

ЦИВІЛЬНЕ ПРАВО ТА ЦИВІЛЬНИЙ ПРОЦЕС

УДК 347.45/.47

<https://doi.org/10.31548/law2020.02.009>

ДО ПИТАННЯ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ У СФЕРІ ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

І.В. ГОРИСЛАВСЬКА, кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри цивільного та господарського права,
Національний університет біоресурсів і природокористування України
E-mail: horislavska@ukr.net

Анотація. У статті проаналізовано окремі питання правового регулювання окремих категорій системи управління якості у сфері побутового обслуговування.

Розкрито правові ознаки категорій «якість» із філософського, соціального, технічного, економічного та правового погляду. Проаналізовано правові засади запровадження стандартів серії ISO 9000. Розкрито питання щодо визначення поняття «послуга», «побутова послуга» та «система управління якістю». Запропоновано удосконалити класифікацію послуг, зокрема соціальних послуг. Досліджено питання імплементації норм Європейської соціальної хартії.

Ключові слова: якість, система управління якістю, послуга, побутова послуга, соціальна послуга

Актуальність.

Україна нині проходить шлях інтеграції і в європейське, і в світове співтовариство, та входження до Світової організації торгівлі, що зумовлює необхідність організацій та підприємств усіх сфер, в тому числі і сфери побутових послуг, до підвищення рівня показників якості продукції. Сучасний «економічний» світ стимулює виробників бути максимально

конкурентоспроможними, висуває на перший план споживача, як основного елемента процесу комерціалізації, визначає доцільність розглядати всю внутрішню діяльність як споживачів під час доставки продуктів та послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Питанню правового регулювання у сфері побутового обслуговування

та впровадження системи управління якістю присвячували свої роботи коло авторів: В.В. Апопій, М.С. Одарченко, В.М. Литвиненко, Б.І. Сташків, Л.А. Траченко, Н.І. Чудик-Білоусова, Є.П. Яригіна та інші.

Мета статті – визначити окремі правові дефініції організаційно-правового забезпечення систем управління якістю у сфері побутового обслуговування.

Результати.

У сучасних системах управління все більш помітну роль грає управління якістю виробництва та обслуговування. Пояснюється це, по-перше, тим, що якість, поряд з ціною, гарантіями, термінами постачання і сервісом є найбільш вагомим складовим конкурентоспроможності продукції. По-друге, якість продукції повинна гарантувати її безпеку й екологічну чистоту та забезпечувати можливість її обов'язкової сертифікації, що контролюється державою. Управління якістю продукції стало основною частиною виробничого процесу. Сьогодні одним з вагомих чинників, що зумовлюють рівень життя, безпеку в економічному, соціальному та екологічному аспектах, є якість.

Якість – це міра вартості, придатності (застосування) чого-небудь для використання за призначенням, сукупність характеристик продукту (товару чи послуги) стосовно його передбачуваної норми (Великий тлумачний словник сучасної української мови..., 2007), вона не зводиться до окремих властивостей, а охоплює послугу цілком і невіддільна від неї (не можна, залишаючись самим собою, втратити свою якість). Науковці дедалі більше звертають увагу на

доречність розуміння різного змісту і техніко-економічного поняття «якість». Часто, для розуміння поняття «якість» необхідно виходити з різних аспектів його розуміння, а саме: філософського, соціального, технічного, економічного та правового (Попович, 2013; Аношин, 2017). Відповідно до філософського розуміння, якість визначається властивостями об'єкту, що характеризують його відносну стійкість та утворюють внутрішній зміст. Соціальний «бік» якості розглядається у більш ширшому значенні, а саме як якість життя та життєдіяльності. Під ним «бачать» сукупність об'єктів якості: навколишнє природне середовище, охорона здоров'я, освіта, розвиток особистості, товари та послуги та інше. Технічний «бік» поняття – якість опосередковується сукупністю характеристик, їх кількісними параметрами, під час проектування та визначається через порівняння продукту з аналогом, еталоном або ж визначеними стандартами. З економічної точки зору, якість розглядається як уречевлений результат виробничої діяльності, що супроводжується відповідними витратами і визначається ступенем відповідності продукту вимогам споживачів (Аношин, 2017).

З правової точки зору, термін «якість» можливо лише умовно узагальнити і назвати – сукупністю властивостей, що відповідають вимогам, встановленим у законодавстві, технічній документації та умовам договору. Для кожного виду суспільних відносин, що врегульовуються, нормативна база розуміє «якість» по-різному. Зокрема, у законодавстві про основні принципи та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів мова йде про «параметри безпечності» – науково обґрунтовані та за-

тверджені центральним органом виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері охорони здоров'я, параметри, включаючи максимальні межі залишків, максимальні рівні, допустимі добові дози, рівні включень, недотримання яких у харчових продуктах може призвести до шкідливого впливу на здоров'я людини («Про основні принципи та вимоги до безпечності...», 1997). Якість води – характеристика складу і властивостей води, яка визначає її придатність для конкретних цілей використання (Водний кодекс України, 1995). У законодавстві про порядок надання соціальних послуг мова йде про «показники якості соціальних послуг», які визначаються як сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах (п. 13 ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги»).

Основними завданнями впровадження систем управління якістю на підприємствах є (Національний стандарт України «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005..., 2007): задоволення потреб споживачів продукцією високої якості; пошук ринків збуту продукції, зокрема, вихід на ринки не лише Європейського Союзу, а й ринки Азії, так і в межах міжнародних угод, зокрема Угода про створення зони вільної торгівлі між державами-учасниками ГУАМ; Угода про створення Співдружності Незалежних Держав; забезпечення конкурентоспроможності на внутрішньому

та зовнішньому ринках; удосконалення системи якості на підприємстві; зведення до мінімуму кількості проведення періодичних аудитів, які здійснюються на вимоги споживачів; покращення роботи постачальників і субпідрядників; зростання ділової репутації підприємства та ін.

На теперішній час діє четверта версія стандартів серії ISO 9000, що наближена до ідеології TQM (Total Quality Management – Загальне управління якістю). Вона складається з трьох взаємопов'язаних стандартів: 1) ISO 9000:2005 «Системи управління якістю. Основні положення і словник» (Національний стандарт України «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005..., 2007), що визначає терміни та визначення щодо управління якістю, а також узагальнення основних принципів управління якістю; 2) ISO 9001:2008 «Системи управління якістю. Вимоги» (ISO 9001:2008 «Системи управління якістю..., 2020), цей стандарт містить вимоги до системи управління (менеджменту) якістю. Саме за стандартом ISO 9001 проводиться сертифікація (тобто підтвердження відповідності вимогам стандарту). За підсумками сертифікації видається сертифікат, що підтверджує відповідність компанії всім вимогам стандарту ISO 9001; 3) ISO 9004:2009 «Системи управління якістю для досягнення стійкого успіху організації. Підхід на основі управління якістю». Цей стандарт є додатком до стандарту ISO 9001 та включає рекомендації щодо покращення діяльності у складних умовах постійно змінюваного середовища. Сертифікація за стандартом ISO 9004 відповідно не проводиться. В Укра-

їні міжнародні стандарти серії ISO 9000 (ДСТУ ISO 9000:2007, ДСТУ ISO 9001:2009, ДСТУ ISO 9004:2012) впроваджені в якості національних.

Обов'язкова стандартизація в Україні відмінена. Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» («Про технічні регламенти...», 2015) визначає правові і організаційні засади розробки, прийняття та застосування технічних регламентів та передбачених ними процедур оцінки відповідності, та проведення добровільної оцінки відповідності, системи управління якістю, системи екологічного управління, персоналу і цілеспрямований на забезпечення єдиної державної технічної політики у сфері підтвердження відповідності.

Необхідність узгодження потреб та інтересів між окремими суб'єктами суспільних відносин передбачає певний вид регулювання, яке може бути як зовнішнім по відношенню до суб'єкта, так і внутрішнім (саморегулювання). Протягом усього свого розвитку суспільство виробило систему засобів та способів регламентації діяльності суб'єктів конкретних суспільних відносин. Такою єдиною системою правових засобів, за допомогою яких забезпечується результативний правовий вплив на суспільні відносини, є механізм правового регулювання.

Приватно-правове регулювання категорії «якість» здійснюється в першу чергу відповідно до ЦК України. Норми, що визначають обов'язки продавця щодо якості товару, передбачають, що продавець повинен передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору купівлі-продажу. У разі відсутності в договорі купівлі-продажу умов щодо якості товару продавець зобов'язаний передати по-

купцеві товар, придатний для мети, з якою товар такого роду звичайно використовується. Якщо продавець при укладенні договору купівлі-продажу був повідомлений покупцем про конкретну мету придбання товару, продавець повинен передати покупцеві товар, придатний для використання відповідно до цієї мети. У разі продажу товару за зразком та (або) за описом продавець повинен передати покупцеві товар, який відповідає зразку та (або) опису. Якщо законом встановлено вимоги щодо якості товару, продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, який відповідає цим вимогам. Продавець і покупець можуть домовитися про передання товару підвищеної якості порівняно з вимогами, встановленими законом (ст. 673 ЦК України).

Механізм правового регулювання управління якістю включає в себе сукупність форм, методів та інструментів, за допомогою яких держава впливає на діяльність суб'єктів, що надають відповідні послуги з метою створення нормальних умов для функціонування останніх. Здійснюючи вплив на формування суспільних відносин, держава забезпечує їх державне регулювання, яке в юридичній науці розуміють як здійснюваний державою за допомогою всіх юридичних засобів владний вплив на суспільні відносини з метою їх упорядкування, закріплення, охорони й розвитку (Рабінович, 2002), а також на поведінку і свідомість учасників цих відносин шляхом нормативного закріплення їх прав та обов'язків, встановлення певних дозволів та заборон, затвердження певних правових актів тощо.

Під побутовими послугами розуміють вид діяльності суб'єктів: «бізнесу щодо задоволення конкретної

побутової потреби індивідуального замовника» (Апопій, 2006); «підприємницької діяльності щодо задоволення конкретної побутової потреби індивідуального замовника, пов'язаний із задоволенням конкретної побутової потреби індивідуального замовлення» (Моргулець, 2012); «побутові послуги - це діяльність, товар матеріальної або нематеріальної форми, що задовольняє конкретну, індивідуальну побутову потребу людини» (Язикова, 2009).

З правової точки зору послуги, в тому числі і побутові, є об'єктами цивільних правовідносин. На думку В. Васильєвої, послуга – це вид суспільного блага, за допомогою якого задовольняються потреби внаслідок вчинення суб'єктом дій (здійснення діяльності), у корисних властивостях яких і полягає суб'єктивний інтерес особи (Васильєва, 2006; Скрипник, 2018). Послугу визначають у вигляді певної правомірної операції, тобто у вигляді низки доцільних дій виконавця або в діяльності, що є об'єктом зобов'язання, яка має нематеріальний ефект, несталый речовий результат або уречевлений результат, пов'язаний з іншими договірними відносинами, і характеризується властивостями здійсненності, невід'ємності від джерела, миттєвої споживаності, неформалізованості її якості (Степанов, 2005).

Послуга – це діяльність, яка спрямована не на створення якогось матеріалізованого об'єкта, мета послуги – сприяти вилученню корисних властивостей вже наявного об'єкта, не допустити настання негативних наслідків для замовника послуги. Ця діяльність щодо сприяння становить цінність для особи, якій надається послуга, що споживається водночас з її наданням. Для послуги як для об'єкта цивільних прав характер-

ною особливістю є не лише її зміст, а і суб'єкт, який надає цю послугу. У формуванні змісту послуги беруть участь обидва учасники відносин правовідносин, лише за погодження істотних умов надання послуги вона є об'єктом цивільних правовідносин. У законодавстві передбачена презумпція особистого виконання договору про надання послуг. Важливою характеристикою послуги, що визначає його ціннісну вартість, є виконавець послуги. Для послуги як об'єкта цивільних прав важливим є і її «носії», тобто, хто саме надаватиме ту чи іншу послугу (Скрипник, 2018).

Законодавчий поділ послуг здійснюється за сферами надання. Підтвердженням такої позиції є прийняття цілої низки нормативно-правових актів, що є спеціальним законодавством для регламентації такого роду зобов'язань. Це закони «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність», «Про телекомунікації», «Про поштовий зв'язок», «Про оцінку майна, майнових прав та професійну оціночну діяльність в Україні», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про туризм», «Про житлово-комунальні послуги» та підзаконні нормативні акти – Правила постачання природного газу, Правила надання послуг поштового зв'язку; Правила надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення тощо.

У теорії цивільного права традиційно послуги ще поділяють на такі, в яких виконавцем вчиняються дії юридичного характеру (доручення, комісія), фактичного характеру (зберігання, перевезення), або змішані (довірче

управління майном, транспортна експедиція) та послуги кредитно-грошового характеру (позика, кредитний договір, факторинг, банківський рахунок, договір банківського вкладу, договір умовного зберігання (ескроу)) (Цивільне право України, 2017).

Якщо послуги надаються у сфері побутового обслуговування, то на такі відносини поширюється законодавство про захист прав споживачів, у тому числі Закон України «Про захист прав споживачів», Правила побутового обслуговування населення, в частині, що регулює надання нематеріальних послуг, а також Інструкція щодо надання окремих видів побутових послуг.

Звертає увагу новий Закон України «Про соціальні послуги», що визначає критерії класифікації таких послуг, зокрема, соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на: соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини; соціальну підтримку – сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин; соціальне обслуговування – мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду. За типами таких послуг виокремлюють допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

На виконання норм Європейської соціальної хартії (Європейська соціальна хартія, 1996) Україна зобов'язалася сприяти діяльності або створенню служб, які сприятимуть добробуту та розвитку як окремих осіб так і груп у суспільстві, їх адаптації до соціального оточення; заохочення участі окремих осіб, а також добровільних чи інших організацій у створенні і діяльності таких служб. Відповідно до ст. 13, 14 Хартії має функціонувати система соціальних служб, призначений для здійснення допомоги усім людям у розв'язанні проблем, пов'язаних з адаптацією до соціального оточення, незалежно від їх природи і особистих, сімейних, професійних, фізичних або психічних наслідків. Такі соціальні служби можуть або бути загальними, або спеціалізуватися на обслуговуванні конкретних груп населення. Відповідно Україна має забезпечити доступність і рівність у користуванні такими послугами. Згідно її Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони Україна як держава взяла на себе обов'язок щодо посилення рівня соціального захисту та модернізації систем соціального захисту, зокрема щодо якості, доступності та фінансової стабільності. Виконання вищезгаданих зобов'язань у соціальній сфері здійснюється через мережу спеціально створених органів та установ, які уповноважені приймати відповідні рішення щодо надання особі соціального забезпечення за наявності визначених законодавством підстав та з дотриманням встановлених державних соціальних стандартів та нормативів.

В Україні за цією класифікаційною ознакою індивідуальні побутові послуги відповідно мають бути розподілені згідно із Національним класифікатором (Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016:2010, 2010).

Висновки та перспективи.

Пропонуємо удосконалити класифікацію послуг та соціальних послуг, зокрема, таким видом як побутові послуги, що здійснюються у рамках реалізації права на соціальний захист. Незважаючи на всю свою універсальність, стандарти ISO 9000 не охоплюють всього комплексу питань, які виникають у межах запровадження в різних галузях промисловості. Забезпечення переходу до раціональних моделей споживання і виробництва («ощадливе виробництво») передбачено на рівні Цілей сталого розвитку України на період до 2030 року.

Список використаних джерел

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел Київ, Ірпінь: ВТФ «Перун», 2007.
2. Попович Т.М. Управління якістю: навчальний посібник. Тернопіль: Крок, 2013. 320 с.
3. Аношин О.С. Побудова системи управління якістю в організації та забезпечення її ефективного функціонування: диплом. робота. Тернопіль, 2017. 125 с. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
4. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР (редакція від 16.01.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
5. Водний кодекс України: Закон України від 06.06.1995 р. № 213/95-ВР (редакція від 21.02.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/213/95-%D0%B2%D1%80/ed20150101#n73> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
6. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
7. Національний стандарт України «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» (ISO 9000:2005, IDT) ДСТУ ISO 9000:2007: наказ Держспоживстандарту України від 03.09.2007 р. № 209. URL: https://dbn.at.ua/_Id/11/1128_432_iso9000-1-.pdf (дата звернення: 10.04.2020 р.).
8. ISO 9001:2008 «Системи управління якістю. Вимоги». URL: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf> (дата звернення: 15.04.2020 р.).
9. Про технічні регламенти та оцінку відповідності: Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII (редакція від 03.07.2019 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19> (дата звернення: 15.04.2020 р.).
10. Цивільний кодекс України: Кодекс України від 16.01.2003 р. № 435- IV (редакція від 23.05.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 15.04.2020 р.).
11. Рабінович П.М. Основи загальної теорії права та держави: навч. посіб. Вид. 5-е, зі змінами Тернопіль: Лілея, 2002. 189 с.
12. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / В.В. Апопій, І. Олексін, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало; за ред. В.В. Апопія. Київ: ВЦ «Академія», 2006. 312 с.
13. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
14. Язикова А.Ю. Теоретичні аспекти класифікації побутових послуг. Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки. 2009. № 4. Т. 1. С. 225–229.

15. Васильєва В. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг. Івано-Франківськ, 2006. С. 95.
16. Скрипник В.Л. Послуги як особливий об'єкт цивільних прав. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція. № 36. Т. 2. 2018. URL: <https://journals.indexcopernicus.com> (дата звернення: 11.05.2020 р.).
17. Степанов Д. Услуги как объект гражданских прав. Москва: Статут, 2005. С. 217.
18. Цивільне право України: підручник: У 2-х кн. / За ред. О.В. Дзери, Н.С. Кузєцової, Р.А. Майданика. Київ: Юрінком Інтер, 2017. Кн. 2. 1176 с.
19. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII (редакція від 27.02.2020 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
20. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 р. № 313 (редакція від 17.01.2014 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
21. Про затвердження інструкцій щодо надання окремих видів побутових послуг: наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 27.08.2000 р. № 20. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0803-00> (дата звернення: 13.04.2020 р.).
22. Європейська соціальна хартія (переглянута): Міжнародний документ від 03.05.1996 р. (редакція від 07.09.2016 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 11.05.2020 р.).
23. Державний класифікатор продукції та послуг ДК 016:2010 (Загальні положення. Секція А): наказ Держспоживстандарту України 11.10.2010 р. № 457 (редакція від 01.03.2017 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v457a609-10> (дата звернення: 13.04.2020 р.).

References

1. Velykyi tlumachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy [Large explanatory dictionary of the modern Ukrainian language] (2007) / uklad. i holov. red. V.T., Busel Kyiv, Irpin: VTF «Perun» (in Ukrainian).
2. Popovych, T.M. (2013). Upravlinnia yakistiu [Quality management]. Ternopil: Krok, 320 (in Ukrainian).
3. Anoshyn, O.S. (2017). Pobudova systemy upravlinnia yakistiu v orhanizatsii ta zabezpechennia yii efektyvnoho funktsionuvannia [Building a quality management system in the organization and ensuring its effective functioning]. Ternopil, 125. Available at: <http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream> (in Ukrainian).
4. Pro osnovni pryntsypy ta vymohy do bezpechnosti ta yakosti kharchovykh produktiv [On the basic principles and requirements for food safety and quality] (1997): Zakon Ukrainy 23.12.1997 № 771/97-VR. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80> (in Ukrainian).
5. Vodnyi kodeks Ukrainy [Water Code of Ukraine] (1995): Zakon Ukrainy 06.06.1995 № 213/95-VR. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua> (in Ukrainian).
6. Pro sotsialni posluhy [About social services] (2019): Zakon Ukrainy 17.01.2019 № 2671-VIII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (in Ukrainian).
7. Natsionalnyi standart Ukrainy «Systemy upravlinnia yakistiu. Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv» [National Standard of Ukraine «Quality Management Systems. Basic provisions and glossary of terms»] (ISO 9000:2005, IDT) DSTU ISO 9000:2007: nakaz Derzhspozhyvstandartu Ukrainy 03.09.2007 № 209. Available at: https://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf (in Ukrainian).
8. ISO 9001:2008 «Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy» [ISO 9001:2008 «Quality

- management systems. Requirements»]. Available at: <https://khoda.gov.ua/image/catalog/files/%209001.pdf> (in Ukrainian).
9. Pro tekhnichni rehlementy ta otsinku vidpovidnosti [On technical regulations and conformity assessment] (2015): Zakon Ukrainy 15.01.2015 № 124-VIII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19> (in Ukrainian).
 10. Tsyvilnyi kodeks Ukrainy [Civil Code of Ukraine] (2003): Kodeks Ukrainy 16.01.2003 № 435–IV. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (in Ukrainian).
 11. Rabinovych, P.M. (2002). Osnovy zahalnoi teorii prava ta derzhavy [Fundamentals of the general theory of law and the state]. Ternopil: Lileia, 189 (in Ukrainian).
 12. Apopii, V.V. (2006). Orhanizatsiia i tekhnolohiia nadannia posluh [Organization and technology of services] / V.V., Apopii, I., Oleksin, N.O., Shutovska, T.V., Futalo; za red. V.V., Apopiia. Kyiv: VTs «Akademiia», 312 (in Ukrainian).
 13. Morhulets, O.B. (2012). Menedzhment u sferi posluh [Management in the field of services]. Kyiv: Tsentrl uchbovoi literatury, 384 (in Ukrainian).
 14. Yazykova, A.Yu. (2009). Teoretychni aspekty klasyfikatsii pobutovykh posluh. Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Serii: Ekonomichni nauky [Theoretical aspects of classification of household services. Bulletin of Khmelnytsky National University. Series: Economic Sciences]. 4(1): 225–229 (in Ukrainian).
 15. Vasyliieva, V. (2006). Tsyvilno-pravove rehliuvannia diialnosti z nadannia poserednytskykh posluh [Civil law regulation of intermediary services]. Ivano-Frankivsk, 95 (in Ukrainian).
 16. Skrypnyk, V.L. (2018). Posluhy yak osoblyvyi ob'ekt tsyvilnykh prav. Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. Serii: Yurysprudentsiia [Services as a special object of civil rights. Scientific Bulletin of the International Humanities University. Series: Jurisprudence], 36(2). Available at: <https://journals.indexcopernicus.com> (in Ukrainian).
 17. Stepanov, D. (2005). Uslyhy kak ob'ekt hrazhdanskykh prav [Services as an object of civil rights]. Moskva: Statut, 217 (in Russian).
 18. Tsyvilne pravo Ukrainy [Civil law of Ukraine] (2017) / Za red. O.V., Dzery, N.S., Kuzietsovoi, R.A., Maidanyka. Kyiv: Yurinkom Inter, 1176 (in Ukrainian).
 19. Pro zakhyst prav spozhyvachiv [On consumer protection] (1991): Zakon Ukrainy 12.05.1991 № 1023-XII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (in Ukrainian).
 20. Pro zatverdzhennia pravyl pobutovoho obsluhovuvannia naselennia [About the statement of rules of consumer services of the population] (1994): postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy 16.05.1994 № 313. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/313-94-%D0%BF> (in Ukrainian).
 21. Pro zatverdzhennia instruksii shchodo nadannia okremykh vydiv pobutovykh posluh [On approval of instructions for the provision of certain types of household services] (2000): nakaz Ukrainського soiuzu obiednan, pidpriemstv i orhanizatsii pobutovoho obsluhovuvannia naselennia 27.08.2000 № 20. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0803-00> (in Ukrainian).
 22. Yevropeiska sotsialna khartiia (perehlianuta) [European Social Charter (revised)] (1996): Mizhnarodnyi dokument 03.05.1996. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua> (in Ukrainian).
 23. Derzhavnyi klasyfikator produktsii ta posluh DK 016:2010 (Zahalni polozhennia. Sektsiia A) [State Classification of Products and Services DK 016: 2010 (General provisions. Section A)] (2010): nakaz Derzhspozhyvstandartu Ukrainy 11.10.2010 № 457. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v457a609-10> (in Ukrainian).

I.V. Horislavska (2020). TO THE ISSUE OF LEGAL REGULATION OF CERTAIN CATEGORIES OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE SPHERE OF HOUSEHOLD SERVICES. *Law. Human. Environment*, 11(2):71-80.

<https://doi.org/10.31548/law2020.02.009>.

Summary. *In article separate questions of legal regulation of separate categories of a control system of quality in sphere of household services are analyzed.*

The legal characteristics of the «quality» categories are revealed through philosophical, social, technical, economic and legal perception. The legal basis for implementing ISO 9000 series standards is analyzed. The questions concerning the definition of «service», «household service» and «quality management system» are revealed. It is proposed to improve the classification of services, in particular social services. The implementation of the norms of the European Social Charter has been studied.

Keywords: *household service, quality management system, social service, quality*
