

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2023.4.18>

О. Л. Бобось

кандидат ветеринарних наук, доцент кафедри публічного адміністрування
Міжрегіональної академії управління персоналом

ВПЛИВ ІННОВАЦІЙНИХ МЕХАНІЗМІВ НА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ

У статті розглядається важливе питання ефективності публічного управління у контексті захисту прав споживачів в Україні, акцентуючи на ролі інноваційних механізмів у цьому процесі. Автор аналізує, як у контексті глобалізації та швидкого прогресу цифрових технологій, модернізація управлінських практик стає ключовою для підвищення прозорості, доступності, а також для забезпечення кібербезпеки та захисту даних. Значний потенціал технологічних інновацій, зокрема в аспектах взаємодії держави з бізнесом та громадянами, а також у покращенні обробки скарг та звернень, висвітлюється через детальний огляд сучасних досліджень та практичних прикладів. Автор наголошує на критичній потребі адаптації законодавства, розвитку інфраструктури та підвищення рівня цифрової освіти населення як невід'ємних компонентів для забезпечення більш справедливого та відповідального ринкового середовища в умовах інноваційного розвитку.

Стаття висвітлює ряд складних викликів, з якими зіштовхується Україна у сфері захисту прав споживачів, включаючи недоліки в стандартах виробництва та надання послуг, бюрократичні перепони, та обмежену обізнаність споживачів про свої права. Автор наголошує на важливості комплексного підходу до реформування цієї сфери, що вимагає глибокого аналізу існуючої системи та визначення шляхів для її оптимізації та модернізації в майбутньому.

Висновки дослідження акцентують на критичній необхідності комплексного підходу до використання інноваційних механізмів у сфері захисту прав споживачів в Україні, особливо підкреслюючи роль штучного інтелекту, аналітики великих даних та блокчейн технологій. Ці технології не лише сприяють ефективному аналізу даних про скарги споживачів, дозволяючи виявляти індивідуальні випадки невдоволення та розробляти цілеспрямовані стратегії для їх вирішення, але й забезпечують підвищення прозорості, доступності та оперативності управлінських процесів. Ключовими аспектами є адаптація законодавства, розвиток технологічної інфраструктури, підвищення цифрової грамотності населення, та міжсекторальна співпраця, що разом ведуть до створення більш відкритої та відповідальної ринкової системи.

Ключові слова: *інноваційні механізми, захист прав споживачів, публічне управління, цифровізація, блокчейн, штучний інтелект.*

Постановка проблеми. У сучасних умовах глобалізації та швидкого розвитку цифрових технологій, ефективність публічного управління в сфері захисту прав споживачів набуває особливої актуальності. В Україні, як і у багатьох інших країнах, спостерігається постійна потреба в удосконаленні механізмів взаємодії між державою, бізнесом та громадянами для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Проблема полягає у виявленні та впровадженні інноваційних механізмів, які б могли підвищити прозорість, доступність і оперативність управління у цій сфері, забезпечуючи при цьому високий рівень захисту даних та кібербезпеки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукова література та практичні дослідження останніх років акцентують увагу на значенні технологічних інновацій у публічному управлінні, зокрема на вплив електронного урядування, блокчейн технологій, штучного інтелекту та цифровізації послуг на ефективність захисту прав споживачів. Вчені та практики аналізують переваги та виклики, пов'язані з впровадженням цих технологій, визначають найбільш перспективні напрямки для досліджень та розробки політик. Особлива увага приділяється необхідності адаптації законодавчої бази, розвитку інфраструктури та підвищенню цифрової грамотності населення. Проте, незважаючи на

значний прогрес у цій галузі, залишається ряд нерозв'язаних проблем, зокрема щодо забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних у процесі цифровізації послуг.

Метою статті є аналіз потенціалу інноваційних механізмів для підвищення ефективності публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні.

Виклад основного матеріалу. У контексті глобалізації та стрімкого розвитку цифрових технологій, питання ефективності публічного управління набуває нового значення, особливо у сфері захисту прав споживачів. В Україні, як і в багатьох інших країнах, виникає нагальна потреба адаптувати традиційні підходи до управління до вимог сучасності, впроваджуючи інноваційні механізми, які можуть забезпечити більшу прозорість, доступність та оперативність у захисті прав споживачів. Це не тільки сприяє зміцненню довіри між державою та громадянами, але й відкриває шляхи для створення більш справедливого та відповідального ринкового середовища. Важливість цього процесу не може бути недооцінена, адже він впливає на загальну якість життя громадян та стійкість соціально-економічної системи країни.

Так, принагідно відмітити, що на сьогоднішній день перед Україною стоїть низка складних викликів у сфері захисту прав споживачів, кожен з яких вимагає уважного розгляду та індивідуального підходу. З одного боку, збільшення обсягу скарг на якість товарів та послуг вказує на недоліки у стандартах виробництва та надання послуг, а також на відсутність ефективних механізмів контролю з боку держави. Це вимагає від державних органів не лише більшої оперативності у вирішенні поставлених питань, але й розвитку системи швидкого реагування на скарги споживачів [4, с. 101–104].

З іншого боку, існуюча система захисту прав споживачів часто зазнає надмірної бюрократії, що суттєво ускладнює процес звернення громадян за захистом їхніх прав. Велика кількість адміністративних перепон та відсутність прозорості у роботі державних установ робить процедуру подання скарг та отримання справедливого розгляду занадто складною та часомісткою для звичайних споживачів.

До того ж, зберігається значна проблема недостатньої обізнаності серед споживачів про їхні права та механізми захисту цих прав. Брак інформації та нерозуміння процедур подання скарг та звернень значно знижують ефективність існуючої системи захисту прав споживачів. Це не лише обмежує можливості громадян захистити свої інтереси, але й зменшує довіру до державних інституцій, відповідальних за цей захист [7, с. 47–52].

Узагальнюючи аналіз основних викликів, що стоять перед системою захисту прав споживачів в Україні, доцільно звернути увагу рис. 1, який ефективно упорядковує та візуально представляє спектр вищезазначених викликів. Таке узагальнення допоможе глибше зрозуміти проблематику та виступає як підґрунтя для подальшого обговорення та розроблення інноваційних підходів, спрямованих на оптимізацію публічного управління у цій сфері, що є критично важливим для зміцнення захисту прав споживачів.

Враховуючи вищезгадані виклики, стає очевидною потреба в комплексному підході до реформування сфери захисту прав споживачів в Україні, який би включав як поліпшення нормативної бази та процедур, так і залучення інноваційних технологій для підвищення ефективності, доступності та прозорості державного управління в цій важливій галузі.

Так, цілком логічно відзначити, що у відповідь на комплексні виклики, які стоять перед системою захисту прав споживачів в Україні, застосування інноваційних механізмів, таких як цифровізація та впровадження передових технологій, стає ключовою стратегією для досягнення значного прогресу. Цифровізація процесів подання скарг та звернень не лише вносить спрощення та прискорення у взаємодію між споживачами та державними органами, але й забезпечує високий рівень доступності та прозорості в обробці цих звернень [2, с. 124–128].

Окрім того, імплементація систем електронного урядування відіграє важливу роль у створенні єдиної та інтегрованої бази даних скарг та звернень, що становить основу для глибокого аналізу та виявлення системних проблем у сфері захисту прав споживачів. Це, у свою чергу, відкриває шлях для розроблення цілеспрямованих та ефективних стратегій їх вирішення. Важливим аспектом є те, що такі інноваційні підходи дозволяють не лише реагувати на існуючі виклики, але й прогнозувати потенційні проблеми, визначаючи вектори для подальших удосконалень у системі захисту прав споживачів.

Додатково, ключовим елементом, що забезпечує ефективність впровадження інновацій у сфері захисту прав споживачів, є активне використання штучного інтелекту та аналітики великих даних. Ці передові технології відіграють вирішальну роль у процесі обробки та аналізу об'ємних даних про скарги споживачів. Вони дозволяють не просто фіксувати індивідуальні випадки невдоволення, а й виявляти загальні тенденції та закономірності, що можуть вказувати на глибші системні проблеми у сфері захисту прав споживачів [7, с. 14]. Завдяки аналітиці великих даних стає можливим не лише виявлення проблемних зон, але й розробка цілеспрямованих стратегій для їх ефективного



Рис. 1. Основні виклики в сфері захисту прав споживачів в Україні, авторська розробка

вирішення, що базуються на ретельному аналізі зібраної інформації.

При цьому не слід забувати про блокчейн технології, які представляють собою іншу перспективну область застосування у контексті підвищення захисту прав споживачів. Використання блокчейна може забезпечити високий рівень незмінності та прозорості інформації про товари та послуги, створюючи надійну основу для захисту прав споживачів [3, с. 220]. Завдяки цій технології споживачі отримують доступ до перевіреної та незмінної інформації, що важливо для забезпечення довіри та безпеки у споживчому середовищі.

В цілому, інтегроване використання штучного інтелекту, аналітики великих даних та блокчейн технологій відкриває нові можливості для підвищення ефективності системи захисту прав споживачів. Це не лише сприяє більш швидкому та точному виявленню проблем, але й забезпечує розробку інноваційних підходів до їх вирішення, зміцнюючи загалом захист споживачів на ринку.

Принадгдно наголосити, що для повноцінної реалізації потенціалу інновацій у сфері захисту прав споживачів, важливо, аби держава надала не лише технічну, але й законо-

давчу підтримку, спрямовану на стимулювання застосування та інтеграції цих технологій у структуру публічного управління. Ключове значення має розроблення та вдосконалення нормативно-правової бази, яка б регламентувала використання цифрових інновацій у контексті прав споживачів, з особливим акцентом на кібербезпеку та захист персональних даних [5, с. 123–127]. Це вимагає від уряду адаптації існуючих законів та розробки нових регуляцій, що відповідали б найновішим технологічним реаліям та загрозам.

Паралельно з цим, необхідно зосередитися на розвитку інфраструктури та підвищенні рівня цифрової освіти серед всіх учасників процесу – від звичайних споживачів до державних службовців. Підвищення цифрової грамотності забезпечить краще розуміння можливостей та ризиків, пов'язаних з використанням новітніх технологій, а також сприятиме більш ефективному їх застосуванню в роботі.

Не можна проігнорувати той момент, що ключовим фактором успіху інноваційних ініціатив є також міжсекторальна співпраця, що об'єднує зусилля державних структур, приватного сектору, громадських організацій та академічних кіл. Ця взаємодія відкриває широкі можливості

для обміну знаннями, досвідом та ресурсами, спрямованими на розробку та впровадження ефективних, адаптованих до конкретних умов рішень [1, с. 267–271]. Важлива увага має бути приділена розробці освітніх програм, які б сприяли підвищенню обізнаності споживачів про їх права та доступні механізми захисту в умовах цифровізації, підвищуючи тим самим їхню здатність до самозахисту та ефективної взаємодії з органами захисту прав споживачів.

Розглянувши вищезазначені виклики і рекомендації, доречно далі звернути увагу на таблицю 1, яка надає конкретний план дій з покращення сфери захисту прав споживачів. Ця таблиця детально описує пропоновані заходи, відповідальних за їх реалізацію і очікувані результати, що допоможе краще розуміти шлях до досягнення мети поліпшення захисту прав споживачів.

Отож, аналізуючи наведену таблицю, стає очевидним, що наведені пропозиції мають великий потенціал у реформуванні системи захисту прав споживачів. Впровадження новаторських стратегій, модернізація правового середовища та поліпшення взаємодії між споживачами та державними органами можуть значно підвищити ефективність механізмів захисту прав споживачів. Реалізація цих рекомендацій сприятиме розширенню доступності та прозорості процедур, удосконаленню механізмів розгляду скарг та звернень, а також збільшенню рівня довіри між споживачами та органами державного управління. Такий підхід може мати суттєвий вплив на покращення якості обслугову-

вання споживачів та створення більш відкритої та відповідальної системи захисту їхніх прав.

Висновки і пропозиції. Вивчення впливу інноваційних механізмів на ефективність публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні наголошує на вирішальній ролі впровадження сучасних технологічних рішень, зокрема цифровізації, штучного інтелекту та блокчейну, які відіграють ключову роль у забезпеченні більшої прозорості, доступності та ефективності у процесах управління. Ці інновації сприяють не лише оптимізації існуючих процедур розгляду скарг та звернень, але й вносять значний вклад у створення більш динамічної та адаптивної системи публічного управління, яка може швидко реагувати на змінювані потреби та виклики. Окрім технічної складової, ключовим фактором ефективної імплементації інновацій є адаптація законодавства, що вимагає від держави розробки та впровадження нормативно-правових актів, спрямованих на підтримку технологічного прогресу та врахування нових форм взаємодії між державою, бізнесом та громадянами. Важливе місце в цьому процесі займає підвищення цифрової грамотності населення, що допоможе громадянам ефективніше користуватися новими можливостями для захисту своїх прав. Не менш важливим є розвиток міжсекторальної співпраці, що об'єднує зусилля держави, приватного сектору та громадськості для створення інтегрованої та ефективної системи захисту прав споживачів, яка буде заснована на принципах справедливості та відповідаль-

Таблиця 1

Рекомендації з удосконалення системи захисту прав споживачів

Опис рекомендацій	Відповідальні за реалізацію	Очікування результатів
Посилення взаємодії з юридичними експертами для оцінки законодавства та розробки сучасних нормативів.	Правові експерти, урядові органи.	Зміна законодавства для відповідності сучасним викликам та забезпечення кращого захисту прав споживачів.
Проведення масштабної інформаційної кампанії з метою популяризації нових можливостей та процедур взаємодії з державними установами за допомогою цифрових технологій.	Державні служби, IT-експерти.	Підвищення свідомості серед громадськості про нові можливості та доступність державних послуг.
Залучення експертів з аналітики та штучного інтелекту для розроблення алгоритмів аналізу даних та виявлення тенденцій у скаргах споживачів.	Аналітичні відділи, IT-спеціалісти.	Покращення системи аналізу та реагування на скарги споживачів завдяки використанню передових технологій.
Здійснення пілотних проєктів і наукових досліджень для оцінки ефективності та придатності нових технологій.	Технічні спеціалісти, представники бізнесу.	Оцінка впливу нових технологій на покращення якості обслуговування споживачів та ефективності роботи органів влади.
Підтримка взаємодії між правовими експертами та урядовими органами, включаючи створення спільних комісій для обговорення та підготовки правових ініціатив.	Юридичні консультанти, урядові органи.	Забезпечення актуальності та ефективності правових ініціатив у сфері захисту прав споживачів через консультації та спільну роботу.

Авторська розробка.

ності. Такий комплексний підхід не лише сприятиме покращенню якості публічних послуг та захисту прав споживачів, але й забезпечить створення більш відкритої, прозорої та відповідальної ринкової системи, що відповідає сучасним вимогам та очікуванням громадян.

Список літератури:

1. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. Молодий вчений. № 2. 2017. С. 267–271. URL: file:///C:/Users/1/Downloads/molv_2017_2_66.pdf
2. Луциків І. В., Сороківська А. О., Котовська І. В. Дослідження особливостей інноваційного розвитку системи публічного управління України. Економіка та суспільство. 2017. Вип. 12. С. 124–128. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/12_ukr/19.pdf
3. Марченко Т. В. Міжнародні інноваційні програми як інструмент євроінтеграції України : монографія. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т, 2021. 220 с. URL: https://archer.chnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2203/1/Marchenko%20T.V._International%20innovation%20programs%20as%20a%20tool%20of%20Ukraine%27s%20European%20integration%20.pdf
4. Парасюк М. В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2017. Вип. № 44(1). С. 101–104. URL: file:///C:/Users/1/Downloads/nvuzhpr_2017_44(1)_24%20(1).pdf
5. Сабурова Г. Б. Основні напрями розвитку системи публічного управління в Україні. Публічне управління і адміністрування в Україні. Вип. № 21. 2021. С. 23-27. URL: http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2021/21-2021/7.pdf
6. Стороженко Л. Г. Штучний інтелекту системі публічного управління: світовий досвід, вітчизняні аспекти втілення. Серія “Державне управління”. № 12(42). 2023. С. 14. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/8288/8332
7. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. № 65. 2021. С. 48–52. URL: http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1032/977

Bobos O. L. The impact of innovative mechanisms on increasing the efficiency of public administration in the field of consumer rights protection in Ukraine

The article examines the important issue of the effectiveness of public administration in the context of consumer rights protection in Ukraine, emphasizing the role of innovative mechanisms in this process. The author analyzes how, in the context of globalization and the rapid progress of digital technologies, the modernization of management practices becomes key to increase transparency, accessibility, as well as to ensure cyber security and data protection. The significant potential of technological innovations, in particular in the aspects of the interaction of the state with business and citizens, as well as in improving the processing of complaints and appeals, is highlighted through a detailed review of modern research and practical examples. The author emphasizes the critical need for legislative adaptation, infrastructure development, and increasing the level of digital education of the population as integral components to ensure a fairer and more responsible market environment in the conditions of innovative development.

The article highlights a number of complex challenges Ukraine faces in the field of consumer rights protection, including deficiencies in production and service delivery standards, bureaucratic obstacles, and limited consumer awareness of their rights. The author emphasizes the importance of a comprehensive approach to the reform of this sphere, which requires a deep analysis of the existing system and the determination of ways to optimize and modernize it in the future.

The research findings emphasize the critical need for an integrated approach to the use of innovative mechanisms in the field of consumer rights protection in Ukraine, especially emphasizing the role of artificial intelligence, big data analytics, and blockchain technologies. These technologies not only contribute to the effective analysis of data on consumer complaints, allowing the identification of individual cases of dissatisfaction and the development of targeted strategies for their resolution, but also provide increased transparency, accessibility and efficiency of management processes. The key aspects are the adaptation of legislation, the development of technological infrastructure, the improvement of digital literacy of the population, and cross-sectoral cooperation, which together lead to the creation of a more open and responsible market system.

Key words: *innovative mechanisms, consumer rights protection, public administration, digitalization, blockchain, artificial intelligence.*