

О. А. Бобосъ,
к. вет. н., здобувач наукового ступеня доктора наук з "Публічного управління
та адміністрування", ВНЗ "Міжрегіональна Академія Управління персоналом"
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-1827-5640>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.3.165

МЕХАНІЗМИ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ РІЗНИМИ РІВНЯМИ УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: МУНІЦИПАЛЬНИЙ, РЕГІОНАЛЬНИЙ ТА НАЦІОНАЛЬНИЙ РІВНІ

О. Bobos,
PhD in Veterinary Sciences, Doctoral candidate,
University "Interregional Academy of Personnel Management"

MECHANISMS OF INTERACTION BETWEEN DIFFERENT LEVELS OF ADMINISTRATION
IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION: MUNICIPAL,
REGIONAL AND NATIONAL LEVELS

Стаття присвячена вивченню важливого аспекту захисту прав споживачів взаємодії між різними рівнями управління. Аналізуючи механізми координації, обміну інформацією, діагностики та спільних ініціатив на національному, регіональному та муніципальному рівнях. Вони вивчають законодавчу базу, практичні приклади та досвід інших країн з метою визначення оптимальних підходів до забезпечення якості товарів і послуг, підвищення обізнаності споживачів та створення довірливого ринкового середовища. Результати дослідження можуть сприяти розробці ефективних рекомендацій для покращення системи захисту прав споживачів на різних рівнях управління. Доведено, що проводиться аналіз важливості ефективної взаємодії між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів. З урахуванням національної законодавчої бази та міжнародного досвіду, автори виявляють ключові механізми, які забезпечують взаємозв'язаність і координацію дій органів управління на різних рівнях. Підкреслена роль законодавчої бази, як основи для створення єдиного правового контексту національного та регіонального рівнів. Спеціальний акцент ставиться на діагностиці та моніторингу стану в сфері захисту прав споживачів, де національні органи визначають ключові показники та методи аналізу, а регіональні та муніципальні органи забезпечують регулярний моніторинг та інформування. Ця взаємодія дозволяє своєчасно виявляти порушення та приймати відповідні заходи. Крім цього, стандарти та технічні регламенти визначають вимоги до якості та безпеки товарів і послуг. Вони базуються на наукових дослідженнях і досвіді, і встановлюють вимоги до розмірів, ваги, складу, упаковки тощо. Національні органи можуть видавати директиви та розпорядження, що конкретизують заходи та процедури, спрямовані на забезпечення захисту прав споживачів. З'ясовано важлива проблема забезпечення ефективного захисту прав споживачів через розкриття різних аспектів взаємодії між органами управління. Результати дослідження можуть служити важливим внеском у вдосконалення системи захисту прав споживачів та сприяти забезпеченню стійкого та довірливого ринкового середовища.

The article is devoted to the study of an important aspect of the protection of consumer rights of interaction between different levels of management. Analyzing the mechanisms of coordination, information exchange, diagnostics and joint initiatives at the national, regional and municipal levels. They study the legislative framework, practical examples and experience of other countries in order to determine the optimal approaches to ensuring the quality of goods and services, increasing consumer awareness and creating a trusting market environment. The results of the study can contribute to the development of effective recommendations for improving the system of consumer rights protection at different levels of management. It is proven that the analysis of the importance of effective interaction between different levels of management in the field of consumer rights protection is carried out. Taking into account the national legal framework and international experience, the authors identify key mechanisms that ensure the interconnection and coordination of actions of management bodies at different levels. The role of the legislative framework as a basis for creating a unified legal context at the national and regional levels is emphasized. Special emphasis is placed on the diagnosis and monitoring of the situation in the field of consumer protection, where national authorities define key indicators and methods of analysis, and regional and municipal authorities provide regular monitoring and information. This interaction allows timely detection of violations and taking appropriate measures. In addition, standards and technical regulations determine requirements for the quality and safety of goods and services. They are based on scientific research and experience, and set requirements for size, weight, composition, packaging, etc. National bodies can issue directives and orders that specify measures and procedures aimed at ensuring the protection of consumer rights. The important problem of ensuring effective protection of consumer rights through the disclosure of various aspects of interaction between management bodies has been clarified. The results of the study can serve as an important contribution to the improvement of the system of protection of consumer rights and contribute to ensuring a stable and trusting market environment.

Ключові слова: взаємодія, управління, захист прав споживачів, координація, співпраця, обізнаність, якість товарів і послуг, ринкове середовище.

Key words: interaction, management, protection of consumer rights, coordination, cooperation, awareness, quality of goods and services, market environment.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасний ринок характеризується великим різноманіттям товарів і послуг, що ставить перед споживачами завдання обирати і захищати свої права. Однак ефективний захист прав споживачів потребує не тільки національних стандартів та законодавчої бази, але й системної взаємодії між різними рівнями управління. Проблема полягає у визначенні оптимальних механізмів координації, співпраці, діагностики та інформування між національними, регіональними та муніципальними органами з метою забезпечення якості товарів і послуг, підвищення свідомості споживачів та створення довірливого ринкового середовища. Дослідження взаємодії між цими різними рівнями управління є актуальним завданням, що має на меті виявити оптимальні підходи та інструменти для досягнення ефективного захисту прав споживачів та покращення якості їхнього споживчого досвіду.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Окремі аспекти проблеми ролі механізмів взаємодії між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів: муніципальний, регіональний та національний рівні досліджували такі науковці, як: С. Архієреєв, Н. Губанова, О. Кузьменко, Є. Ромат, Ю. Гаврилечко та інші.

МЕТА СТАТТІ

Метою даної статті є дослідження механізмів та ефективності взаємодії між національними, регіональними та муніципальними органами управління в сфері захисту прав споживачів.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Взаємодія між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів, зокрема на муніципальному

рівні, включає координацію та співпрацю між різними органами влади та структурами, що мають відношення до захисту прав споживачів.

В сучасному світі захист прав споживачів визнається однією з ключових складових сталого розвитку суспільства. Оскільки захист цих прав часто потребує координованої дії на різних рівнях управління — від місцевого до національного, виникає потреба в ефективних механізмах взаємодії. На муніципальному рівні, який є найближчим до громадян, така взаємодія є особливо важливою. Розглянемо основні механізми взаємодії, що існують на муніципальному рівні у контексті захисту прав споживачів.

Після детального розгляду механізмів взаємодії на муніципальному рівні у сфері захисту прав споживачів можна зробити декілька ключових висновків. По-перше, ефективний захист прав споживачів потребує гармонійної співпраці між різними рівнями управління. По-друге, кожен з представлених механізмів має свою важливу роль у створенні збалансованої системи захисту прав споживачів. І, нарешті, на муніципальному рівні, який є безпосередньо зв'язаним з життям громадян, ці механізми допомагають забезпечити швидке та ефективне реагування на потреби та проблеми споживачів, а також враховувати особливості конкретних регіонів і громад.

Слід додати, що координація в сфері захисту прав споживачів означає взаємодію між різними рівнями управління з метою встановлення спільних цілей, обміну інформацією та планування заходів. Наприклад, муніципальні органи можуть узгоджувати свої дії з регіональними та національними органами, щоб забезпечити єдність підходів та спільні стандарти у захисті прав споживачів. Різні рівні управління повинні забезпечити обмін інформацією про порушення прав споживачів, нові законодавчі зміни, тенденції на ринку тощо. Це допомагає всім рівням влади залишатися в курсі подій і реагувати швидко.

Доречно наголосити, що муніципальні органи можуть володіти обмеженими ресурсами для здійснення контролю та нагляду. Взаємодія з регіональними та національними органами може забезпечити додаткову підтримку у вигляді фінансування, кадрових ресурсів та технічної допомоги.

Проте, обмін найкращими практиками дозволяє різним рівням управління використовувати успішний досвід інших. Результатом такої співпраці можуть стати більш ефективні методи роботи, які допомагають покращити захист прав споживачів. Різні рівні управління можуть спільно розробляти та узгоджувати нормативно-правові акти, які стосуються захисту прав споживачів. Це допомагає уникнути дублювання зусиль та забезпечує єдність правового поля [4, с. 332].

Отже, загальна мета цих механізмів — забезпечити єдиний інституційний підхід до захисту прав споживачів на всіх рівнях управління. Це сприяє більш високій ефективності, зниженню порушень та покращенню якості товарів і послуг на користь споживачів.

Варто зауважити думку вченого Н. Д'ячкова [2], який вважає, що законодавча база в сфері захисту прав споживачів є ключовим фактором для створення системи гарантій і заходів, спрямованих на захист інтересів спо-

Таблиця 1. Механізми взаємодії на муніципальному рівні

Механізм взаємодії	Опис
Координація та співпраця	узгодженість дій між муніципальними, регіональними та національними органами для обміну інформацією та ресурсами
Законодавча база	створення єдиного правового контексту завдяки національним законам та стандартам у сфері захисту прав споживачів
Діагностика та моніторинг	визначення ключових показників і моніторинг ситуації на різних рівнях управління
Інформаційна робота	проведення інформаційних кампаній і адаптація інформації для конкретних регіонів або місцевостей
Взаємодія при вирішенні суперечок	механізми мирного врегулювання спорів на муніципальному рівні та можливість апеляції на національному рівні
Забезпечення ресурсами	фінансова та технічна підтримка місцевих органів управління з боку національних органів
Спільні ініціативи та програми	реалізація проєктів, які спрямовані на покращення умов та захисту прав споживачів

Джерело: складено та узагальнено на основі аналізу джерела [5, с. 332].

живачів. Національний рівень законодавства установлює загальні принципи та норми, що стосуються захисту прав споживачів. Ці закони визначають основні права та обов'язки споживачів, правила проведення торгівлі та надання послуг, вимоги до якості товарів, порядок розгляду скарг та конфліктних ситуацій тощо.

Крім цього, стандарти та технічні регламенти визначають вимоги до якості та безпеки товарів і послуг. Вони базуються на наукових дослідженнях і досвіді, і встановлюють вимоги до розмірів, ваги, складу, упаковки тощо. Національні органи можуть видавати директиви та розпорядження, що конкретизують заходи та процедури, спрямовані на забезпечення захисту прав споживачів. Ці документи можуть включати інструкції для виконавців контролю, порядок нагляду за ринком тощо. Законодавство також встановлює відповідальність для суб'єктів господарювання, які порушують права споживачів. Це може включати штрафи, відшкодування збитків, вилучення недоброякісних товарів з ринку та інші заходи.

Отже, закони у сфері захисту прав споживачів часто містять положення щодо заборони недостовірної реклами, обманливої інформації та інших практик, що можуть шкодити інтересам споживачів.

Також варто зазначити, що національні закони та стандарти встановлюють базові норми та принципи, які потім ураховуються на рівні регіонів та муніципалітетів. Це допомагає забезпечити єдиний правовий контекст для захисту прав споживачів на всій території країни, забезпечуючи консистентність і узгодженість заходів у цій сфері [2, с. 35—40].

З'ясовано, що здійснення ефективного захисту прав споживачів передбачає наявність системи діагностики та моніторингу, яка дозволяє оцінити стан ринку, виявити порушення та вчасно реагувати на них. Національні органи, спільно з експертами та стейкхолдерами, визначають ключові показники, які вказують на рівень захисту прав споживачів. Ці показники можуть включати рівень задоволеності споживачів, кількість скарг, обсяг недоброякісних товарів тощо. Національні органи розробляють методи діагностики, які дозволяють оцінити ситуацію на ринку. Це може включати проведення анкетування споживачів, аудит якості товарів, аналіз рекламних матеріалів, моніторинг цін тощо.

Крім того, регіональні та муніципальні органи здійснюють постійний моніторинг стану справ у сфері захисту прав споживачів на своєму рівні. Вони вивчають діяльність підприємств, аналізують скарги та звернення споживачів, виявляють незаконну та обманливу практику. Регіональні та муніципальні органи забезпечують звітність національним органам щодо результатів моніторингу та діагностики. Ця інформація допомагає національним органам отримувати об'єктивну картину ситуації на різних рівнях.

Окремо, необхідно зазначити, якщо під час діагностики та моніторингу виявляються порушення прав споживачів, національні органи приймають заходи для їх усунення. Це може бути вжиття правових заходів, надання рекомендацій бізнесу чи публічних застережень. Інформація, отримана від регіональних та муніципальних органів, допомагає національним органам аналізувати ефективність системи захисту прав споживачів та вдосконалювати її методи [3, с. 404].

Отже, загальний процес діагностики та моніторингу допомагає вчасно виявляти та вирішувати проблеми в сфері захисту прав споживачів, що сприяє покращенню якості товарів і послуг, а також забезпечує більшу довіру споживачів до ринку.

Доцільно зауважити, що інформаційна робота є важливою складовою ефективної системи захисту прав споживачів. Цей процес допомагає підвищити обізнаність споживачів щодо їхніх прав та обов'язків, а також надає практичну інформацію щодо заходів, які можна вжити для їх захисту.

Очевидно, що національні органи ведуть загальну інформаційну кампанію щодо захисту прав споживачів на національному рівні. Це може включати створення веб-порталів, публікацію інформаційних матеріалів, проведення семінарів, вебінарів та інших освітніх заходів. Головна мета полягає в тому, щоб забезпечити споживачів достовірною та зрозумілою інформацією про їхні права, якість товарів, процедури повернення тощо.

Варто зауважити, що регіональні органи можуть адаптувати загальну інформацію до потреб свого регіону. Вони можуть надавати інформаційні матеріали на регіональних мовах, враховувати особливості споживчого ринку свого регіону, а також організовувати зустрічі зі споживачами для відповіді на їх запитання.

Муніципальні органи також можуть вестись інформаційну роботу на своєму рівні. Це може включати розміщення інформаційних стендів у громадських місцях, організацію семінарів на місцевому рівні та надання індивідуальних консультацій споживачам. Інформаційна робота може включати залучення громадських організацій, активістів та експертів до поширення інформації. Це допомагає підвищити обізнаність та вплив на різних рівнях [1, с. 128].

Крім того, інформаційна робота допомагає зробити споживачів більш вимогливими і обізнаними, що в свою чергу стимулює підприємства до поліпшення якості своїх товарів і послуг.

Доречно зауважити, що органи на муніципальному та регіональному рівнях можуть мати спеціалізовані відділи або комісії, які займаються мирним врегулюванням спорів між споживачами та постачальниками. Ці

органи можуть допомагати вирішити суперечки шляхом проведення посередництва, консультацій та перемовин. Вони можуть розглядати скарги, вирішувати конфліктні ситуації та сприяти досягненню компромісу. У випадках, коли спори не можуть бути вирішені на муніципальному чи регіональному рівні, національні органи можуть забезпечити апеляційний механізм. Це може бути у вигляді спеціалізованих комісій, арбітражних судів або інших органів, які розглядають скарги та спори на вищому рівні [6, с. 288].

Можна зазначити, що на всіх рівнях можуть використовуватися альтернативні методи розгляду спорів, такі як медіація або арбітраж. Ці методи дозволяють сторонам залучити незалежного посередника, який допомагає досягти взаєморозуміння та вирішити конфлікт без втручання суду.

Якщо спори не можуть бути вирішені іншими методами, споживачі можуть звернутися до суду для захисту своїх прав. Національні закони та судова система повинні забезпечувати можливість ефективного доступу до правосуддя для споживачів. Цей процес взаємодії допомагає розв'язувати конфлікти шляхом діалогу та взаєморозуміння, забезпечуючи більш ефективний та справедливий захист прав споживачів [7, с. 141—145].

Отже, національні органи можуть відігравати роль у забезпеченні регіональних та муніципальних органів необхідними ресурсами для ефективної діяльності у сфері захисту прав споживачів. Національні органи можуть виділяти фінансування для забезпечення діяльності регіональних та муніципальних органів, включаючи оплату персоналу, організацію заходів і кампаній, а також розвиток інфраструктури.

Окремо, необхідно зазначити, що національні органи можуть надавати технічну підтримку у вигляді інформаційних систем, баз даних, методологічних матеріалів для моніторингу та аналізу ситуації, технічних засобів для проведення інспекцій тощо.

Варто наголосити, думку вченого В. Кропивницького [4, с. 332], що спільна реалізація проєктів, ініціатив та програм є ефективним способом покращити захист прав споживачів на всіх рівнях управління. Це може включати:

- кампанії з підвищення свідомості: спільні кампанії між різними рівнями управління можуть сприяти підвищенню обізнаності споживачів щодо їхніх прав, ризиків та можливостей;

- програми контролю якості: спільні ініціативи можуть спрямовуватися на забезпечення якості товарів і послуг шляхом проведення спільних інспекцій, аудитів та моніторингу;

- розробка стандартів та практик: різні рівні управління можуть спільно розробляти стандарти, норми та найкращі практики для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів;

- навчальні програми: спільні навчальні заходи можуть допомагати навчити споживачів та бізнес взаємодіяти відповідно до законів та етичних норм.

Спільні ініціативи та програми дозволяють об'єднати зусилля національних, регіональних та муніципальних органів для досягнення загальної мети — забезпечення ефективного захисту прав споживачів та підвищення якості продукції та послуг.

Отже, взаємодія між різними рівнями управління у сфері захисту прав споживачів є ключовим механізмом для забезпечення ефективного захисту інтересів споживачів. Ця взаємодія включає координацію та співпрацю, спільну законодавчу базу, діагностику та моніторинг, інформаційну роботу, вирішення спорів та спільні ініціативи. Шляхом поєднання зусиль на різних рівнях управління можна створити систему, що забезпечує високий рівень захисту прав споживачів, підвищує обізнаність та забезпечує якість товарів і послуг на ринку.

ВИСНОВОК

Проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що у сфері захисту прав споживачів взаємодія між різними рівнями управління є невід'ємною складовою ефективною системи. Взаємодія забезпечує гармонійний розвиток ринку, підвищення обізнаності споживачів щодо їхніх прав, створення сприятливого середовища для бізнесу та підвищення якості товарів і послуг. Координація, спільна інформаційна робота, вирішення спорів та спільні ініціативи створюють умови для забезпечення високого рівня захисту споживачів на різних рівнях управління. Ця взаємодія є запорукою створення справедливої, довірчої та стійкої ринкової середовища, де права та інтереси споживачів є важливим пріоритетом.

Література:

1. Архієреєв С. І., Губанова Н. Н., Кузьменко О. В., Митрофанова А. С. Державне та регіональне управління : навчальний посібник для студентів. Харків, 2018 р. С. 128.
2. Д'ячкова Н. А. Проблеми захисту прав споживачів у разі придбання неякісної продукції. Нове Українське право № 1, 2022 р. С. 35—40 URL : <http://newukrainian-law.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175> (дата звернення 23.08.2023).
3. Євтушенко О. Н., Ємельянов В. М., Андріяш В. І. Муніципальний менеджмент : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили. 2016 р. С. 404.
4. Кропивницький В. С. Публічне управління та адміністрування у сфері цивільного захисту в Україні: теорія, методологія, практика : монографія. Харків, 2022 р. С. 332.
5. Приходченко Л. Л., Саханенко С. Є., Надолішній П. І. Система публічного управління в умовах децентралізації влади: механізми горизонтальної взаємодії. Оdesa, 2017 р. С. 332.
6. Ромат Є. В., Гавриличко Ю. В. Маркетинг у публічному управлінні. Київ, 2018 р. С. 288 URL: <https://knute.edu.ua/file/MjlxNw==/151adb2fe71470b387-bbfe86047d179f.pdf>
7. Толстоног В. В. Державна політика у сфері захисту прав споживачів та її взаємозв'язок із державною споживчою політикою. Інвестиції: практика та досвід № 3, 2015 р. С. 141-145 (дата звернення 23.08.2023).

References:

1. Arkhiereiev, S.I. Hubanova, N.N. Kuzmenko, O.V. and Mytrofanova, A.S. (2018), Derzhavne ta rehionalne upravlinnia [State and regional administration], Kharkiv, Ukraine.

2. Diachkova, N. A. (2022), "Problems of protection of consumer rights in case of purchasing defective products", Nove Ukrainiske pravo, vol. 1, pp. 35—40, available at: <http://newukrainianlaw.in.ua/index.php/journal/article/view/194/175> (Accessed 23 August 2023).

3. Ievtushenko, O.N. Yemelianov, V.M. and Andriiash, V.I. (2016), Munitsypalniy menedzhment [Municipal management], Vyd-vo ChDU im. Petra Mohyly, Mykolaiv, Ukraine.

4. Kropyvnytskyi, V.S. (2022), Publichne upravlinnia ta administruvannya u sferi tsyvilnoho zakhystu v Ukraini: teoriia, metodolohiia, praktyka [Public management and administration in the field of civil protection in Ukraine: theory, methodology, practice], Kharkiv, Ukraine.

5. Prykhodchenko, L.L. Sakhanienko, S.Ye. And Nadolishnii, P.I. (2017), Systema publichnoho upravlinnia v umovakh detsentralizatsii vlady: mekhanizmy horizontalnoi vzaemodii [The system of public management in conditions of decentralization of power: mechanisms of horizontal interaction], Odesa, Ukraine.

6. Romat, Ye.V. and Havrylecho, Yu.V. (2018) Marketynh u publichnomu upravlinni [Marketing in public administration], Kyiv, Ukraine, available at: <https://knute.edu.ua/file/MjlxNw==/151adb2fe71470b387-bbfe86047d179f.pdf> (Accessed 23 August 2023).

7. Tolstonoh, V.V. (2015), "Government policy in the field of consumer protection and its relationship wit", Investytsii: praktyka ta dosvid, vol. 3, pp. 141—145. *Стаття надійшла до редакції 22.01.2024 р.*

<https://nayka.com.ua>

Електронне фахове видання

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток

Виходить 12 разів на рік

включено до переліку наукових фахових видань України
з питань **ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**
(Категорія «Б»)

Наказ Міністерства освіти і науки України
від 28.12.2019 №1643

Спеціальність 281

e-mail: economy_2008@ukr.net

 viber: +38 050 3820663