

О. Л. Бобось, кандидат ветеринарних наук, здобувач наукового ступеня доктора наук в галузі знань «Публічне управління та адміністрування», відділ прикордонного інспекційного контролю «Бориспіль» Північного міжрегіонального головного управління Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів на державному кордоні

ВЗАЄМОДІЯ МІЖ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ТА НЕДЕРЖАВНИМИ АКТОРАМИ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ЗАХИСТОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Автором досліджено сучасний стан взаємодії між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів. Проаналізовано різні аспекти співпраці між цими сторонами, такі як консультації, кампанії, стандартизація, інформаційні ресурси та контроль. Виявлено поточні виклики та проблеми, що впливають на ефективність захисту прав споживачів, та запропонувати шляхи покращення взаємодії для забезпечення більшої захищеності інтересів споживачів. Визначено детальніше основні проблеми, з якими стикаються державні органи та недержавні актори у публічному управлінні захистом прав споживачів. Він аналізує недостатню взаємодію та довіру між цими сторонами і надає причини, які призводять до цих проблем. Підкреслено значення розробки та впровадження стандартів якості та безпеки, які допоможуть забезпечити надійність товарів і послуг на ринку. Також рекомендується активізувати співпрацю між державними органами та недержавними акторами шляхом проведення регулярних зустрічей, консультацій та спільних проєктів. Крім того, підкреслена важливість розробки інноваційних інструментів та використання новітніх технологій для підвищення ефективності управління та захисту прав споживачів. Такі інструменти можуть сприяти зручній обміну інформацією, розв'язанню спорів та покращенню комунікації між різними сторонами.

Доведено важливість взаємодії між державними органами та недержавними акторами для забезпечення ефективного захисту прав споживачів та підвищення якості життя населення. Запропоновані рекомендації та шляхи вирішення проблем допоможуть покращити управління захистом прав споживачів та забезпечити більш активну участь всіх зацікавлених сторін у процесах захисту прав споживачів.

Ключові слова: взаємодія, державні органи, публічне управління, недержавні актори, захист прав споживачів.

O. L. Bobos. Interaction between government authorities and non-government actors in the public administration of the protection of consumer rights

The author has researched the current state of interaction between state bodies and non-state actors in the public management of consumer rights protection. Various aspects of cooperation between these parties are analyzed, such as consultations, campaigns, standardization, information resources and control. Current challenges and problems affecting the effectiveness of consumer rights protection are identified, and ways to improve interaction to ensure greater protection of consumer interests are proposed. The main problems faced by state bodies and non-state actors in the public management of consumer rights protection are defined in more detail. It analyzes the lack of interaction and trust between these parties and provides the reasons that lead to these problems. The importance of developing and implementing quality and safety standards that will help ensure the reliability of goods and services on the market is emphasized. It is also recommended to intensify cooperation between state bodies and non-state actors through regular meetings, consultations and joint projects. In addition, the importance of the development of innovative tools and the use of the latest technologies to increase the efficiency of management and protection of consumer rights is emphasized. Such tools can facilitate convenient information exchange, dispute resolution, and improved communication between various parties.

The importance of interaction between state bodies and non-state actors to ensure effective protection of consumer rights and improve the quality of life of the population has been proven. The proposed recommendations and solutions will help to improve consumer protection management and ensure more active participation of all stakeholders in consumer protection processes.

Key words: interaction, state bodies, public administration, non-state actors, consumer rights protection.

Постановка проблеми. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів є ключовим аспектом забезпечення ефективного та комплексного захисту інтересів споживачів. Незважаючи на значні зусилля, спрямовані на захист прав споживачів, існують ряд проблем та викликів, які необхідно вирішити для підвищення ефективності та успішності цього процесу. Однією з ключових проблем є недостатній рівень співпраці та довіри між державними органами і недержавними акторами. Це може призвести до неповного врахування реальних потреб інтересів споживачів, недосягнення консенсусу щодо прийняття ефективних рішень та обговорення та реалізації заходів з захисту прав споживачів.

Також існує проблема недостатньої інформованості споживачів про їх права та процедури захисту. Багато споживачів можуть бути несвідомими своїх прав, не знаючи, як правильно захищати себе у разі порушення їх прав, або не мають доступу до інформації про процедури скарг та вирішення спорів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі взаємодії між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів досліджували такі науковці, як: М. Парасюк, Є. Коваленко, В. Свічинський, Д. Левченко та інші.

Мета статті – дослідити та проаналізувати взаємодію між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів з метою виявлення шляхів покращення ефективності та забезпечення кращого захисту інтересів споживачів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів є важливою для забезпечення ефективного захисту прав споживачів та створення сприятливих умов для розвитку економіки.

Варто наголосити, що державні органи відіграють ключову роль у розробці та реалізації законодавства щодо прав споживачів, контролі за дотриманням цих законів та реагуванні на порушення. Вони створюють інструменти для забезпечення безпеки та якості товарів і послуг, а також забезпечують інформаційну підтримку споживачам. У державних органах можуть бути різноманітні структури, від спеціальних відділів та агентств до міністерств та комісій, відповідальних за захист прав споживачів [5].

Доречно наголосити, що недержавні актори, які можуть брати участь у публічному управлінні захистом прав споживачів, включають:

- *громадські організації*: це недержавні організації, які захищають права та інтереси споживачів, розвивають свідомість про права споживачів та допомагають споживачам у вирішенні спорів з підприємствами. Вони можуть брати участь у процесі створення законодавства та державних політик, представляти інтереси споживачів у діалозі з державними органами;

- *бізнес-асоціації*: деякі організації, які об'єднують підприємства, також можуть брати участь у розвитку політик і стандартів, сприяючи забезпеченню якості товарів і послуг, що надаються споживачам;

- *академічна спільнота*: дослідники та експерти можуть надавати наукові рекомендації і підтримку при розробці політик та законодавства з захисту прав споживачів;

- *бізнес та торговельні об'єднання*: організації, що представляють інтереси підприємств, можуть взаємодіяти з державними органами для обговорення питань якості товарів та послуг, розробки стандартів та іншого відповідного законодавства [8].

Слід додати, що взаємодія між державними органами та недержавними акторами може відбуватися на різних рівнях, від національних до регіональних та місцевих. Важливо забезпечити відкритий діалог, взаємоповагу та співпрацю між усіма сторонами для досягнення ефективного захисту прав споживачів та покращення якості життя населення.

Слід зазначити, що взаємодія між державними органами та недержавними акторами в публічному управлінні захистом прав споживачів може мати наступні аспекти:

- *консультації та зворотний зв'язок*: державні органи можуть залучати представників недержавних акторів до консультаційних процесів під час розробки нового законодавства, нормативних актів або змін до існуючих положень. Це допомагає враховувати думки та інтереси різних сторін і забезпечувати більшу репрезентацію споживачів;

- *моніторинг і звітність*: недержавні актори можуть допомагати у моніторингу виконання законів та політик, які стосуються захисту прав споживачів. Вони можуть стежити за дотриманням правил у сфері безпеки товарів, інформувати про виявлені порушення, а також звертати увагу громадськості та засобів масової інформації на проблеми, що потребують вирішення;

- *розвиток освіти та інформаційної підтримки*: недержавні організації можуть займатися популяризацією знань про права споживачів, роз'яснювати їх інформаційним кампаніям, навчальними заходами, семінарами та іншими формами. Це сприяє підвищенню освіченості споживачів та здатності захищати свої права;

- *взаємодія у вирішенні спорів*: у разі виникнення конфліктних ситуацій між споживачами та підприємствами, недержавні організації можуть виступати в ролі посередника або підтримувати споживачів у процесі врегулювання спорів. Такий підхід сприяє швидшому та більш об'єктивному вирішенню проблем;

- *захист прав представників вразливих груп*: деякі групи споживачів, такі як діти, інваліди, літні люди або соціально вразливі верстви населення, можуть потребувати спеціального захисту. Недержавні актори можуть сприяти захисту прав цих груп, надавати їм допомогу і голос у публічних дискусіях;

- *розробка добровільних стандартів та сертифікація*: у певних випадках, державні органи співпрацюють з недержавними акторами для розробки добровільних стандартів якості та сертифікаційних програм, які доповнюють обов'язкові законодавчі вимоги. Це може стимулювати підприємства до впровадження більш високих стандартів і поліпшення якості своїх продуктів.

Отже, усі ці аспекти співпраці між державними органами та недержавними акторами допомагають покращити ефективність та реалізм політик і законодавства щодо захисту прав споживачів. Вони сприяють підвищенню рівня довіри між сторонами та створюють більш сприятливі умови для економічного розвитку і добробуту населення.

Доцільно зауважити, що для забезпечення структурованої взаємодії може бути створена рада або комітет, до складу якого входять представники державних органів, громадських організацій, бізнес-асоціацій, академічної спільноти тощо. Ця рада буде займатися обговоренням та координацією заходів щодо захисту прав споживачів.

Крім цього, державні органи та громадські організації можуть співпрацювати для створення та поширення інформаційних ресурсів, які надають споживачам інформацію про їх права, процедури скарг, заходи безпеки та інші питання, що стосуються споживання товарів та послуг [7].

Необхідно не забувати, що для забезпечення швидкого та ефективного вирішення скарг споживачів можна створити електронну систему подання скарг та звернень, яка буде доступна для недержавних організацій та інших зацікавлених сторін. Державні органи та громадські організації можуть спільно проводити кампанії з популяризації прав споживачів, проводити навчальні заходи та семінари, спрямовані на підвищення освіченості споживачів.

Варто зауважити, що недержавні актори можуть брати участь у розробці стандартів якості та безпеки для товарів та послуг, співпрацюючи з національними органами стандартизації. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами допомагає виявляти та аналізувати потреби та проблеми споживачів, що забезпечує більш швидке та адаптивне оновлення законодавства з метою забезпечення захисту їх прав.

Доречно наголосити, що для взаємодії між державними органами та недержавними акторами в публічному управлінні захистом прав споживачів є взаємовигідною, оскільки дозволяє об'єднати зусилля для підвищення якості життя споживачів, покращення безпеки продукції та послуг, а також розвитку стабільного та довірливого бізнес-середовища. Такий підхід сприяє створенню балансу між інтересами різних сторін і сприяє сталому соціально-економічному розвитку суспільства [3].

Отже, спільний моніторинг і оцінка результатів політик і заходів щодо захисту прав споживачів можуть допомогти виявляти недоліки та ефективність заходів. Це сприяє постійному вдосконаленню політики та забезпеченню її відповідності потребам споживачів. Недержавні організації можуть брати участь у контролі за дотриманням законодавства про права споживачів, перевірці безпеки товарів і послуг, а також виявленні порушень. Це дозволяє розширити обсяг контролю та забезпечити більш ефективний нагляд за діяльністю підприємств.

Крім цього, спільний розвиток механізмів медіації, альтернативного врегулювання спорів та арбітражу допомагає споживачам вирішувати свої претензії та конфлікти з підприємствами без довготривалих і дорогих судових процесів [6].

Недержавні актори можуть сприяти розвитку конкуренції на ринку, звертаючись до державних органів з вимогою боротьби з монополізмом, недобросовісною конкуренцією та іншими антиконкурентними практиками. Державні органи можуть співпрацювати з приватним сектором і громадськими організаціями для стимулювання інновацій та розвитку новітніх технологій в області захисту прав споживачів.

Отже, держави та громадські організації можуть співпрацювати в рамках міжнародних організацій та ініціатив з питань захисту прав споживачів, обмінюючись досвідом та найкращими практиками. Ці аспекти взаємодії взаємодоповнюються та допомагають забезпечувати більш комплексний та ефективний захист прав споживачів. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами стає особливо важливою в умовах швидко змінюючогося соціального, технологічного та економічного середовища, де нові виклики та потреби споживачів постійно з'являються та вимагають адаптивних рішень.

Слід додати, що представники громадських організацій, бізнесу і наукової спільноти можуть брати участь у розробці стандартів якості та безпеки, а також у процедурах сертифікації продукції. Це забезпечує широку експертну оцінку і високий ступінь довіри до стандартів та сертифікаційних процедур. Державні органи та недержавні актори можуть спільно ведення інформаційні кампанії, які мають на меті популяризацію прав споживачів, заохочення до свідомого вибору товарів та послуг, а також активізацію громадської підтримки заходів з захисту прав споживачів [4].

Деякі питання забезпечення прав споживачів мають глобальний характер, такі як проблеми кібербезпеки, міжнародний електронний комерції та інші. Взаємодія між державними органами і міжнародними громадськими організаціями може допомогти знаходити спільні рішення на міжнародному рівні.

Успішна взаємодія в публічному управлінні залежить від залучення всіх зацікавлених сторін, у тому числі підприємств, споживачів, громадських організацій, академічних експертів та інших. Такий підхід забезпечує більш широкий спектр думок та підходів до вирішення проблем. За участі недержавних акторів можуть бути розроблені нові інструменти та підходи до захисту прав споживачів, такі як використання штучного інтелекту, блокчейн-технологій або інших сучасних засобів для поліпшення якості послуг і товарів.

Крім цього, організація регулярних зустрічей, конференцій та робочих груп може сприяти обміну досвідом, обговоренню проблем та спільному виробленню рішень [2].

Отже, взаємодія між державними органами та недержавними акторами є ключовим фактором у публічному управлінні захистом прав споживачів. Вона дозволяє забезпечити більш ефективний та адаптивний захист інтересів споживачів, підвищує рівень довіри до владних структур і сприяє розвитку сталої та прозорої економічної

системи. Постійна взаємодія держави, бізнесу, громадянського суспільства та наукової спільноти є важливою складовою успішної політики захисту прав споживачів.

Висновок. Проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що взаємодія між державними органами та недержавними акторами у публічному управлінні захистом прав споживачів є важливою складовою ефективного захисту прав споживачів та покращення якості життя населення. Цей підхід дозволяє об'єднати зусилля різних сторін для створення сприятливих умов для розвитку економіки, забезпечення безпеки та якості товарів і послуг, а також підвищення свідомості та освіченості споживачів. Взаємодія між державними органами та недержавними акторами може здійснюватися через консультації, спільні кампанії, розробку стандартів та сертифікацію, участь у процедурах стандартизації, розвиток інформаційних ресурсів, залучення до контролю, розв'язання спорів, розробку інноваційних інструментів, а також сприяння економічній конкуренції.

Таким чином, забезпечення сприятливої та конструктивної взаємодії між усіма сторонами допомагає вирішувати складні виклики та забезпечувати стабільну та справедливую соціально-економічну систему. Важливо надалі розвивати цей підхід та сприяти посиленню взаємодії для забезпечення більшого захисту прав споживачів та створення благо приємних умов для розвитку суспільства в цілому.

Список використаних джерел:

1. Левченко Д. С. Оцінювання ефективності публічного адміністрування за допомогою громадськості в Україні. 2019 р. URL : <https://science.lpnu.ua/uk/smeu/vsi-vypusky/vypusk-4-nomer-1-2022/efektyvnist-publichnogo-upravlinnya-ta-administruvannya>
2. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник: Ужгородського національного університету*. 2017 р. URL : <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/pdf>
3. Свічинський В. Оцінювання ефективності діяльності місцевих органів виконавчої влади. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021р. № 3 с. 84.
4. Соколов А. В. Сучасні підходи до оцінки якості державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. № 4 URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=901>
5. Стратегія реформування державного управління України на 2015–2020 роки. URL : http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/consult/old/show_print_bill/3798
6. Шура Н. О., Смірнов О. В. Дослідження ефективності застосування механізмів прийняття рішень місцевими адміністраціями у контексті публічного адміністрування. *Ефективна економіка*, № 12. 2017 р.
7. Яремко І. Ефективність публічного управління та адміністрування: проблеми та напрями вдосконалення процесів оцінювання. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*. № 1 (7), 2022 р. URL : <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/jun/28231/220373menedzhment-49-56.pdf>

References:

1. Levchenko D. S. (2019), *Otsiniuvannia efektyvnosti publichnoho administruvannia za dopomohoiu hromadskosti v Ukraini* [Evaluation of the effectiveness of public administration with the help of the public in Ukraine], Kyiv [Ukraine] URL : <https://science.lpnu.ua/uk/smeu/vsi-vypusky/vypusk-4-nomer-1-2022/efektyvnist-publichnogo-upravlinnya-ta-administruvannya>
2. Parasiuk M. V. (2017), «Problemni aspekty zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini» [«Problematic aspects of consumer rights protection in Ukraine»]. *Naukovyi visnyk: Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu* [Scientific Bulletin: Uzhhorod National University]. URL : <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/pdf>
3. Svichynskiy V. (2021) «Otsiniuvannia efektyvnosti diialnosti mistsevykh orhaniv vykonavchoi vlady» [«Evaluation of the effectiveness of local executive bodies»]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia* [Actual problems of public administration]. vol. 3, pp. 84. [Ukraine]
4. Sokolov A. V. «Suchasni pidkhody do otsinky yakosti derzhavnoho upravlinnia» [«Modern approaches to assessing the quality of public administration»]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok* [Public administration: improvement and development]. vol. 4. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=901>
5. *Stratehiia reformuvannia derzhavnoho upravlinnia Ukrainy na 2015–2020 roky* [«Strategy for reforming the state administration of Ukraine for 2015–2020»]. URL : http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/consult/old/show_print_bill/3798
6. Shura N. O. and Smirnov O. V. (2017) «Doslidzhennia efektyvnosti zastosuvannia mekhanizmv pryiniattia rishen mistsevymy administratsiaymy u konteksti publichnoho administruvannia» [«Study of the effectiveness of the application of decision-making mechanisms by local administrations in the context of public administration»]. *Efektyvna ekonomika* [Efficient economy], vol.12.
7. Iaremko I. (2022) «Efektyvnist publichnoho upravlinnia ta administruvannia: problemy ta napriamy vdoskonalennia protsesiv otsiniuvannia» [«Effectiveness of public management and administration: problems and directions for improvement of assessment processes»]. *Menedzhment ta pidpriemnytstvo v Ukraini: etapy stanovlennia ta problemy rozvytku* [Management and entrepreneurship in Ukraine: stages of formation and problems of development]. vol.1 (7), URL : <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journalpaper/2022/jun/28231/220373menedzhment-49-56.pdf>