ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В повседневной жизни граждане постоянно вступают в гражданско-правовые отношения и заключают различные сделки по оказанию услуг. К такого рода договорам относятся все виды возмездных услуг по медицинскому, транспортному, коммунальному обслуживанию, по перевозке, в сфере банковской деятельности и прочие многочисленные виды бытовых сделок.

Все сделки подлежать письменному оформлению, посредством изложения условий договора на бумаге. В некоторых случаях, например по договору перевозки или оказания бытовых услуг доказательством вступления граждан в правовые отношения являются квитанции или транспортные билеты.

Общее правовое регулирование осуществляется нормами Гражданского кодекса РФ, главы 39 «Возмездное оказание услуг», а также федеральным Законом о защите прав потребителей.

Применительно к каждому виду договоров существуют отраслевые нормы права, в соответствии с которыми различные юридические структуры предоставляют населению свои услуги и взимают за них деньги.

МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Лечебная помощь, оказываемая гражданам, оплачивается за счет средств обязательного медицинского страхования в соответствии с утвержденным перечнем. При предъявлении полиса ОМС пациенту должна быть оказана первая необходимая помощь врача и предоставлены услуги по госпитализации в экстренных случаях, по лабораторным исследованиям анализов, проведению обследования в форме УЗИ, ЭКГ, флюорографии и т.п.

Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

Лечебным учреждениям государственного и муниципального типа предоставлено право оказывать платные услуги, которые регулируются Постановлением правительства от 4 октября 2012 г. № 1006. По желанию пациента он может воспользоваться платной медицинской помощью и заключить договор с лечебницей. В условия заключенного соглашения должны быть включены вид оказываемой услуги, стоимость, сроки и порядок исполнения, а также ответственность за ненадлежащее оказание.

Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Федеральный закон «Об образовании в РФ» устанавливает возможность оказания платных образовательных услуг организациями осуществляющими деятельность в этой сфере.

Такого рода услуги могут оказывать как дошкольные учреждения, так и высшие учебные заведения. Договор, заключаемый сторонами должен предусматривать вид учебного процесса, порядок оплаты, результат, выдачу по окончании документа об окончании обучения.

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В своей повседневной жизни мы сталкиваемся с необходимостью получения коммунальных услуг в виде отопления, горячего и холодного водоснабжения, вывозу мусора, уборки территории. Все перечисленные услуги оказываются предприятиями коммунально-бытовой сферы, деятельность которых регулируется Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов". Большинство договоров в коммунальной сфере являются договорами присоединения, означающими, что поставщик услуг разработал стандартный договор для всех потребителей и они фактически присоединяются к его условиям, получают необходимое количество электро- и теплоэнергии, воды и газа, вне зависимости оформили они его на бумаге или нет.

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов

ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Лица, отправляющиеся в путешествие за границу или по России, могут воспользоваться услугами, которые предоставляет крупные туроператоры через туристические агентства.

Взаимоотношения сторон должны быть оформлены договором, который регулируется ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и Постановлением Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 «О правилах оказания услуг по реализации туристского продукта».

В целях защиты своих интересов, путешественники должны заключить подробное соглашение, оговаривающее все этапы поездки, порядок оплаты и возврата денежных средств, в случае ненадлежащих услуг.

УСЛУГИ ПЕРЕВОЗКИ

Договоры по перевозке относятся к публичным договорам, в соответствии с которым доказательством его заключения является оформленный перевозчиком билет. В билете указывается вид транспорта, дата поездки, время в пути, цена услуги.

В зависимости от вида транспорта взаимоотношения пассажира и перевозчика регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

• Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. N 111 г. «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»

• Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 N 112 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом"

• Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003 N 72 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте"

• Приказом Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 28 июня 2007 г. N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей"

Помимо этого существуют специальные отраслевые кодексы и законы: Воздушный кодекс, Кодекс внутреннего водного транспорта, Устав РЖД и прочие.

УСЛУГИ ПО ТЕХОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОМОТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

При поломке автомашины, владелец обращается в сервисные центры, которые в целях оказания услуг должны заключить с автовладельцем договор, в соответствии с которым они принимают на себя обязательство осуществить ремонтные работы и обслуживать автомобиль в ходе его эксплуатации.

Отношения сторон регламентируются Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 N 290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств".

УСЛУГИ СВЯЗИ

В настоящее время граждане пользуются стационарными и мобильными телефонами по договорам, заключаемым с операторами связи. Отношения сторон регулируются соглашением и рядом нормативных актов: ФЗ «О связи» и Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи".

Договор предусматривает порядок предоставления услуг связи, взимание оплаты оператором с абонента, ответственность сторон за ненадлежащее выполнение принятых обязательств.

БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

Граждане пользуются услугами банков при открытии счетов, переводах денежных средств, вкладах, получении кредитов, пользовании пластиковыми картами. Услуги банка оказываются посредством заключения договора, при чем каждая отдельная услуга оформляется отдельным соглашением.

Взаимоотношения сторон регулируются ФЗ «О банках и банковской деятельности», каждый банк разрабатывает свою форму договора, впрочем, они в большинстве случаев являются стандартными.

Всю деятельность кредитных учреждений в банковской сфере контролирует ЦБ РФ, в случае ненадлежащего оказания услуг у банка может быть отозвана лицензия, предоставляющая право оказывать услуги населению и юридическим лицам.

В целях защиты своих прав граждане, получая услуги от любых учреждений и организаций должны требовать заключения договора, который позволит в дальнейшем доказывать их правоту и требовать надлежащего выполнения условий соглашения.