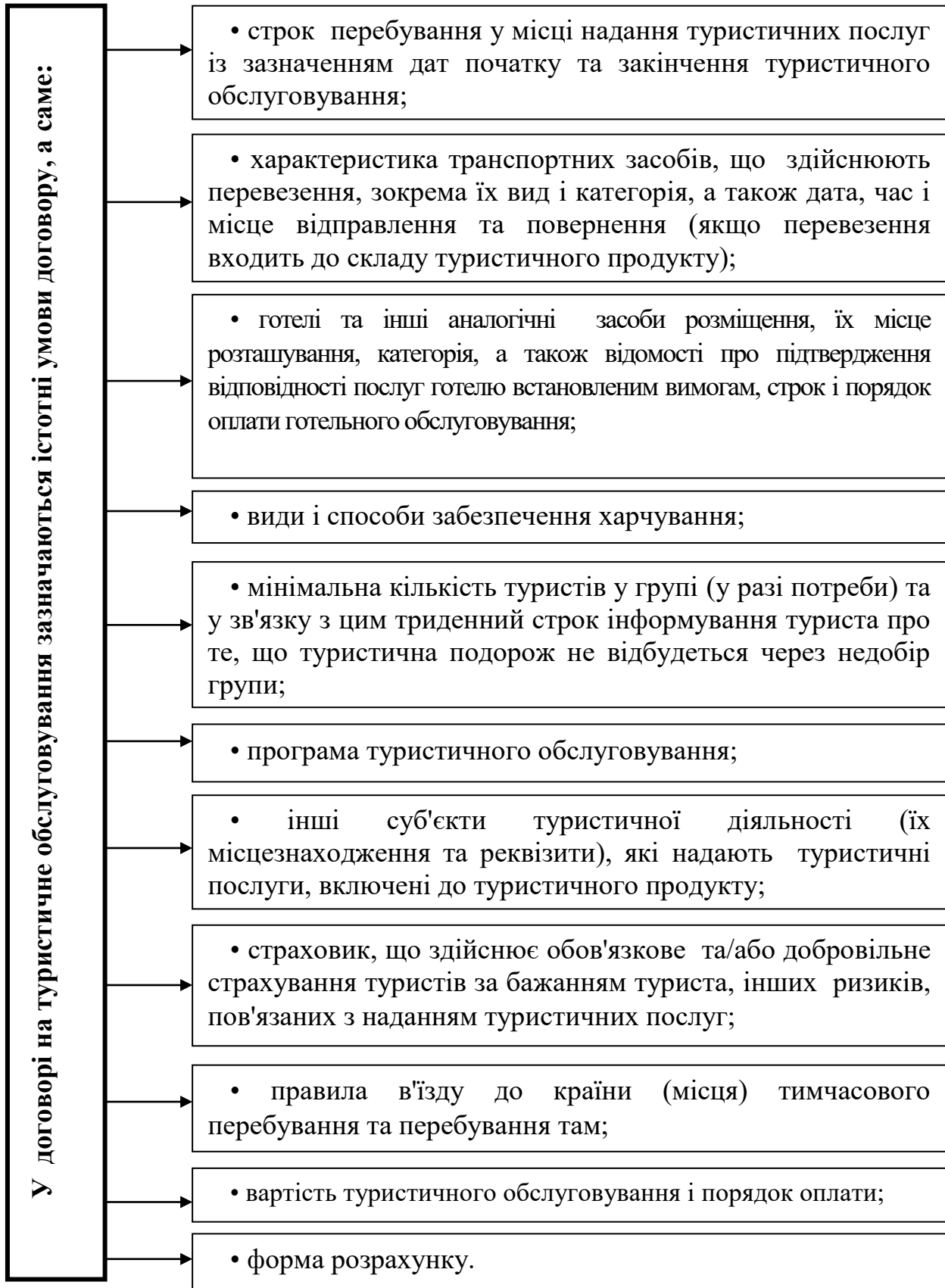
До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про наступне:

1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;

2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;

- 3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;
- 4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;
- 5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;
- 6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і провідів, супроводу туристів;
- 7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;
- 8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі;
- 9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;
- 10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

За договором на туристичне обслуговування одна сторона (туроператор, який укладає договір безпосередньо або через турагента) зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (туриста) комплекс туристичних послуг (туристичний продукт), а турист зобов'язується оплатити його.





За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням.

Договір на екскурсійне обслуговування укладається за правилами, визначеними цивільним законодавством, у тому числі шляхом видачі ваучера.

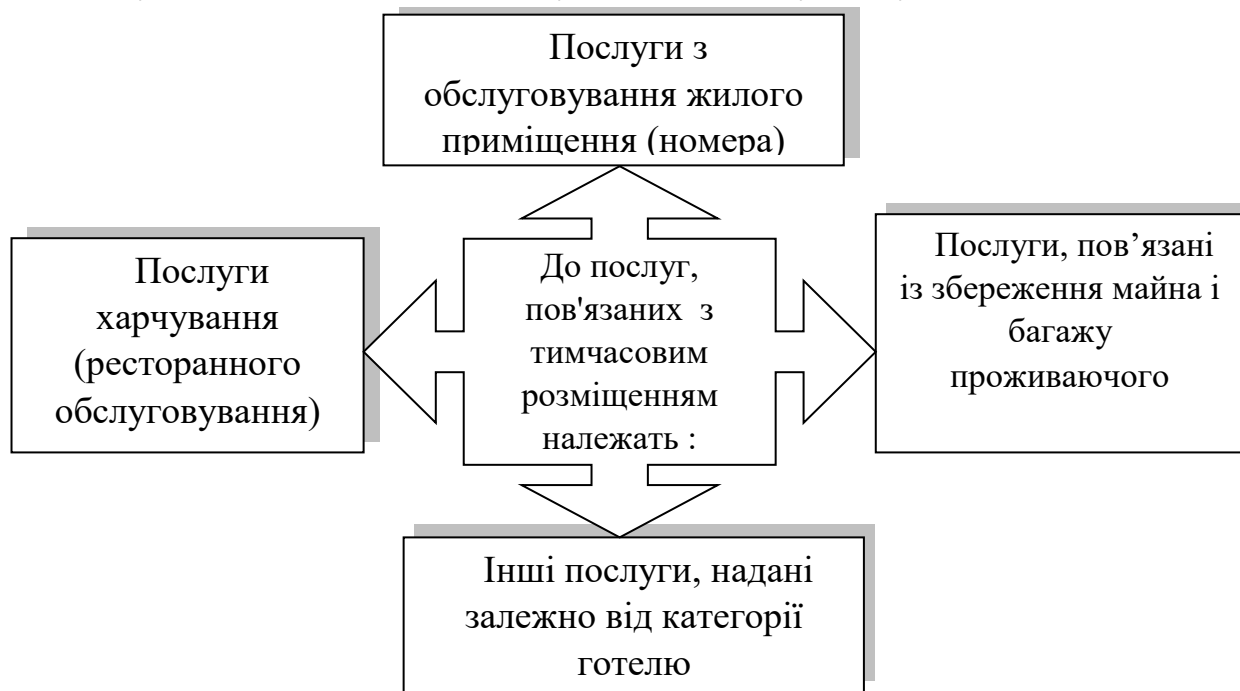
Загальні положення про договір на надання послуг застосовуються до договору на екскурсійне обслуговування, якщо інше не передбачено законом та не суперечить суті зобов'язання.



Відповідальність сторін за невиконання, неналежне виконання зобов'язань відповідно до договору на екскурсійне обслуговування, порядок припинення договору на екскурсійне обслуговування визначаються відповідно до цивільного законодавства та законодавства з питань захисту прав споживачів.

За договором на готельне обслуговування одна сторона (готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення) зобов'язується за дорученням іншої сторони (проживаючого) надати послуги з тимчасового проживання (ночівлі) у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері), виконати

або організувати виконання інших визначених договором на готельне обслуговування послуг, пов'язаних з тимчасовим проживанням, а проживаючий зобов'язується сплатити за ці послуги встановлену плату.



### Туристи і екскурсанти зобов'язані :

- виконувати митні, прикордонні, санітарні та інші правила;
- не порушувати права та законні інтереси інших осіб, вимоги законів, які діють на території країни перебування;
- поважати політичний та соціальний устрій, традиції, звичаї, релігійні вірування країни (місця) перебування;
- зберігати довкілля, дбайливо ставитися до об'єктів природи та культурної спадщини в країні (місці) тимчасового перебування;
- дотримуватися умов і правил, передбачених договором про надання туристичних послуг;
- надавати персональну інформацію в обсязі, необхідному для реалізації туристичного продукту;
- дотримуватися під час подорожі правил особистої безпеки;
- відшкодовувати збитки, завдані їх неправомірними діями.

### **6.3. Документальне оформлення результатів експертизи туристичних та екскурсійних послуг.**

Проводити експертизу туристичних та екскурсійних послуг можуть тільки уповноважені особи, які мають певну кваліфікацію, досвід та моральні якості. Усі дії з експертизи послуги експерт має співвідносити з відповідним інструктивним матеріалом і нормативною документацією. Основним результатом роботи є висновок, який має бути обґрунтованим, об'єктивним, компетентним.

Правильна організація проведення експертизи має велике значення для отримання достовірних і об'єктивних її результатів.

Документальним оформленням експертизи, проведеної на підприємстві, що надає послуги, є акт експертизи.

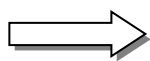
Відомості, викладені в акті, мають бути логічними, обґрунтованими, лаконічними, об'єктивними. Крім того, висновок (акт) експертизи має бути доступним для розуміння неспеціалістам-експертам без подальших пояснень.

Особливістю оформлення акта експертизи є те, що в ньому подається лише констатація виявлених фактів, визначається рівень обслуговування на певному підприємстві.

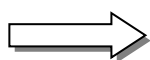
При цьому не видається припис порушнику технології надання послуг, не приймається рішення про подальшу долю підприємства та цього господарюючого суб'єкта.

В останньому наводиться пояснення порушника та його зобов'язання усунути недоліки у визначений термін. Виноситься також рішення про подальшу долю об'єкта перевірки.

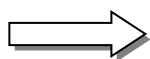
#### **В акт експертизи заносяться дані про таке:**



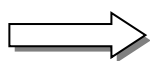
наявність чи відсутність таблички із назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю;



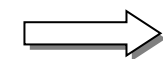
оформлення операційного залу;



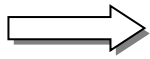
оформлення куточка споживача (Книга заяв та пропозицій, витяг із закону України «Про захист прав споживачів», необхідна нормативна документація);



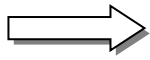
послідовність надання послуг (обслуговування);



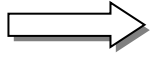
професійну етику та культуру обслуговування працюючого персоналу підприємства, що надає послуги населенню; санітарний стан приміщення;



відповідність приміщення функціональному призначенню;



відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;



дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

*Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.*

### *Запитання для самоперевірки*

1. Дайте визначення поняттю «туристичні послуги», назвіть види турів.
2. Що включає поняття «екскурсія»? Назвіть ознаки екскурсій.
3. Готель та готельні послуги, поняття та види.
4. Особливості проведення експертизи туристичних та екскурсійних послуг.
5. Назвіть реквізити акта експертизи.
6. У чому полягають особливості розміщення гостей у готелях за формами, видами і типами?
7. Чим обумовлена уніфікація технології готельних послуг?
8. Назвіть основні права та обов'язки туриста та екскурсанта.
9. Особливість оформлення договору на туристичне обслуговування.
10. Особливість оформлення договору на готельне обслуговування.

## ТЕМА 7. ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ ТОРГІВЛІ, ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ ТА РИНКІВ

### 1. 1. Поняття, що використовуються під час експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків.

Торгівля

діяльність, метою якої є посередництво між виробниками і споживачами під час обороті економічних благ. Завдання торгівлі полягає в тому, щоб доставити блага в те місце і в той час, де і коли виникне попит з боку споживачів.

**Роздрібна торгівля** – це торгівля продовольчими та непродовольчими товарами нескладного асортименту штучно або в невеликій кількості для власного (некомерційного) використання споживачем. Роздрібна торгівля здійснюється через мережу магазинів – роздрібних торгових підприємств, що займають відособлений будинок або приміщення і мають торговий зал для покупців.

**Дрібнороздрібна торгівля** – це продаж товарів через стаціонарну і пересувну дрібнороздрібну торгову мережу. До стаціонарної і пересувної торговельної мережі відносяться палатки, ларки, кіоски - торгові підприємства, що займають відособлені приміщення, але такі, що не мають торгового залу для покупців.

**Оптова торгівля** – продаж через мережу оптових складів або оптових ринків великих партій товарів оптовим покупцям, що споживають товари в значній кількості або тим, що здійснюють роздрібну торгівлю.

**Дрібнооптова торгівля** – продаж значних партій товарів оптовим покупцям для власного не комерційного споживання або для здійснення роздрібно торгівлі.

**Ресторанне господарство**

це вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.

**Заклад ресторанного господарства** – організаційно-структурна одиниця у сфері ресторанного господарства, яка здійснює виробничо-торговельну діяльність, а саме: виробляє і (або) доготовляє, продає і організовує споживання продукції власного виробництва і закупних товарів, може організувати дозвілля споживачів.

**Тип закладу ресторанного господарства** – сукупність загальних характерних ознак виробничо-торговельної діяльності закладу ресторанного господарства

**Клас закладу ресторанного господарства** – сукупність відмінних ознак закладу ресторанного господарства певного типу, яка характеризує рівень вимог до продукції власного виробництва і закупних товарів, умов їх споживання, організування обслуговування та дозвілля споживачів.



*Суб'єкти господарювання здійснюють торговельно-виробничу діяльність у ресторанному господарстві через заклади ресторанного господарства.*

**Ринок продукції** складається із сукупності відносин "продавець-покупець". Його структура визначається співвідношенням різних форм реалізації продукції.

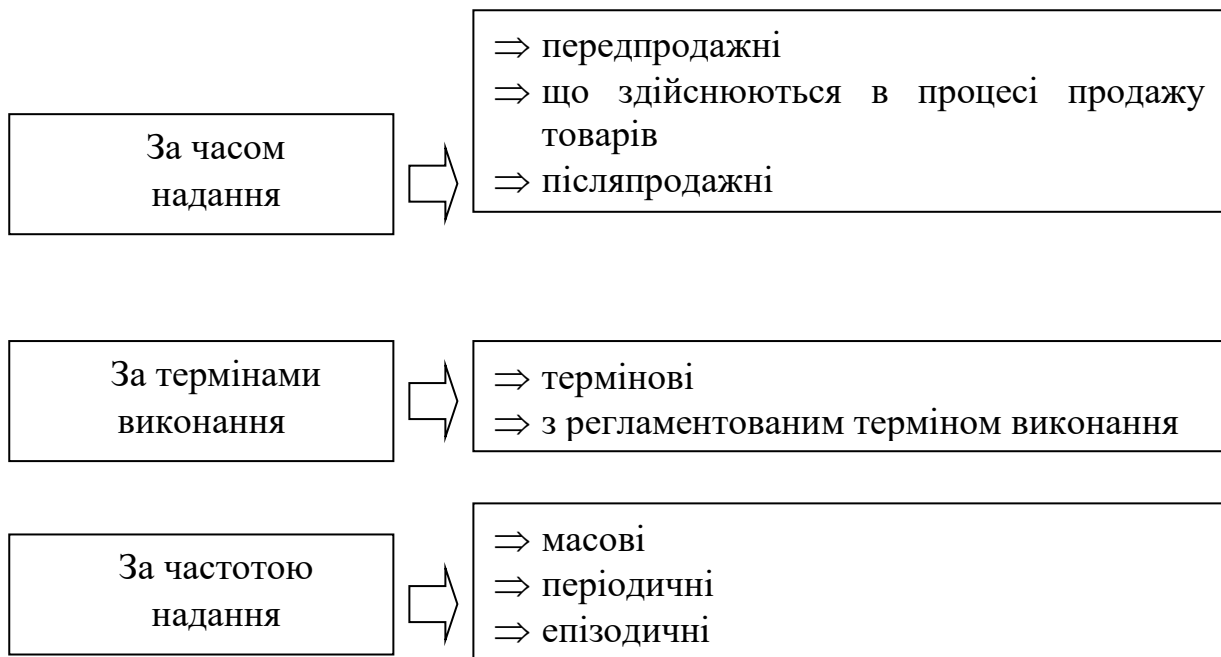
**Розширення дії ринку**

перебудова системи ціноутворення та обороту товарів і формування ринкових структур

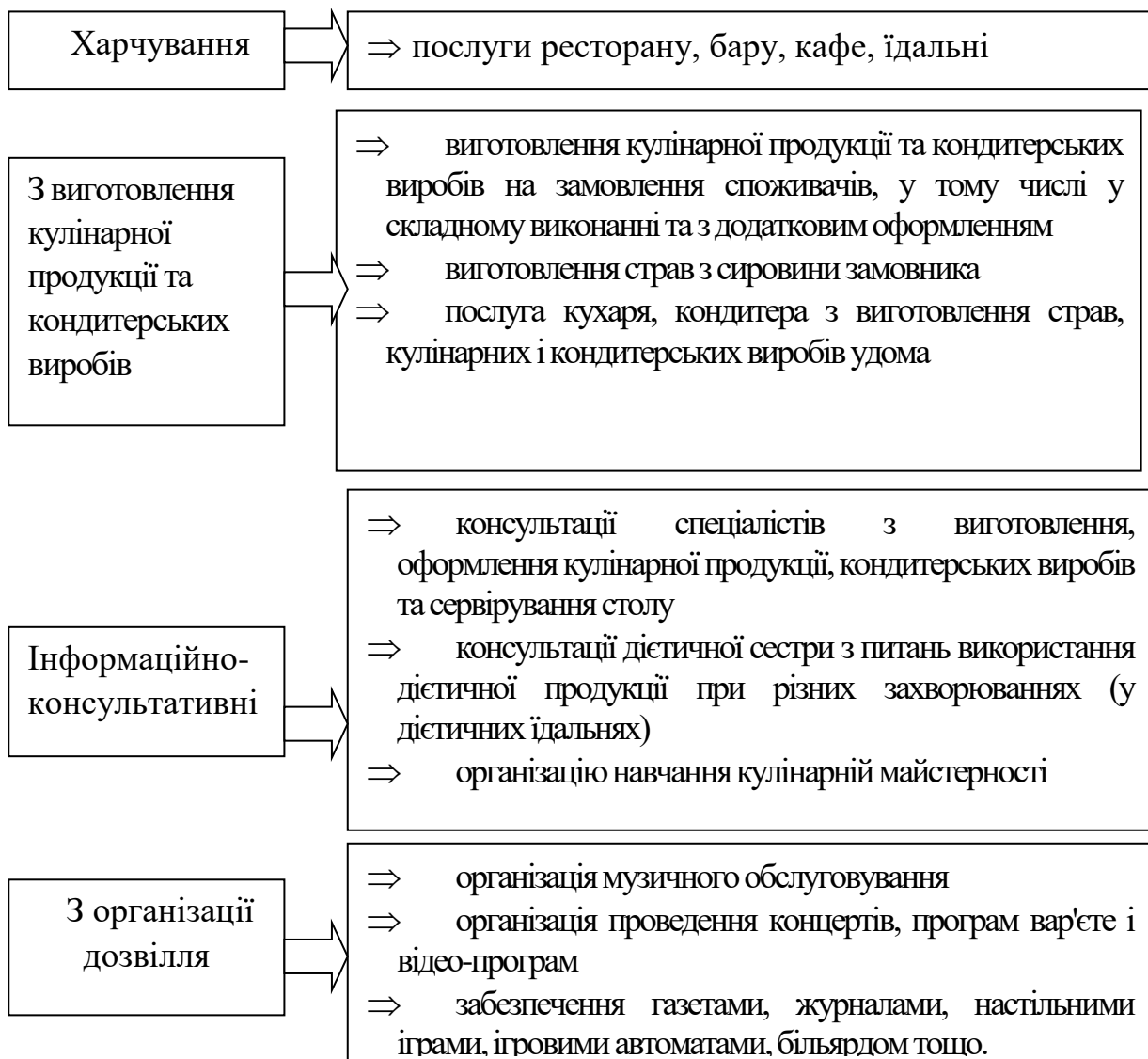
## 7.2. Особливості експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків різного виду.

### Торговельні послуги





### Послуги ресторанного господарства





З організації  
споживання  
продукції та  
обслуговування  
споживачів

- ⇒ організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів
- ⇒ організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо
- ⇒ послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома
- ⇒ доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні
- ⇒ доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів на пасажирському транспорті (у тому числі в купе, каюті, салоні літака)
- ⇒ доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома
- ⇒ доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування в номерах готелю
- ⇒ бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства
- ⇒ продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами



## Організація обслуговування споживачів

У закладах (на підприємствах) ресторанного господарства використовуються такі методи обслуговування, як самообслуговування, обслуговування офіціантами, комбінований тощо. При всіх методах обслуговування здійснюється попереднє сервірування столів залежно від типу (класу) підприємства.

Розрахунки за продукцію й надані послуги в закладах (на підприємствах) ресторанного господарства здійснюються за готівку та/або в безготівковій формі (платіжні картки, платіжні чеки тощо) із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій (електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система тощо) або зареєстрованих у встановленому порядку розрахункових книжок.

У закладах (на підприємствах) самообслуговування й магазинах кулінарних виробів розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція тощо) видається споживачеві після оплати вартості продукції готівкою.

У закладах (підприємствах) з обслуговуванням офіціантами оплата вартості продукції здійснюється споживачем безпосередньо офіціанту відповідно до рахунка, який виписується на бланку встановленої форми.

Після розрахунку офіціантом споживачеві надається розрахунковий документ (касовий чек, розрахункова квитанція).

У меню зазначається перелік страв, кулінарних, борошняних кондитерських, булочних виробів та напоїв власного виробництва, вихід і ціна однієї порції. У преїскуранті зазначається перелік алкогольних і безалкогольних напоїв, пива, тютюнових, кондитерських виробів та інших закупних товарів, маса, об'єм і ціна на відповідну одиницю продукту, крім того, для алкогольних напоїв – ємність пляшки, ціна за пляшку, за 50 та 100 мілілітрів.

Меню і преїскурант мають бути підписані керівником, бухгалтером (калькулятором) та матеріально-відповідальною особою (завідувач виробництва, бригадир, буфетник, бармен тощо) і скріплені печаткою суб'єкта господарської діяльності.

Поруч з основною діяльністю закладами ресторанного господарства можуть надаватися додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються суб'єктом господарської діяльності та указуються в преїскуранті на послуги. Під час обслуговування в закладах за бажанням споживачів кулінарна продукція та закупні товари, у тому числі алкогольні напої, можуть бути продані на винос у відповідній упаковці.

Споживачам надаються такі можливості: ознайомитися з меню, преїскурантами алкогольних і безалкогольних напоїв, кондитерських і тютюнових виробів, фруктів, додаткових послуг, що надаються, до початку обслуговування; перевірити обсяг, вагу та ціну продукції, що підлягає продажу

(послуги, що надається), відповідність її якості вимогам нормативних документів.

З виявленням недоліків у якості продукції та наданні послуг, недоважування або обрахунку суб'єкти господарської діяльності на вибір споживача зобов'язані:

- ✓ безкоштовно усунути виявлені недоліки;
- ✓ зменшити розмір оплати за продукцію або послугу;
- ✓ замінити на аналогічну продукцію належної якості або вдруге надати послугу;
- ✓ повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з придбанням неякісної продукції або наданої послуги.

Під час приймання попереднього замовлення на обслуговування суб'єкти господарської діяльності зобов'язані гарантувати виконання його замовлення в узгоджені із замовником строки. У разі відмови замовника від обслуговування в день проведення заходу він зобов'язаний викупити замовлену продукцію, яка не може бути продана іншим споживачам.

У разі коли суб'єкт господарської діяльності не може виконати замовлення споживача, він зобов'язаний повідомити про це замовника не пізніше ніж за п'ять днів.

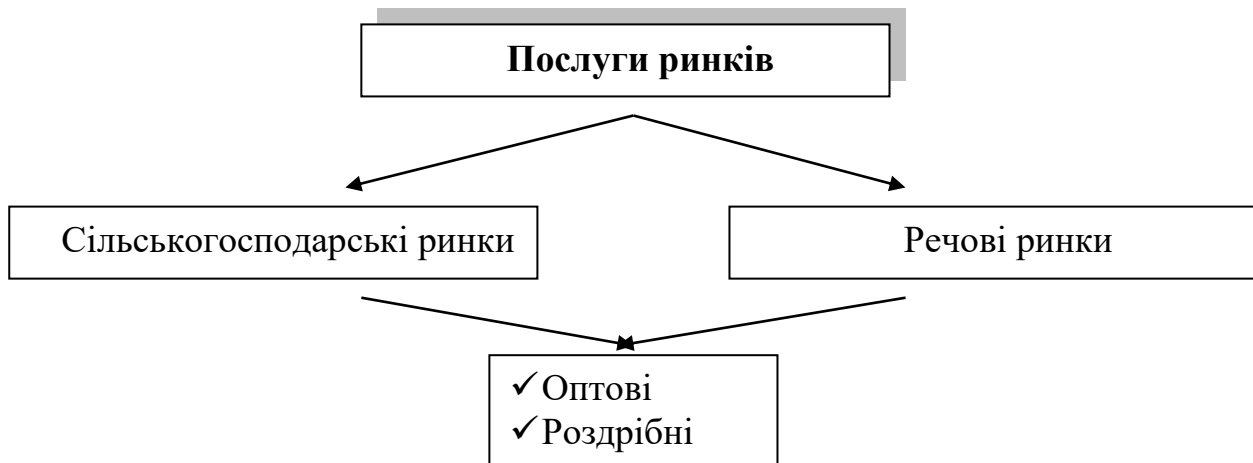
Замовнику забороняється приносити до закладу (підприємства) ресторанного господарства продовольчу сировину, харчові продукти, у тому числі алкогольні та безалкогольні напої, а також залучати сторонніх осіб до приготування страв.

Забороняється встановлювати мінімум вартості замовлення й пропонувати споживачу обов'язковий асортимент продукції.

У закладах ресторанного господарства (незалежно від типу і класу) для осіб, які не курять, відводиться не менше ніж половина площі громадських місць цих закладів, розміщеної так, щоб тютюновий дим не поширювався на цю територію. На території для осіб, які не курять, персоналу та споживачам забороняється куріння будь-яких тютюнових виробів, а також розміщення попільничок. У разі відведення суб'єктом господарської діяльності спеціальних місць для куріння ці місця мають бути обладнані витяжною вентиляцією або іншими засобами для видалення тютюнового диму, а також розміщено в куточку споживача наочну інформацію про розташування таких місць та про шкоду, яку завдає здоров'ю людини куріння тютюнових виробів.

Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані забезпечити збереження речей споживачів у гардеробі. За зникнення речей з гардеробу суб'єкти господарської діяльності несуть відповідальність згідно із законодавством.

Книга відгуків і пропозицій устанавленого зразка має знаходитися на видному та доступному для споживачів місці. Суб'єкти господарської діяльності зобов'язані обладнати на видному місці Куточок споживача, де вміщується інформація для споживачів.



На вході до ринку розміщується вивіска із зазначенням повної назви ринку і його власника, спеціалізації ринку, режиму роботи, а також графічно виконаний план території з позначенням усіх стаціонарних об'єктів ринку (обов'язково лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи), пішохідних і транспортних маршрутів, аварійних виходів.

Реалізація сільгосппродуктів, продовольчих, непродовольчих товарів, живої худоби, птиці, кормів, домашніх тварин, декоративних птахів, акваріумних риб, посадкового матеріалу плодово-ягідних культур, овочевої і квіткової розсади, живих садових квітів, насіння овочевих культур і квітів проводиться на спеціалізованих ринках чи на спеціально виділених рядах (секціях) змішаних ринків з обов'язковим дотриманням санітарно-епідеміологічних вимог.

На території відкритого ринку, у критих ринках та павільйонах, де реалізуються продукти рослинного і тваринного походження, повинні бути обладнані спеціалізовані зони з продажу окремих видів продукції: овочів і фруктів, м'яса і битої птиці, яєць, молочних продуктів, риби, меду, олії тощо.

Спеціалізовані зони створюються відповідно до вимог Ветеринарно-санітарних правил для ринків.

Розташування торговельних місць на ринку, торговельно-технологічного обладнання має бути зручним для здійснення торгівлі, відповідати вимогам санітарних, протипожежних правил та безпечних умов праці, забезпечувати вільний прохід покупців та належну культуру обслуговування.

Робоче місце продавця повинно бути належним чином обладнано (криті або відкриті столи, прилавки), мати площу для викладки і зберігання запасів товарів тощо.

**Торговельне  
місце**

площа, відведена для розміщення необхідного для торгівлі інвентарю (вагів, лотків тощо) та здійснення продажу продукції з прилавків (столів), транспортних засобів, причепів, візків (у тому числі ручних), у контейнерах, кіосках, палатках тощо. Розмір торговельного місця визначається в правилах торгівлі на ринках, що затверджуються відповідно до законодавства.

**На торговельному місці продавця (юридичної особи)  
установлюється табличка із зазначенням:**

назви, місцезнаходження і  
номера телефону суб'єкта  
підприємницької діяльності,  
що організував торгівлю

розміщується копія ліцензії у  
разі здійснення господарської  
діяльності, що підлягає  
ліцензуванню

прізвища, імені та по батькові продавця

У разі використання торговельного місця на умовах оренди в продавця має бути копія угоди з адміністрацією ринку про оренду, а на умовах суборенди – копія такої угоди із суб'єктом підприємницької діяльності (орендодавцем).

На торговельному місці продавця (фізичної особи – суб'єкта підприємницької діяльності) установлюється табличка із зазначенням:

прізвища, імені та по батькові фізичної особи,

номера свідоцтва про державну реєстрацію як суб'єкта підприємницької діяльності та назви органу, що здійснив цю реєстрацію,

прізвища, імені та по батькові продавця,

копія патенту за фіксованим розміром податку чи копія свідоцтва про сплату єдиного податку та копія ліцензії у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню

### **Продавець зобов'язаний мати при собі:**

документи про сплату ринкового збору та послуг ринку;

належним чином оформлену особисту медичну книжку в разі продажу продовольчих товарів (для суб'єктів підприємницької діяльності);

копії документів, що підтверджують якість та безпеку продукції та товарів;

у разі реалізації тропічних плодів – копії документів, що підтверджують їх походження та проходження фітосанітарного контролю;

висновок лабораторії ветеринарно-санітарної експертизи на ринку в разі продажу продуктів тваринного і рослинного походження.

Усі працівники ринку мають бути одягнуті в одяг, що відповідає санітарним вимогам, а контролери мають мати нагрудну табличку або

спеціальну пов'язку на рукаві. Працівники, які безпосередньо продають або надають послуги з продажу продовольчих товарів (продавці, рубачі м'яса та ін.), підлягають обов'язковому медичному обстеженню, результати якого заносяться в їх особисті медичні книжки встановленого зразка. Особи, які не пройшли медичне обстеження, до роботи не допускаються.

### На ринку забороняється продавати наступне:

- ⇒ вогнепальну, газову, пневматичну, холодну зброю, спеціальні засоби;
- ⇒ готове армійське спорядження, а також тканини, які використовуються для його виробництва, інші товари військового асортименту, формене обмундирування;
- ⇒ білизну зі штампом організацій і підприємств;
- ⇒ наркотичні засоби;
- ⇒ пальне для транспортних засобів, гас, мазут;
- ⇒ балони із скрапленим газом;
- ⇒ вироби піротехнічні побутові та вибухові засоби;
- ⇒ порнографічні видання;
- ⇒ заборонені знаряддя добування тварин.

### 7.3. Документальне оформлення результатів експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків.

Проводити експертизу можуть тільки уповноважені особи, які мають певну кваліфікацію, досвід та моральні якості. Усі дії з експертизи послуги експерт має співвідносити з відповідним інструктивним матеріалом і нормативною документацією. Основним результатом роботи є висновок, який має бути обґрунтованим, об'єктивним, компетентним.

**В акт експертизи заносяться дані про наступне:**

- ⇒ наявність чи відсутність таблички із назвою підприємства, режимом роботи, підпорядкованістю;
- ⇒ оформлення операційного залу;
- ⇒ оформлення куточка споживача (Книга заяв та пропозицій, витяг із закону України «Про захист прав споживачів», необхідна нормативна документація);
- ⇒ послідовність надання послуг (обслуговування);
- ⇒ професійну етику та культуру обслуговування працюючого персоналу підприємства, що надає послуги населенню;
  - санітарний стан приміщення;
- ⇒ відповідність приміщення функціональному призначенню;
- ⇒ відповідність засобів надання послуги санітарно-гігієнічним вимогам;
- ⇒ дотримання протипожежної безпеки та законодавства про охорону праці.

*Акт експертизи оформлюється у двох примірниках (оригінал залишається у фахівця, а копія – у суб'єкта, що перевіряється) і підтверджується підписами обох сторін.*

У разі відмови працівників господарюючого суб'єкта від підпису документів роблять відмітку в акті (протоколі). Для підтвердження факту виявлених порушень працівники господарюючого суб'єкта мають дати письмові пояснення на місці.



### *Запитання для самоперевірки*

1. Які аспекти включає організація обслуговування споживачів закладів ресторанного господарства?
2. Види послуг ринків, організація праці на ринку.
3. Організація роботи продавця на ринку, його документальне забезпечення.
4. Назвіть етапи проведення експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків. Що включає підготовчий етап проведення експертизи?
5. Дії, що виконуються під час основного етапу проведення експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків.
6. Які основні види і типи закладів ресторанного господарства?
7. Надайте класифікацію торговельних послуг?
8. Які розрахункові документи використовуються з наданням торговельних послуг?
9. Які розрахункові документи використовуються з наданням ресторанних послуг?
10. Які права та обов'язки споживача ресторанних послуг?

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

### Основна література

1. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг / В. В. Апопій, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало. – Л. : Академія, 2006. – 312 с.
2. Самойленко А. А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб. / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 244 с.
3. Самойленко А. А. Експертиза побутових послуг : навч. посіб. / А. А. Самойленко. – К. : Київ.нац.торг.-екон. ун-т, 2007, – 139 с.
4. Самойленко А. А. Експертиза послуг зв'язку : навч. посіб. / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009, – 230 с.
5. Віннікова В. О. Експертиза послуг : Зб. опорний консп. лекцій / В. О. Віннікова, В. Ф. Бондаренко, Л. В. Михайлова. – Х. : ХДУХТ, 2012. – 121 с.

### Законодавча література

6. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Закон України від 15.12.93 р. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
7. Про затвердження правил побутового обслуговування населення [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.94 р. № 313. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
8. Про затвердження Концепції розвитку сфери побутового обслуговування населення [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.02 р. № 569-р. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
9. Про затвердження форм документів суворої звітності та інструкції щодо їх використання [Електронний ресурс] : Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 29.09.95 р. № 8. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
10. Про затвердження інструкцій щодо надання окремих видів побутових послуг [Електронний ресурс] : Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 27.08.2000 р. № 20. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
11. Про житлово-комунальні послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 24.06.04 р. № 1875-IV. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
12. Про житловий фонд соціального призначення [Електронний ресурс] : Закон України від 12.01.06 р. № 3334-IV. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
13. Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення [Електронний ресурс] : Постанова

Кабінету Міністрів України від 21.07.05 р. № 630. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

14. Про транспорт [Електронний ресурс] : Закон України від 10.11.94 р. № 232/94-ВР. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

15. Про залізничний транспорт [Електронний ресурс] : Закон України від 04.07.96 р. № 273/96-ВР. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

16. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

17. Про затвердження «Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України» [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства транспорту України від 28.07.98 р. № 297. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

18. Правила поведінки громадян на залізничному транспорті [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.95 р. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

19. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

20. Про автомобільний транспорт [Електронний ресурс] : Закон України від 05.04.01р. № 2344-ІІІ. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

21. Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.97 р. № 176. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

22. Про міський електричний транспорт [Електронний ресурс] : Закон України від 29.06.04 р. № 1914-ІV. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

23. Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.04 р. № 1735. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

24. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.08.96 р. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

25. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу [Електронний ресурс] : Наказ Державної служби України з нагляду за забезпеченням безпеки авіації від 14.03.06 р. № 187. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

26. Про затвердження Правил розміщення та обладнання зупинок міського електро- та автомобільного транспорту [Електронний ресурс] : Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 15.05.95 р. № 21. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

27. Про телекомунікації [Електронний ресурс] : Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
28. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 09.08.05 р. № 720. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
29. Про поштовий зв'язок [Електронний ресурс] : Закон України від 04.10.01 р. № 2759-III. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
30. Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 17.08.02 р. № 1155. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
31. Про телебачення і радіомовлення [Електронний ресурс] : Закон України від 21.12.93 р. № 3759-XII. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
32. Про систему суспільного телебачення і радіомовлення України [Електронний ресурс] : Закон України від. 18.07.97 р. № 485/97-ВР. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
33. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.06 р. № 297. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
34. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.95 р. № 324/95-ВР. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
35. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності [Електронний ресурс] : Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.01 р. № 7/62. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
36. Про курорти [Електронний ресурс] : Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-III. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
37. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. № 833. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
38. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 29.03.99 р. № 199. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
39. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.96 р. № 369. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
40. Про затвердження Правил продажу товарів поштою [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України та Державного комітету зв'язку України від 17.03.99 р. № 153/48. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

41. Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібною торгівлі та громадського харчування [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.96 р. № 349. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

42. Про затвердження Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібною торгівлі та громадського харчування [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 04.01.97 р. № 02. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

43. Про затвердження Правил роздрібною торгівлі продовольчими товарами [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.03 р. № 185. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

44. Про затвердження Правил роздрібною торгівлі непродовольчими товарами [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.03.04 р. № 98. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

45. Про затвердження Правил торгівлі на ринках [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України та Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 26.02.02 р. № 57/188/84/105. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

46. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.02 р. № 219. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

47. Інструкція про порядок проведення експертиз в ТПП України від 2006 р.

48. Про торгово-промислові палати в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 02.12.1997 № 671/97-ВР. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>

## ЗМІСТ

ВСТУП	3
ТЕМА 1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ, ТЕРМІНИ ТА МЕТОДИ ЕКСПЕРТИЗИ ПОСЛУГ	
1.1. Поняття «експертиза послуг» та терміни щодо якості послуг та їх надання	4
1.2. Загальна технологія якості та повноти надання послуг, документальне оформлення акта експертизи	10
Запитання для самоперевірки	15
ТЕМА 2. ЕКСПЕРТИЗА ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ	
2.1. Поняття, що використовуються під час експертизи побутових послуг	16
2.2. Особливості експертизи побутових послуг	21
2.3. Документальне оформлення результатів експертизи послуг побутових послуг	27
Запитання для самоперевірки	32
ТЕМА 3. ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ	
3.1. Поняття, що використовуються під час експертизи пасажирського транспорту	33
3.2. Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту	39
3.3. Документальне оформлення результатів експертизи послуг пасажирського транспорту	56
Запитання для самоперевірки	58
ТЕМА 4. ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ ЗВ'ЯЗКУ	
4.1. Поняття, що використовуються під час експертизи послуг зв'язку	59
4.2. Особливості експертизи послуг зв'язку різного виду	61
4.2. Документальне оформлення результатів експертизи послуг зв'язку	71
Запитання для самоперевірки	73

## ТЕМА 5. ЕКСПЕРТИЗА ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

5.1. Поняття, що використовуються під час експертизи житлово-комунальних послуг	74
5.2. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду	78
5.3 Документальне оформлення результатів експертизи житлово-комунальних послуг	83
Запитання для самоперевірки	86

## ТЕМА 6. ЕКСПЕРТИЗА ТУРИСТИЧНИХ ТА ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

6.1. Поняття, що використовуються під час експертизи туристичних та екскурсійних послуг	87
6.2. Особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг різного виду	92
6.3 Документальне оформлення результатів експертизи туристичних та екскурсійних послуг	99
Запитання для самоперевірки	100

## ТЕМА 7. ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ ТОРГІВЛІ, ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ ТА РИНКІВ

7.1. Поняття, що використовуються під час експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків	101
7.2. Особливості експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків різного виду	103
7.3 Документальне оформлення результатів експертизи послуг торгівлі, громадського харчування та ринків	111
Запитання для самоперевірки	113

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	114
-------------------	-----

Навчальне електронне видання  
комбінованого використання  
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

ВІННИКОВА Владислава Олександрівна  
СКИРДА Олена Євгенівна  
ЩЕРБАКОВА Тетяна Віталіївна  
БЕЛЯЄВА Інна Михайлівна

1

## **ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ**

### **Навчальний посібник у структурно-логічних схемах**

Відповідальна за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів д-р техн. наук,  
проф. А. А. Дубініна

Редактор Середенко М.О.

План 2018 р., поз. 90

---

Підп. до друку 22.12.18 р Один електронний оптичний диск (CD-ROM);  
супровідна документація. Об'єм даних 6,36 Мб. Тираж 10 прим.

---

Видавець і виготівник  
Харківський державний університет харчування та торгівлі  
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи  
ДК № 4417 від 10.10.2012 р.