

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/pdu.2023.3.10>**О. Л. Бобось**

здобувач наукового ступеня доктора наук
з «Публічного управління та адміністрування»
ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»
<https://orcid.org/0009-0004-1827-5640>

РОЛЬ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ЗАХИСТОМ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ: ДОСВІД КРАЇН ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

Стаття присвячена ролі громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів, з фокусом на досвіді країн Європейського Союзу. Вона аналізує важливість громадських організацій як посередників між урядовими структурами, бізнесом та громадянами, здатних забезпечити ефективний захист прав споживачів. З'ясовано роль громадських організацій у підвищенні свідомості споживачів, розробці політики та законодавства, моніторингу ринків та контролі якості продукції. Такий аналіз допомагає розуміти внесок громадських організацій у покращення якості життя споживачів та розвитку справедливого та стійкого ринкового середовища. Досліджує, як громадські організації інформують споживачів про їхні права та обов'язки, проводять освітні кампанії та надають підтримку у вирішенні споживчих справ. Це допомагає створити більш інформоване та свідоме споживання. Аналізує активну участь громадських організацій у консультаціях з урядовими органами та лобіюванні за впровадження дієвих нормативів, спрямованих на покращення стану ринку та захисту інтересів споживачів. Визначає, як громадські організації здійснюють моніторинг ринків і послуг, надають допомогу громадянам у вирішенні споживчих справ та викривають порушення прав споживачів. Це допомагає забезпечити високу якість продукції та послуг. Підкреслює, як громадські організації впроваджують нові технології та інноваційні підходи для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Використання інформаційних технологій допомагає виявляти проблеми на ринку та швидко реагувати на них. Зроблено висновки, що цінний інсайт щодо важливості громадських організацій у захисті прав споживачів та демонструє, як їхній внесок сприяє покращенню якості життя населення та розвитку стійких ринкових умов у країнах Європейського Союзу.

Ключові слова: громадські організації, публічне управління, захист прав споживачів, країни Європейського Союзу, партнерство.

Постановка проблеми. Проблема полягає в тому, що в країнах Європейського Союзу існують певні виклики та недоліки у публічному управлінні захистом прав споживачів, і громадські організації мають обмежену можливість впливати на цей процес. Важливою проблемою є те, що не завжди існуючі механізми та підходи є ефективними для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів. Обмежений вплив громадських організацій, який не завжди забезпечує достатню увагу до прав споживачів у порівнянні з інтересами бізнесу та інших впливових

груп. Недостатня співпраця та координація між різними сторонами, що ускладнює досягнення спільних цілей у захисті прав споживачів. Фінансові обмеження громадських організацій, які обмежують їх здатність ефективно реалізовувати програми та проекти на користь споживачів. Розв'язання цих проблем може сприяти зміцненню ролі громадських організацій у захисті прав споживачів, покращенню співпраці з урядовими структурами та бізнесом, а також забезпеченню необхідного фінансування для їхньої діяльності. Такий підхід допоможе забезпечити більш

ефективний та комплексний захист прав споживачів і підвищити якість споживчого середовища в Європейському Союзі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів: досвідом країн європейського союзу досліджували такі науковці, як: В. Борисенко, А. Бояр, Н. Карпчук, Н. Романюк, Б. Мельниченко та інші.

Мета статті. Метою статті є розгляд ролі громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів у країнах Європейського Союзу та аналіз їхнього внеску у покращення якості життя споживачів та ефективність захисних механізмів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Громадські організації відіграють важливу роль у публічному управлінні захистом прав споживачів в країнах Європейського Союзу. Вони виступають як представники та голос громадян у взаємодії з урядовими органами, бізнесом та іншими зацікавленими сторонами.

Варто наголосити, що громадські організації допомагають інформувати та навчати споживачів про їхні права, особливо стосовно безпеки та якості товарів і послуг. Вони можуть проводити кампанії за поліпшення законодавства про захист прав споживачів, а також надавати правову допомогу і підтримку окремим споживачам у вирішенні спорів з підприємствами.

Громадські організації можуть брати участь у діалозі з урядовими органами і лобювати за інтереси споживачів на різних рівнях. Вони можуть вносити пропозиції щодо поліпшення правового середовища для споживачів та впливати на прийняття важливих рішень.

Слід додати, що громадські організації виконують роль моніторингу ринків і послуг з метою виявлення порушень прав споживачів. Вони можуть публікувати звіти про виявлені проблеми і притягувати увагу громадськості та владних структур до цих питань.

Доречно наголосити, що громадські організації можуть працювати на тому, щоб урядові регулятори враховували інтереси як споживачів, так і бізнесу, тобто

прагнути до створення збалансованого правового середовища. Громадські організації можуть виконувати роль освітніх інституцій, поширюючи інформацію про права та обов'язки споживачів через різноманітні програми, кампанії та заходи [3, с. 25–27].

Отже, цей досвід громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів в країнах Європейського Союзу свідчить про важливість громадської участі та застосування принципів демократії у формуванні ефективної системи захисту прав споживачів. Ці організації допомагають забезпечити, що інтереси споживачів беруться до уваги при прийнятті рішень, які впливають на ринок товарів і послуг.

Далі, важливим аспектом ролі громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів є їхній внесок у формування політики та стандартів, спрямованих на захист інтересів споживачів. Вони можуть активно брати участь у розробці нових законів, правил і нормативів, спираючись на свій експертний досвід та зв'язки з громадськістю.

Громадські організації також можуть стимулювати розвиток саморегулюючих механізмів у галузях, де це можливо. Вони сприяють формуванню етичних стандартів для бізнесу, які покращують якість продукції і послуг і забезпечують високий рівень захисту прав споживачів.

Крім того, громадські організації можуть взаємодіяти з урядовими органами та органами місцевого самоврядування у вирішенні конкретних проблем споживачів. Це може включати співпрацю з відповідними органами для розслідування жалоб, контролю за якістю продукції і послуг, а також впровадження превентивних заходів для уникнення проблем у майбутньому [7, с. 520].

Громадські організації мають важливий вплив на формування свідомого споживачього суспільства. Вони сприяють підвищенню рівня освіти та інформованості серед населення про права споживачів, сприяючи здійсненню свідомих інформованих виборів при купівлі товарів і послуг.

Загалом, досвід громадських організацій у публічному управлінні захистом

прав споживачів в країнах Європейського Союзу показує, що їхня присутність і діяльність є важливим фактором у забезпеченні ефективного захисту інтересів споживачів, розвитку ринку і створенні рівних умов для усіх учасників економічних відносин. Вони є сполучною ланкою між громадянами, бізнесом та урядом, що допомагає збалансовувати інтереси різних сторін та забезпечує сталий розвиток суспільства.

Далі, громадські організації в Європейському Союзі також грають важливу роль у сприянні співпраці та обміну досвідом між країнами щодо захисту прав споживачів. Вони можуть активно залучатись до міжнародних форумів та ініціатив, спрямованих на покращення прав споживачів, та допомагати впроваджувати стандарти та рекомендації відповідно до законодавства Європейського Союзу.

Також варто зазначити, що громадські організації можуть здійснювати моніторинг діяльності урядових структур і контролювати виконання законів та політик, спрямованих на захист прав споживачів. Вони можуть публікувати звіти та звертатись до громадськості, якщо виникають проблеми зі створенням ефективних механізмів захисту прав споживачів.

Варто підкреслити, що досвід країн Європейського Союзу показує, що активна участь громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів сприяє:

- збільшенню ефективності захисту прав споживачів, оскільки громадські організації є «оком і вухом» громадськості і можуть швидко реагувати на проблеми та порушення;
- покращенню якості товарів і послуг, адже громадські організації активно допомагають залучати увагу до стандартів безпеки, якості та етичних стандартів;
- забезпеченню більшої прозорості і відповідальності з боку бізнесу та урядових органів перед громадськістю;
- підвищенню свідомості громадян про їхні права, що робить споживачів більш усвідомленими і активними учасниками ринку.
- розвитку сприятливого середовища для розвитку підприємництва, оскільки висока якість продукції та послуг та захист прав

споживачів позитивно впливають на довіру споживачів до компаній [1, с. 145–147].

Однак, необхідно зазначити, що важливість ролі громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів, деякі країни Європейського Союзу можуть надавати підтримку та фінансування таким організаціям, допомагати їхньому розвитку та посиленню їх впливу на суспільство та політику. Забезпечення дієвої взаємодії між громадським сектором, урядом та бізнесом може забезпечити більш справедливий та стійкий захист прав споживачів і сприяти економічному розвитку країни.

Крім того важливо сприяти більш активній взаємодії між громадським сектором, урядом та приватним сектором. Це можна досягти шляхом регулярних консультацій, створення робочих груп і партнерство для спільного розроблення та впровадження заходів щодо захисту прав споживачів.

Можна зазначити, що громадські організації можуть активніше використовувати інформаційні технології для моніторингу ринків, збору даних про порушення прав споживачів, а також для комунікації з громадськістю та споживачами. Це дозволить швидше реагувати на проблеми та впроваджувати ефективні заходи.

Для успішного функціонування громадських організацій необхідне фінансове забезпечення. Урядові структури можуть надавати фінансову підтримку громадським організаціям, а також стимулювати залучення грошей з інших джерел, таких як гранти, пожертвування чи спонсорська допомога.

Варто наголосити, що громадські організації повинні працювати над покращенням комунікації з громадськістю та споживачами. Важливо зрозуміти потреби і очікування споживачів, а також ефективно пояснювати свої дії та результати. Громадські організації можуть проводити освітні кампанії, тренінги та заходи, спрямовані на підвищення рівня освіти та свідомості споживачів про їхні права і обов'язки. Це сприятиме створенню сильного споживачького суспільства, яке може ефективно впливати на розвиток ринку та бізнес-практики [6].

Слід додати, що розвиток і підтримка ролі громадських організацій у публіч-

ному управлінні захистом прав споживачів є важливим завданням для покращення якості життя громадян, забезпечення справедливого ринкового середовища і забезпечення сталого розвитку суспільства.

Варто зауважити, що уряди та органи місцевого самоврядування в країнах Європейського Союзу можуть активно співпрацювати з громадськими організаціями, щоб забезпечити ефективний захист прав споживачів та впровадити нові підходи до публічного управління:

– *спільне прийняття рішень*: урядові органи можуть залучати громадські організації до процесу прийняття рішень, пов'язаних із захистом прав споживачів. Розробка політики та законодавства може відбуватись в партнерстві з експертами з громадських організацій, що дозволить враховувати реальні потреби та погляди споживачів;

– *доступ до інформації*: забезпечення відкритості та доступності інформації щодо прав споживачів є важливим кроком. Урядові структури можуть сприяти розповсюдженню інформації про права споживачів через різні канали зв'язку, співпрацюючи з громадськими організаціями, що мають досвід у цій сфері;

– *моніторинг та оцінка*: урядові органи можуть співпрацювати з громадськими організаціями для проведення моніторингу ринків і оцінки ефективності заходів захисту прав споживачів. Це допоможе вчасно виявляти проблеми та адаптувати політику у відповідь на змінююся ситуацію;

– *підтримка незалежності громадських організацій*: важливо забезпечити незалежність громадських організацій, щоб вони могли виступати в якості незалежних сторін і голосу громадськості. Це означає, що вони не повинні бути підпорядковані політичним чи комерційним інтересам, що гарантує їхню об'єктивність та довіру з боку громадськості;

– *запровадження інновацій*: урядові органи можуть підтримувати інноваційні підходи до захисту прав споживачів, сприяючи розвитку нових технологій та практик, які забезпечують більш ефективний та зручний захист споживачів [2, с. 600].

Крім цього, зацікавленість уряду у співпраці з громадськими організаціями та

підтримка їхньої діяльності сприяє покращенню ефективності захисту прав споживачів та формуванню більш справедливого та стійкого ринкового середовища. Громадські організації, з свого боку, можуть продовжувати активно залучати громадськість до вирішення питань захисту прав споживачів і створення кращого споживачького середовища в країнах Європейського Союзу.

Варто підкреслити, що громадські організації відіграють критичну роль у сприянні захисту прав споживачів та покращенні якості життя населення. Вони представляють інтереси споживачів та діють як посередники між урядовими органами, бізнесом та громадянами. Їхній вплив полягає у впровадженні нових підходів до захисту прав споживачів та контролю за якістю продукції та послуг. Одним з ключових аспектів ролі громадських організацій є підвищення свідомості та освіти споживачів. Вони інформують про права та обов'язки споживачів, проводять освітні кампанії та надають підтримку у вирішенні споживчих справ [4].

Доцільно зауважити, що громадські організації впливають на формування політики та законодавства, що стосується захисту прав споживачів. Вони беруть участь у консультаціях і лобіюють за впровадження дієвих нормативів, спрямованих на покращення стану ринку та захисту інтересів споживачів. Громадські організації сприяють також контролю за виконанням законодавства про захист прав споживачів. Вони проводять моніторинг ринків і послуг, надають допомогу громадянам у вирішенні споживчих справ та викривають порушення прав споживачів.

Варто наголосити, що для досягнення максимальної ефективності в захисті прав споживачів, важливо підтримувати співпрацю між громадським сектором, урядом та приватним сектором. Всі ці сторони мають працювати разом, щоб забезпечити справедливі умови для всіх учасників ринку та ефективний захист прав споживачів.

Окрім цього, громадські організації мають здатність впроваджувати нові технології та інноваційні підходи для забезпечення ефективного захисту прав споживачів. Використання інформаційних

технологій допомагає виявляти проблеми на ринку та швидко реагувати на них [5].

Отже, роль громадських організацій у публічному управлінні захистом прав споживачів в країнах Європейського Союзу є критично важливою для забезпечення справедливих та ефективних механізмів захисту прав споживачів і покращення якості продукції та послуг. Вони допомагають створити рівні умови для всіх учасників ринку та забезпечити стійкий розвиток суспільства.

Висновок. Проаналізувавши вищезначене можна дійти висновку, що громадські організації виконують важливу роль у публічному управлінні захистом прав споживачів у країнах Європейського Союзу. Вони є суттєвими партнерами уряду та приватного сектору в забезпеченні ефективного захисту інтересів споживачів, покращенні якості продукції та послуг, а також розвитку справедливих та стійких ринкових умов. Громадські організації допомагають підвищувати свідомість та освітній рівень серед населення про їхні права та обов'язки як споживачів. Їхні освітні кампанії, інформаційні ресурси та поради сприяють збільшенню інформованості споживачів та здійсненню свідомих виборів при купівлі товарів і послуг.

Загалом, досвід країн Європейського Союзу показує, що взаємодія громадських організацій, урядових структур та приватного сектору має великий потенціал для забезпечення ефективного та комплексного захисту прав споживачів. Спільні зусилля забезпечують сталість розвитку суспільства, збалансованість інтересів різних сторін, а також підвищують довіру та відповідальність урядових органів та бізнесу перед громадськістю.

Таким чином, подальший розвиток та підтримка громадських організацій в публічному управлінні захистом прав споживачів має велике значення для створення справедливого, стійкого та безпечного середовища для споживачів у країнах Європейського Союзу.

Список використаної літератури:

1. Борисенко В. Ю. Резильєнтність територіальної громади: визначення та підходи щодо забезпечення. Міжнародні економічні відносини. Сталий розвиток України в умовах глобалізації та Європейської економічної інтеграції: проблеми, перспективи, ефективність. Харків 2022 р. Харків: НТУ "Харківський політехнічний інститут", 2022 р. С. 147–149.
2. Бояр А. О., Карпчук Н. П., Романюк Н. І. Європейський Союз. Київ 2020р. с. 600 URL : file:///C:/Users/annak/Downloads/European_Union_textbook.pdf
3. Деякі з внутрішніх проблем ЄС, що аналізувалися у попередніх дослідженнях Центру Разумкова, залишаються актуальними і нині. Україна-ЄС: шлях до політичної асоціації. Центр Разумкова, 2021р., с. 25-27, URL : https://razumkov.org.ua/uploads/article/2021_association.pdf.
4. Дронова О.Л., Лис Я.С. Управління міськими агломераціями: європейський досвід реформ в Україні. *Український географічний журнал* 2016 р, № 1 URL : <https://ukrgeojournal.org.ua/uk/node/509>
5. Мельниченко Б. Б. Форми та напрями впливу громадянського суспільства на публічне управління у країнах європейського союзу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2018р.* URL:<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/34751/1/%D0%A4%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%98%20%D0%A2%D0%90%20%D0%9D%D0%90%D0%9F%D0%A0%D0%AF%D0%9C%D0%98%20%D0%92%D0%9F%D0%9B%D0%98%D0%92%D0%A3.pdf>
6. Гостева О. М. Європейський досвід взаємодії органів державної влади та громадських організацій. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, № 9, 2017р. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1124>
7. Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. за міжнар. участю. Одеса 2018 р. с. 520 URL : <http://www.oridu.odessa.ua/news/2018/10/24/sbirnuk.pdf>

Bobos O. The role of public organizations in the public administration of the protection of consumer rights: the experience of the countries of the European Union

The article is devoted to the role of public organizations in the public management of consumer rights protection, with a focus on the experience of the countries of the European Union. She analyzes the importance of public organizations as mediators between government structures, business and citizens, able to ensure effective protection of consumer rights. The role of public organizations in raising consumer awareness, policy and legislation development, market monitoring and product quality control is clarified. Such an analysis helps to understand the contribution of public organizations to the improvement of the quality of life of consumers and the development of a fair and sustainable market environment. Examines how public organizations inform consumers about their rights and responsibilities, conduct educational campaigns and provide support in resolving consumer cases. This helps create more informed and conscious consumption. Analyzes the active participation of public organizations in consultations with government bodies and lobbying for the implementation of effective regulations aimed at improving the market and protecting the interests of consumers. Determines how public organizations monitor markets and services, provide assistance to citizens in solving consumer cases, and expose violations of consumer rights. This helps to ensure high quality of products and services. Highlights how public organizations are implementing new technologies and innovative approaches to ensure effective consumer protection. The use of information technology helps to identify problems in the market and quickly respond to them. It was concluded that valuable insight into the importance of public organizations in the protection of consumer rights and demonstrates how their contribution contributes to the improvement of the quality of life of the population and the development of sustainable market conditions in the countries of the European Union.

Key words: *public organizations, public administration, protection of consumer rights, countries of the European Union, partnership.*