

**Твердохліб О.С.**

Інститут державного управління та наукових досліджень з цивільного захисту Державної служби України з надзвичайних ситуацій

## МЕТОДИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

*Стаття присвячена дослідженню та ситуації з захистом прав споживачів в Україні та виявленню ключових проблем, що впливають на ефективність цієї сфери. Вона розглядає сучасний стан законодавства та програм, які регулюють захист прав споживачів, і аналізує ступінь їхньої ефективності. З'ясовуються причини недостатньої ефективності захисту прав споживачів, такі як недостатній рівень інформованості, складні процедури звернень та розгляду скарг, а також неефективне публічне управління. Визначені можливі шляхи вирішення цих проблем, такі як поліпшення законодавства, створення електронних сервісів та підтримка громадських організацій, а також залучення експертів та споживачів у процес захисту прав. Висновки статті допоможуть зрозуміти важливість ефективного публічного управління у сфері захисту прав споживачів та наголосять на необхідності змін у системі, щоб забезпечити високий рівень захисту прав та інтересів споживачів в Україні. Підкреслено, що на основі проведеного дослідження та аналізу, можна зробити кілька висновків та рекомендацій щодо подальшого розвитку захисту прав споживачів в Україні. Необхідно постійно оновлювати та удосконалювати законодавство щодо захисту прав споживачів з огляду на зміни в суспільстві, технології та економічні умови. Чітко сформульовані та досконалі правові акти сприятимуть забезпеченню реального захисту прав споживачів. Розробка широкомасштабних інформаційних кампаній та освітніх заходів сприятиме підвищенню свідомості споживачів про їх права та обов'язки. Інформовані споживачі зможуть ефективніше захищати свої інтереси та вимагати виконання стандартів якості. Постійний моніторинг та оцінка результатів заходів з захисту прав споживачів дозволить виявити недоліки та успіхи та вчасно коригувати дії для покращення ефективності системи. Зроблено висновки, що загальною метою вирішення цих проблем є підвищення довіри споживачів до ринку, покращення якості товарів та послуг, а також забезпечення захисту прав і інтересів споживачів на високому рівні. Продумані та комплексні заходи дадуть змогу створити стійку та ефективну систему захисту прав споживачів в Україні.*

**Ключові слова:** публічне управління, захист прав споживачів, ефективність, доступність інформації, громадські організації.

**Постановка проблеми.** Проблема полягає в тому, що захист прав споживачів в Україні потребує поліпшення та більш ефективного публічного управління. Незважаючи на існуюче законодавство та ініціативи, споживачі стикаються з численними труднощами та порушеннями своїх прав. Одна з ключових проблем – це недостатнє розуміння своїх прав та можливостей для отримання допомоги та компенсацій. Також можуть виникати проблеми зі швидким та ефективним розглядом скарг і конфліктів, несистематичним моніторингом ситуації та недостатньою координацією між відповідними органами та структурами. У результаті, довіра споживачів до захисту їх прав може бути підірвана, а якість товарів та послуг на ринку під загрозою. Тому необхідно вирішувати ці проблеми, розробляти ефективні стратегії та підходи

для покращення ситуації з захистом прав споживачів в країні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Окремі аспекти методів оцінки ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні досліджували такі науковці, як: Є. Коваленко, Д. Левченко, М. Парасюк, В. Свічинський та інші.

**Постановка завдання. Мета статті** – дослідити та проаналізувати ситуацію з захистом прав споживачів в Україні, а також визначити ключові проблеми та виклики, з якими стикається система захисту прав споживачів.

**Виклад основного матеріалу.** Оцінка ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні може базуватись на різних методах і підходах.

Основною метою будь-якої системи захисту прав споживачів є забезпечення їх інтересів та безпеки при користуванні товарами та послугами. Ефективність такої системи можна оцінити за допомогою ряду методів. Кожен із них дає можливість отримати різні аспекти інформації про стан справ у сфері захисту прав споживачів, а їх комбінація дозволяє отримати загальне розуміння ситуації. Нижче представлена таблиця, що вказує на ключові методи оцінки ефективності системи захисту прав споживачів та короткий опис кожного з методів.

Отже, система захисту прав споживачів є важливою складовою розвинутого суспільства. На основі аналізу методів оцінки ефективності можна сказати, що існує багато інструментів для моніторингу та оцінки роботи такої системи. Враховуючи різноманітність методів, важливо комбінувати їх для отримання об'єктивної картини. Особливу увагу слід приділяти зворотному зв'язку від споживачів, адже вони є основними користувачами системи. Комплексний підхід до оцінки, що включає аналіз законодавства, дослідження, моніторинг, залучення експертів та соціологічні опитування, дасть змогу виявити слабкі місця та потенційні можливості для покращення системи захисту прав споживачів.

Доречно наголосити, що оцінка доступності інформації про права споживачів може включати аналіз публікацій, веб-сайтів, інфографіки тощо. Чим більше доступної інформації, тим більше можливостей для споживачів користуватися сво-

їми правами. Також оцінка прозорості процедур захисту прав споживачів включатиме аналіз наявності публічних звітів, рішень, статистичних даних та іншої інформації, щодо роботи органів влади і організацій, що виконують функції захисту прав споживачів.

Слід додати, що оцінка ефективності включатиме огляд фінансової підтримки органів, що займаються захистом прав споживачів, а також наявність необхідних ресурсів для ефективного здійснення їх функцій. Оцінка може охоплювати аналіз співпраці органів державної влади з неурядовими організаціями та громадськими ініціативами для забезпечення більш ефективного захисту прав споживачів. Оцінка може включати аналіз заходів з популяризації прав споживачів та програм освіти, спрямованих на підвищення рівня свідомості серед громадян щодо їхніх прав та захисту. Оцінка може включати аналіз механізмів вирішення спорів між споживачами та поставальниками, їх швидкості, ефективності та рівня довіри споживачів до цих процедур [3].

Отже, зазначені підходи можуть бути поєднані для створення комплексного оцінювання ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні. Крім того, оцінка повинна здійснюватися регулярно для виявлення проблемних зон та постійного вдосконалення системи захисту прав споживачів.

Необхідно відмітити думку вченої Є. Коваленко [1], що після проведення оцінки ефективності публічного управління у сфері захисту

Таблиця 1

Методи оцінки ефективності системи захисту прав споживачів

Метод оцінки	Опис методу
Аналіз законодавства	оцінка ефективності може включати аналіз наявних законів і нормативних актів, що стосуються захисту прав споживачів. Оцінка буде спрямована на з'ясування, наскільки законодавство відповідає міжнародним стандартам і чи забезпечує достатні права і захист споживачів
Проведення досліджень	можна провести дослідження, які допоможуть зрозуміти ступінь свідомості та задоволення споживачів щодо їхніх прав, а також оцінити рівень захисту прав споживачів на різних рівнях: національному, регіональному, місцевому
Оцінка ефективності організацій	організації, які займаються захистом прав споживачів, можуть бути оцінені за такими критеріями, як швидкість та якість реагування на звернення споживачів, вирішення скарг та конфліктів, а також ефективність у використанні ресурсів
Системи звітності та моніторингу	розроблення систем збору даних, звітності та моніторингу може допомогти в оцінці результатів та ефективності програм та проєктів, спрямованих на захист прав споживачів
Залучення експертів та оцінювачів	експерти та представники громадськості можуть брати участь у процесі оцінки ефективності публічного управління, оцінюючи діяльність органів влади та спеціалізованих організацій
Соціологічні опитування	Процедури опитування можуть бути корисним інструментом для оцінки ставлення споживачів до рівня захисту їхніх прав та задоволеності якістю послуг

Складено та узагальнено на основі аналізу джерела [8].

прав споживачів в Україні, будуть важливі кроки з метою покращення ситуації та забезпечення більшого захисту прав споживачів. Варто розглянути деякі можливі напрямки подальших дій:

– *законодавчі зміни*: на основі результатів оцінки можуть розроблятися та впроваджуватися законодавчі зміни, які поліпшають захист прав споживачів. Ці зміни можуть стосуватися посилення прав споживачів, удосконалення процедур розгляду скарг та конфліктів, а також забезпечення ефективного контролю за виконанням законодавства;

– *забезпечення доступності інформації*: для забезпечення більшої свідомості серед споживачів стосовно їхніх прав, необхідно активно просувати інформацію про права споживачів через різні канали зв'язку, такі як ЗМІ, соціальні мережі, інфографіка та інші;

– *підвищення кваліфікації персоналу*: забезпечення надійного захисту прав споживачів вимагає наявності кваліфікованих працівників, що володіють необхідними знаннями і навичками. Тому важливо надавати персоналу, що займається захистом прав споживачів, можливість проходити регулярні навчання та підвищувати свою компетентність;

– *розбудова партнерства*: подальша розбудова співпраці між державними органами, неурядовими організаціями, громадськими ініціативами та бізнес-структурами допоможе створити єдину ефективну систему захисту прав споживачів;

– *посилення моніторингу та звітності*: впровадження систем моніторингу і звітності дозволить стежити за рівнем ефективності заходів та програм у сфері захисту прав споживачів і вчасно реагувати на можливі недоліки;

– *публічні кампанії*: організація публічних кампаній та заходів, спрямованих на підвищення усвідомленості та зацікавленості громадськості щодо захисту своїх прав, є дієвим засобом впливу на формування позитивної атмосфери в суспільстві.

Отже, забезпечення ефективного захисту прав споживачів потребує системного підходу та спільних зусиль з боку уряду, громадськості та бізнес-спільноти. Такі заходи допоможуть створити сприятливі умови для захисту прав споживачів в Україні та підвищення рівня їх довіри до ринку товарів і послуг.

Слід також, забезпечити постійний моніторинг діючого законодавства, щоб швидко виявляти недоліки і необхідні зміни. Це може включати практичні оцінки ефективності законів та регулярні звіти про стан прав споживачів. Створення

електронних сервісів, які дозволять споживачам зручно звертатися за допомогою та розглядати скарги онлайн, сприятиме швидкому та ефективному реагуванню на їх потреби. Активне залучення громадських організацій та експертів у процес прийняття рішень та розроблення політики підвищить об'єктивність і широкий спектр поглядів на захист прав споживачів [2].

Крім цього, забезпечення легкого доступу до органів, що виконують функції захисту прав споживачів, та спрощення процедур звернень споживачів допоможе покращити комунікацію та взаємодію між сторонами. Забезпечення прозорого процесу розгляду скарг та інформування споживачів про статус розгляду сприятиме збільшенню довіри до системи захисту прав споживачів.

Доцільно зауважити, що проведення рекламних кампаній та освітніх заходів щодо прав споживачів допоможе залучити більше уваги до проблем захисту прав і підвищити їх свідомість серед населення. Підтримка розвитку альтернативних механізмів вирішення спорів, таких як медіація або арбітраж, може сприяти швидшому та ефективнішому врегулюванню суперечок між сторонами.

Загальним метою цих дій є підвищення довіри до системи захисту прав споживачів, покращення якості послуг та товарів на ринку, а також забезпечення високого рівня задоволеності споживачів. Це буде сприяти створенню стійкого економічного та соціального розвитку в країні, а також позитивно позначиться на загальному добробуті населення [4, с. 84].

Варто зауважити думку Д. Левченка [2], що після впровадження запропонованих дій, важливо забезпечувати постійний моніторинг та оцінку результатів з метою виявлення успіхів та ідентифікації областей для подальшого вдосконалення. Для досягнення більшого успіху в захисті прав споживачів в Україні, також можуть бути використані додаткові стратегії:

– *сприяння інноваціям*: постійний розвиток технологій та зміни у споживачьких звичках вимагають інноваційних підходів до захисту прав споживачів. Підтримка ініціатив, які спрямовані на захист прав в цифровому просторі та забезпечення якості нових продуктів та послуг, є важливою;

– *міжнародне співробітництво*: зв'язок з іншими країнами та організаціями для обміну досвідом та найкращими практиками у сфері захисту прав споживачів допоможе вирішити спільні проблеми та впровадити ефективніші підходи;

– *постійна інформаційна кампанія*: забезпечення постійної інформаційної кампанії щодо прав споживачів і існуючих механізмів захисту дозволить підтримувати свідомість населення на високому рівні;

– *взаємодія з бізнесом*: співпраця з бізнесом, особливо зі стороною, що надає послуги або продукти споживачам, є важливою для спільного забезпечення якості і безпеки товарів та послуг;

– *розвиток екологічних підходів*: забезпечення захисту прав споживачів на екологічно безпечні товари та послуги є надзвичайно важливим, особливо в контексті збереження природних ресурсів та збалансованого розвитку;

– *активна роль споживачів*: підтримка активної участі споживачів у процесах захисту їх прав, зокрема, через формування громадських організацій, може зміцнити контроль над якістю товарів та послуг та сприяти їхньому вдосконаленню.

Крім того, комплексне застосування цих стратегій дозволить створити сильну систему захисту прав споживачів в Україні, що буде відповідати міжнародним стандартам та забезпечувати високий рівень задоволеності споживачів. Отже, постійна праця у напрямку покращення захисту прав споживачів сприятиме розвитку економіки, залученню інвестицій та підвищенню довіри як внутрішніх, так і зарубіжних споживачів.

Однак важливо створити документ, що визначає місію, цілі, завдання та конкретні дії для покращення захисту прав споживачів. Цей документ повинен бути розроблений у співпраці з різними органами влади, громадськими організаціями та бізнес-структурами. Для ефективної координації та співпраці між різними органами влади, які займаються захистом прав споживачів, можна створити спеціальний міжвідомчий комітет. Це допоможе уникнути дублювання зусиль та сприятиме системному підходу до питання.

Доречно розглянути ще думку А. Соколова [5], що привернення експертів та науковців до процесу планування та впровадження заходів допоможе забезпечити обґрунтовані рішення та ефективні практики. Важлива роль громадськості в процесі захисту прав споживачів. Створення платформ для взаємодії з представниками громадськості, включаючи громадські організації та споживчі об'єднання, допоможе виявити актуальні проблеми та розробити спільні рішення.

З'ясовано, що систематична та зрозуміла комунікація з громадськістю, бізнесом та іншими

стейкхолдерами є ключем до успішного впровадження заходів і збільшення свідомості про права споживачів. Забезпечення підтримки для бізнесу щодо дотримання стандартів якості та захисту прав споживачів може збільшити впевненість споживачів у придбаній продукції та послугах. Важливо підтримувати постійний моніторинг стану захисту прав споживачів та оцінювати ефективність заходів з метою впровадження корекцій і покращення результатів [8].

Крім цього, створення доступних, зрозумілих та ефективних механізмів звернень для споживачів, які дозволять швидко та ефективно вирішувати їхні проблеми, збільшить довіру до системи захисту прав. Регулярна публікація звітів про стан захисту прав споживачів, включаючи досягнення та недоліки, допоможе стимулювати вдосконалення системи та збільшить відкритість перед громадськістю.

Отже, зазначені кроки можуть бути використані в якості початкового каменя для розвитку комплексної та ефективної системи захисту прав споживачів в Україні. Спільні зусилля, постійна праця та взаємодія всіх стейкхолдерів допоможуть створити сприятливі умови для покращення якості життя громадян та створення довіри до ринку товарів і послуг.

**Висновки.** Проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що захист прав споживачів в Україні є важливою та актуальною проблемою, яка вимагає системного підходу та комплексних заходів. Ефективне публічне управління у цій сфері можливе за умови впровадження низки стратегій та дій, таких як покращення законодавства, забезпечення доступності інформації, розвиток механізмів розгляду скарг та співпраця з різними стейкхолдерами. Створення стратегії захисту прав споживачів, залучення експертів та громадськості, а також постійний моніторинг та оцінка результатів є важливими кроками у покращенні системи захисту. Партнерство між урядовими органами, бізнесом та громадськими організаціями допоможе спільно забезпечити високий рівень захисту прав споживачів.

Таким чином, успіх у розвитку системи захисту прав споживачів в Україні залежить від планування, координації та співпраці різних стейкхолдерів. Застосування запропонованих стратегій та дій допоможе створити стійкий та ефективний механізм захисту прав споживачів, що сприятиме зміцненню довіри громадськості до ринку товарів і послуг та підвищить якість життя населення.

Список літератури:

1. Коваленко Є. О. Методологія оцінювання ефективності державного управління якістю життя населення. *Право та державне управління*, № 1 2016 р. С. 70–75
2. 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>
3. 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>
4. Свічинський В. Оцінювання ефективності діяльності місцевих органів виконавчої влади. *Актуальні проблеми державного управління*. 2021р. № 3 с. 84.
5. 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>
6. Стратегія реформування державного управління України на 2015–2020 роки. URL: [http://civic.kmu.gov.ua/consult\\_mvc\\_kmu/consult/old/show\\_print\\_bill/3798](http://civic.kmu.gov.ua/consult_mvc_kmu/consult/old/show_print_bill/3798)
7. Шура Н. О., Смірнов О. В. Дослідження ефективності застосування механізмів прийняття рішень місцевими адміністраціями у контексті публічного адміністрування. *Ефективна економіка*, № 12. 2017 р. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6023>
8. 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>

**Tverdokhlib O.S. METHODS OF EVALUATING THE EFFICIENCY OF PUBLIC ADMINISTRATION IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN UKRAINE**

*The article is devoted to research and the situation with the protection of consumer rights in Ukraine and to the identification of key problems affecting the effectiveness of this sphere. It examines the current state of legislation and programs that regulate the protection of consumer rights and analyzes the degree of their effectiveness. The reasons for insufficient effectiveness of consumer rights protection, such as insufficient level of awareness, complex procedures for appeals and consideration of complaints, as well as inefficient public administration, are revealed. Possible ways to solve these problems are identified, such as improving legislation, creating electronic services and supporting public organizations, as well as involving experts and consumers in the process of protecting rights. The conclusions of the article will help to understand the importance of effective public management in the field of consumer rights protection and emphasize the need for changes in the system to ensure a high level of protection of consumer rights and interests in Ukraine. It is emphasized that on the basis of the conducted research and analysis, several conclusions and recommendations can be made regarding the further development of consumer rights protection in Ukraine. It is necessary to constantly update and improve legislation on the protection of consumer rights in view of changes in society, technology and economic conditions. Clearly formulated and perfect legal acts will help ensure real protection of consumer rights. The development of large-scale information campaigns and educational events will contribute to raising the awareness of consumers about their rights and responsibilities. Informed consumers will be able to more effectively protect their interests and demand the fulfillment of quality standards. Constant monitoring and evaluation of the results of consumer rights protection measures will allow identifying shortcomings and successes and timely correcting actions to improve the system's effectiveness. It was concluded that the general goal of solving these problems is to increase consumer confidence in the market, improve the quality of goods and services, as well as ensure the protection of the rights and interests of consumers at a high level. Thoughtful and comprehensive measures will make it possible to create a sustainable and effective system of consumer rights protection in Ukraine.*

**Key words:** public administration, protection of consumer rights, efficiency, availability of information, public organizations.