

Функціонування і розвиток механізмів державного управління

УДК 351

Бобось Олександр Леонідович

кандидат ветеринарних наук,

доцент кафедри публічного адміністрування

Міжрегіональна академія управління персоналом

Bobos Oleksandr

Candidate of Veterinary Sciences,

Associate Professor of the Department of Public Administration

Interregional Academy Personnel Management

ORCID: 0009-0004-1827-5640

**СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНА МОДЕЛЬ ПУБЛІЧНОГО
УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В
УКРАЇНІ**

**STRUCTURAL AND FUNCTIONAL MODEL OF PUBLIC
ADMINISTRATION IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS
PROTECTION IN UKRAINE**

Анотація. Вступ. В сучасному світі захист прав споживачів відіграє надзвичайно важливу роль, особливо в умовах постійних змін у технологіях та ринкових умовах. Відповідно, ефективне управління цією сферою стає запорукою якості обслуговування та задоволеності споживачів. У зазначеному контексті розглянута структурно-функціональна модель управління у сфері захисту прав споживачів, що ілюструє комплексний підхід до цієї проблеми. Подальша розробка та вдосконалення цієї моделі може сприяти поліпшенню доступності та якості послуг для споживачів, а також забезпечити ефективність управлінських процесів у цій сфері. У наступних розділах будуть

розглянуті основні аспекти цієї моделі та її потенційні переваги для практики управління захистом прав споживачів.

Мета. Метою даного дослідження є аналіз та висвітлення структурно-функціональної моделі управління у сфері захисту прав споживачів. Основними цілями є розкриття комплексного підходу до захисту прав споживачів, оцінка ефективності використання цієї моделі та визначення можливостей для подальшого вдосконалення управління в цій сфері. Дослідження спрямоване на виявлення ключових аспектів моделі, їх взаємозв'язок та потенційні переваги для забезпечення якості обслуговування та захисту прав споживачів.

Матеріали і методи. У даному дослідженні використовувалися наукові статті, аналітичні звіти, законодавчі акти та інші джерела, що стосуються сфери захисту прав споживачів і публічного управління. Для аналізу були використані методи системного та логічного аналізу, порівняльний аналіз даних, а також синтез і узагальнення інформації. Метод дедуції дозволив визначити основні принципи та етапи управління у сфері захисту прав споживачів, тоді як метод індукції допоміг у виявленні потенційних напрямків подальшого вдосконалення системи. Також було використано метод моделювання для уявлення та розуміння взаємозв'язків між складовими частинами системи управління.

Результати. У результаті аналізу було виявлено, що структурно-функціональна модель управління у сфері захисту прав споживачів є комплексним інструментом, який охоплює різні аспекти забезпечення захисту прав споживачів. Використання цієї моделі сприятиме покращенню доступності та якості обслуговування для споживачів. Крім того, встановлення системи моніторингу та оцінки ефективності дозволить постійно аналізувати та вдосконалювати процеси управління для досягнення кращих результатів. Також було виявлено, що розширення можливостей споживачів отримувати інформацію та взаємодіяти з

органами захисту за допомогою сучасних цифрових інструментів, таких як онлайн-платформи та мобільні додатки, є важливим для подальшого розвитку системи захисту прав споживачів. Урахування потреб різних груп споживачів та залучення громадських організацій до процесів управління є ключовими аспектами для забезпечення широкого представництва та ефективного захисту прав споживачів. Отже, результати дослідження підтверджують важливість вдосконалення системи управління у сфері захисту прав споживачів та впровадження нових підходів і технологій для підвищення рівня захисту прав споживачів.

Перспективи. У майбутньому важливо розширити можливості споживачів отримувати доступ до інформації та взаємодіяти з органами захисту прав споживачів через використання передових цифрових технологій. Це може включати розвиток інтерактивних онлайн-платформ, мобільних додатків та інших цифрових інструментів, які спростять процес звернень та забезпечать більш ефективну взаємодію між споживачами і органами захисту прав. Крім того, необхідно продовжувати активно залучати громадські організації та представників громадськості до процесів прийняття рішень у сфері захисту прав споживачів. Це допоможе забезпечити більш широке представництво і врахування потреб різних груп споживачів, що сприятиме покращенню ефективності та справедливості в системі захисту прав. Важливо продовжувати інвестування у наукові дослідження та розвиток інноваційних технологій для підвищення рівня ефективності та адаптації системи захисту прав споживачів до змінних потреб споживачів і викликів ринку. Впровадження новітніх технологій, таких як штучний інтелект, блокчейн і аналітика даних, може значно полегшити процеси управління та забезпечити більш ефективний захист прав споживачів.

Ключові слова: система захисту прав споживачів, цифрові технології, інновації, громадська участь, ефективність, аналітика даних, штучний інтелект, блокчейн, онлайн-платформи.

Summary. *Introduction.* In today's world, the protection of consumer rights plays an extremely important role, especially in the conditions of constant changes in technology and market conditions. Accordingly, effective management of this area becomes a guarantee of service quality and customer satisfaction. In this context, the structural and functional model of management in the field of consumer rights protection is considered, which illustrates a comprehensive approach to this problem. Further development and improvement of this model can help improve the availability and quality of services for consumers, as well as ensure the effectiveness of management processes in this area. The following sections will examine the main aspects of this model and its potential benefits for consumer protection management practice.

Goal. The purpose of this study is to analyze and highlight the structural and functional management model in the field of consumer rights protection. The main goals are to reveal a comprehensive approach to the protection of consumer rights, evaluate the effectiveness of using this model, and identify opportunities for further improvement of management in this area. The study is aimed at identifying the key aspects of the model, their interrelationship and potential advantages for ensuring the quality of service and protecting the rights of consumers.

Materials and methods. This study used scientific articles, analytical reports, legislative acts and other sources related to the field of consumer protection and public administration. The methods of systematic and logical analysis, comparative data analysis, as well as synthesis and generalization of information were used for the analysis. The deduction method made it possible

to determine the main principles and stages of management in the field of consumer rights protection, while the induction method helped to identify potential directions for further improvement of the system. The modeling method was also used to visualize and understand the relationships between the components of the management system.

The results. As a result of the analysis, it was found that the structural and functional model of management in the field of consumer rights protection is a comprehensive tool that covers various aspects of ensuring the protection of consumer rights. The use of this model will contribute to the improvement of accessibility and quality of service for consumers. In addition, the establishment of a monitoring and performance evaluation system will allow constant analysis and improvement of management processes to achieve better results. It was also found that increasing the opportunities for consumers to obtain information and interact with protection authorities using modern digital tools, such as online platforms and mobile applications, is important for the further development of the consumer protection system. Taking into account the needs of different groups of consumers and involving public organizations in management processes are key aspects to ensure broad representation and effective protection of consumer rights. Therefore, the results of the study confirm the importance of improving the management system in the field of consumer rights protection and introducing new approaches and technologies to increase the level of consumer rights protection.

Prospects. In the future, it will be important to expand the opportunities for consumers to access information and interact with consumer protection authorities through the use of advanced digital technologies. This may include the development of interactive online platforms, mobile applications and other digital tools that will simplify the appeals process and ensure more effective interaction between consumers and enforcement authorities. In addition, it is necessary to continue to actively involve public organizations and public

representatives in decision-making processes in the field of consumer rights protection. This will help ensure a wider representation and consideration of the needs of different groups of consumers, which will contribute to improving the efficiency and fairness of the rights protection system. It is important to continue investing in scientific research and the development of innovative technologies to increase the level of efficiency and adapt the consumer protection system to the changing needs of consumers and market challenges. The introduction of the latest technologies, such as artificial intelligence, blockchain and data analytics, can significantly facilitate management processes and ensure more effective protection of consumer rights.

Key words: *consumer protection system, digital technologies, innovation, public participation, efficiency, data analytics, artificial intelligence, blockchain, online platforms.*

Постановка проблеми. Актуальність проблеми полягає в необхідності ефективної захисту прав споживачів у сучасному цифровому світі, де швидкі технологічні зміни, розвиток онлайн-торгівлі та інші інновації створюють нові виклики і загрози для покупців. Зростаюча кількість онлайн-транзакцій, персональних даних, а також поширення шахрайства та інших порушень прав споживачів в інтернеті підкреслюють важливість ефективної системи захисту, яка б забезпечувала безпеку, конфіденційність та права споживачів у цифровому середовищі. Така проблема потребує комплексного підходу та інтеграції сучасних технологій для забезпечення ефективного захисту прав споживачів у цифрову епоху.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі структурно-функціональної моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні досліджували такі науковці, як: Л. Антонова [1], С. Лізаковська [1], І. Банасевич [2], Т. Горохова [3], О.

Гостева [4], Є. Конак [6], В. Куйбіда [7], М. Машиністова [8], Л. Менів [9], Н. Піцурія [10], Р. Пожоджук [11], Л. Сатир [12], Л. Стаднік [12], А. Непочатенко [12], Б. Цимбал [13], Я. Чепурко [14], О. Чугаєв [15], Є. Юзифович [16], Н. Астапова [16] та інші.

Мета статті. Метою дослідження є аналіз і розгляд інтегрованого підходу до публічного управління у сфері захисту прав споживачів та виявлення його значення для підвищення якості обслуговування та захисту прав споживачів.

Матеріали і методи. Для проведення дослідження були використані матеріали з наукових статей, публікацій та звітів, що стосуються публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Методологічний підхід базувався на системному аналізі та порівняльному аналізі різних моделей управління.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасних умовах невідкладного розвитку та змін у сфері захисту прав споживачів, розробка моделей та інструментів публічного управління стає особливо важливою. Забезпечення підтримки та захисту прав споживачів потребує не лише наявності ефективного законодавства, але й створення практичних механізмів та інструментів, що забезпечать доступність, швидкість та якість наданих послуг для громадян.

У цьому контексті публічне управління відіграє ключову роль у забезпеченні справедливих та ефективних механізмів захисту прав споживачів, що відповідають сучасним потребам суспільства. Розробка моделей та інструментів публічного управління у сфері захисту прав споживачів є складною задачею, яка вимагає комплексного підходу та урахування різноманітних аспектів. Проте, якщо модель буде правильно структурована, вона може стати ефективним інструментом для підвищення ефективності та прозорості управління в цій сфері.

Варто підкреслити думку І. Банасевич [2, с. 177-182], що розробка структурно-функціональної моделі публічного управління у сфері захисту прав споживачів в Україні – це складний та систематичний процес, спрямований на створення та удосконалення законодавчої бази, що регулює права та обов'язки споживачів. Цей процес розпочинається з аналізу чинного законодавства, де фахівці досліджують існуючі закони, постанови та інші нормативні акти, що стосуються захисту прав споживачів. Під час аналізу виявляються прогалини, недоліки або недостатність існуючих законів у забезпеченні ефективного захисту прав споживачів. Після аналізу фахівці переходять до виявлення проблемних питань і недоліків у законодавстві. Це може включати виявлення прогалин у правових нормах, нестачу механізмів забезпечення дотримання прав, або виявлення нових аспектів, які потребують уваги та регулювання.

Вчена М. Машиністова вважає [8, с. 126-128], що наступним етапом є розробка нових нормативних актів або внесення змін до існуючого законодавства з метою покращення захисту прав споживачів. Це включає у себе розробку конкретних правових положень, які визначають права та обов'язки споживачів, механізми захисту прав, а також визначення відповідальності за порушення цих прав.

Загалом, процес розробки правових моделей є складним і відповідальним, оскільки він спрямований на створення ефективної законодавчої бази для захисту прав споживачів. Цей процес включає в себе аналіз існуючого законодавства, виявлення прогалин та недоліків, а також розробку та удосконалення правових норм з метою забезпечення високого рівня захисту прав споживачів.

Доречно на думку вченого Л. Меніва [9, с. 75-79] розглянути процес створення центрів обслуговування споживачів як важливий аспект механізмів публічного управління у сфері захисту прав споживачів. Це включає такі кроки:

– *аналіз потреб споживачів*: перший етап – це оцінка потреб та проблем споживачів, дослідження типових проблем та визначення основних областей, де потрібна допомога та підтримка;

– *визначення функцій центрів обслуговування*: наступним кроком є визначення функцій, які будуть виконувати ці центри, таких як консультації, вирішення скарг, надання інформації про права та обов'язки споживачів та координація з іншими органами;

– *створення інфраструктури*: для ефективної роботи центрів обслуговування необхідно мати відповідну інфраструктуру, таку як технічна база, навчання персоналу та процедури обробки запитів та скарг;

– *проведення інформаційної роботи*: важливо забезпечити доступну інформацію про права споживачів, що може включати рекламні кампанії, веб-сайти та інші засоби комунікації;

– *оцінка та вдосконалення роботи центрів*: після запуску важливо систематично оцінювати їхню роботу та вносити корективи для покращення якості обслуговування та задоволеності споживачів.

Отже, створення центрів обслуговування споживачів є складним процесом, який включає в себе аналіз їхніх потреб, визначення функцій центрів, створення необхідної інфраструктури, проведення інформаційної роботи та постійне вдосконалення їхньої діяльності.

Б. Цимбал [13, с. 58-61] вважає, що гарячі лінії та онлайн-платформи є важливими засобами для забезпечення ефективної комунікації між споживачами, постачальниками та органами влади у сфері захисту прав. У таблиці 1 нижче наведено детальний огляд функцій, роботи та переваг цих двох типів інструментів.

Порівняння гарячих ліній та онлайн-платформ у сфері захисту прав споживачів

Тип комунікаційного інструменту	Основні функції	Процес роботи	Переваги
Гарячі лінії	телефонні лінії, призначені для консультацій, надання інформації та прийому скарг	спеціалізовані оператори відповідають на дзвінки, надаючи необхідну інформацію та консультації	швидкий та прямий доступ до інформації, можливість моніторингу проблем
Онлайн-платформи	веб-сайти або додатки, призначені для консультацій, надання інформації та прийому скарг	споживачі заповнюють веб-форми, їхні запити обробляються операторами або системами	зручний доступ через Інтернет, ефективно відстеження та обробка запитів

Джерело: розроблено автором на основі [13; 15]

Отже, з таблиці 1. очевидно, що гарячі лінії та онлайн-платформи є важливими інструментами для забезпечення доступності та ефективності комунікації між споживачами, постачальниками та органами влади у сфері захисту прав. Обидва ці інструменти мають свої переваги, проте їх можна використовувати в комбінації для максимального охоплення аудиторії та забезпечення різноманітних способів звернення споживачів.

Слід звернути увагу на думку Є. Конак [6, с. 266-271], що технологія блокчейн може відігравати ключову роль у захисті прав споживачів за допомогою різних застосувань. По-перше, блокчейн дозволяє створювати системи трасування, що надає можливість споживачам відстежувати шлях товарів від виробника до кінцевого продавця. Це забезпечує прозорість у ланцюжку постачання та допомагає уникнути покупки підроблених або небезпечних товарів. По-друге, технологія блокчейн може служити засобом підтвердження автентичності товарів. За допомогою унікальних ідентифікаторів, які зберігаються в блокчейні, споживачі можуть перевірити справжність товару перед покупкою.

Крім того, блокчейн може бути використаний для створення систем обробки скарг та повернень, що дозволяють ефективно та прозоро вирішувати спори між споживачами та постачальниками. За допомогою криптографії та децентралізованих систем управління доступом, технологія блокчейн також допомагає захищати особисті дані споживачів від несанкціонованого доступу. Крім того, блокчейн може покращити безпеку та швидкість проведення платежів між сторонами, забезпечуючи безпеку та прозорість у фінансових операціях. Взагалі, всі ці застосування технології блокчейн сприяють зміцненню довіри споживачів до продуктів та послуг, забезпечуючи їхню безпеку, прозорість та автентичність [7, с. 14-18].

Додатково, важливо детально розглянути використання штучного інтелекту та аналітики даних у сфері захисту прав споживачів:

– *персоналізовані консультації та підтримка*: технології штучного інтелекту можуть аналізувати дані про споживачів, їхні вимоги та скарги, щоб забезпечити персоналізовані консультації та підтримку. Наприклад, чат-боти зі штучним інтелектом можуть надавати необхідну інформацію з питань захисту прав;

– *прогнозування та виявлення тенденцій*: аналітика даних може допомогти виявити тенденції у скаргах та проблемах споживачів. Наприклад, аналіз тексту та настрою може попереджати про тенденції в ринкових відгуках та дозволяти оперативна реагувати на проблеми;

– *автоматизація процесів обробки скарг та повернень*: може автоматизувати обробку скарг та повернень, аналізуючи текст, класифікуючи їх та направляючи на відповідне відділення для подальшого розгляду;

– *прогнозування ризиків та попередження шахрайства*: допомагає виявляти ризики шахрайства та прогнозувати можливі проблеми з

продуктами чи послугами, що дозволяє попередити їхнє виникнення та запобігти негативним наслідкам для споживачів;

– покращення системи вирішення конфліктів та медіації: застосування штучного інтелекту та аналітики даних може покращити систему вирішення конфліктів та медіації, забезпечуючи об'єктивний аналіз ситуації та рекомендації для вирішення спорів [5].

Взагалі, використання штучного інтелекту та аналітики даних у сфері захисту прав споживачів сприяє покращенню якості обслуговування, забезпечує ефективне вирішення суперечок та проблем, а також підвищує рівень довіри споживачів до продуктів та послуг.

Так, слід відзначити важливість навчання та підвищення кваліфікації персоналу у сфері захисту прав споживачів. Навчання дозволяє працівникам оновлювати свої знання та вміння з урахуванням останніх тенденцій та технологій у даній галузі. Це сприяє підтримці конкурентоспроможності компанії. Кваліфікований персонал з відповідними знаннями та навичками здатний більш ефективно виконувати свої обов'язки, що призводить до підвищення якості послуг та загальної продуктивності компанії. Навчання може служити стимулом для персоналу, демонструючи їм, що компанія цінує їхні професійні зусилля та готова інвестувати в їхній розвиток. Це може сприяти привертанню та утриманню талановитих працівників [4].

Більше того Т. Горохова вважає [3, с. 45-54], що швидкі технологічні зміни вимагають постійного навчання та адаптації з боку персоналу у сфері захисту прав споживачів. Компанії, які активно інвестують у навчання свого персоналу, можуть легше пристосуватися до змін та уникнути застарілості своїх методів та підходів. Навички та знання персоналу є одним із ключових факторів успіху будь-якої компанії у сфері захисту прав споживачів. Підвищення кваліфікації персоналу дозволяє

компанії зайняти більш сильну позицію на ринку та краще конкурувати з іншими гравцями у цій галузі.

Узагальнюючи, інвестиції в навчання та розвиток персоналу є ключовими для успішного функціонування у сфері захисту прав споживачів. Це не лише сприяє підвищенню ефективності та продуктивності, але й дозволяє адаптуватися до швидких змін у сучасному бізнес-середовищі та зміцнює конкурентоспроможність компанії.

Необхідно відзначити важливість тренінгів та персонального наставництва як ефективних методів навчання та розвитку персоналу. Тренінги можуть бути проведені як внутрішні, організовані власною компанією, так і зовнішні, з використанням зовнішніх тренерів. Вони надають співробітникам можливість отримувати нові знання та навички, що сприяють їхньому професійному розвитку. Персональне наставництво, у свою чергу, полягає в тому, що досвідчений працівник надає індивідуальну підтримку та поради менш досвідченому колегій. Це сприяє швидшому навчанню та розвитку нового працівника, а також допомагає вирішувати будь-які проблеми, з якими він може зіткнутися у процесі свого професійного зростання [1; 12].

Обидва підходи до навчання та розвитку персоналу мають свої переваги. Тренінги сприяють здобуттю нових знань та навичок у груповому середовищі, де співробітники можуть обмінюватися досвідом та взаємодіяти між собою. З іншого боку, персональне наставництво дозволяє індивідуально підходити до потреб кожного працівника, що забезпечує максимально ефективний розвиток. Ці два підходи взаємодоповнюють один одного і сприяють створенню висококваліфікованого та мотивованого персоналу, що є ключем до успіху в сфері захисту прав споживачів.

Крім того Я. Чепурко [14] вважає, що система моніторингу та оцінки ефективності є важливим інструментом для організацій у сфері захисту

прав споживачів. Вона допомагає їм відстежувати й аналізувати свою діяльність, щоб переконатися, наскільки ефективно вони досягають своїх цілей та виконують плани дій. Спочатку необхідно чітко визначити цілі, які організація має намір досягти. Потім потрібно встановити конкретні показники успіху, які дозволять виміряти досягнення цих цілей. Після цього проводиться збір необхідної інформації для оцінки ефективності, такої як дані про скарги, рішення, час реакції на звернення тощо. Далі ці дані аналізуються, щоб з'ясувати, наскільки ефективно працюють процеси та чи відповідають вони визначеним цілям. На основі цього аналізу організація може оцінити ефективність своєї діяльності, виявити сильні та слабкі сторони, а також визначити напрямки для покращення. Результати оцінки дозволяють організації приймати управлінські рішення щодо подальшого розвитку, такі як коригування стратегії, встановлення нових цілей або впровадження конкретних заходів для підвищення ефективності. Систематичний моніторинг та оцінка ефективності дозволяють організаціям в сфері захисту прав споживачів здійснювати обґрунтоване управління та досягати успіху у своїй діяльності.

Для наочного уявлення стратегії публічного управління у сфері захисту прав споживачів, на рис. 1. представлена структурно-функціональна модель, яка показує послідовність та взаємозв'язок основних кроків. Ці кроки включають розробку та вдосконалення законодавства, створення механізмів взаємодії, впровадження інноваційних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, а також створення системи моніторингу та оцінки ефективності. Ця модель ілюструє комплексний підхід до управління, спрямований на підвищення рівня захисту прав споживачів та підвищення якості надання послуг.

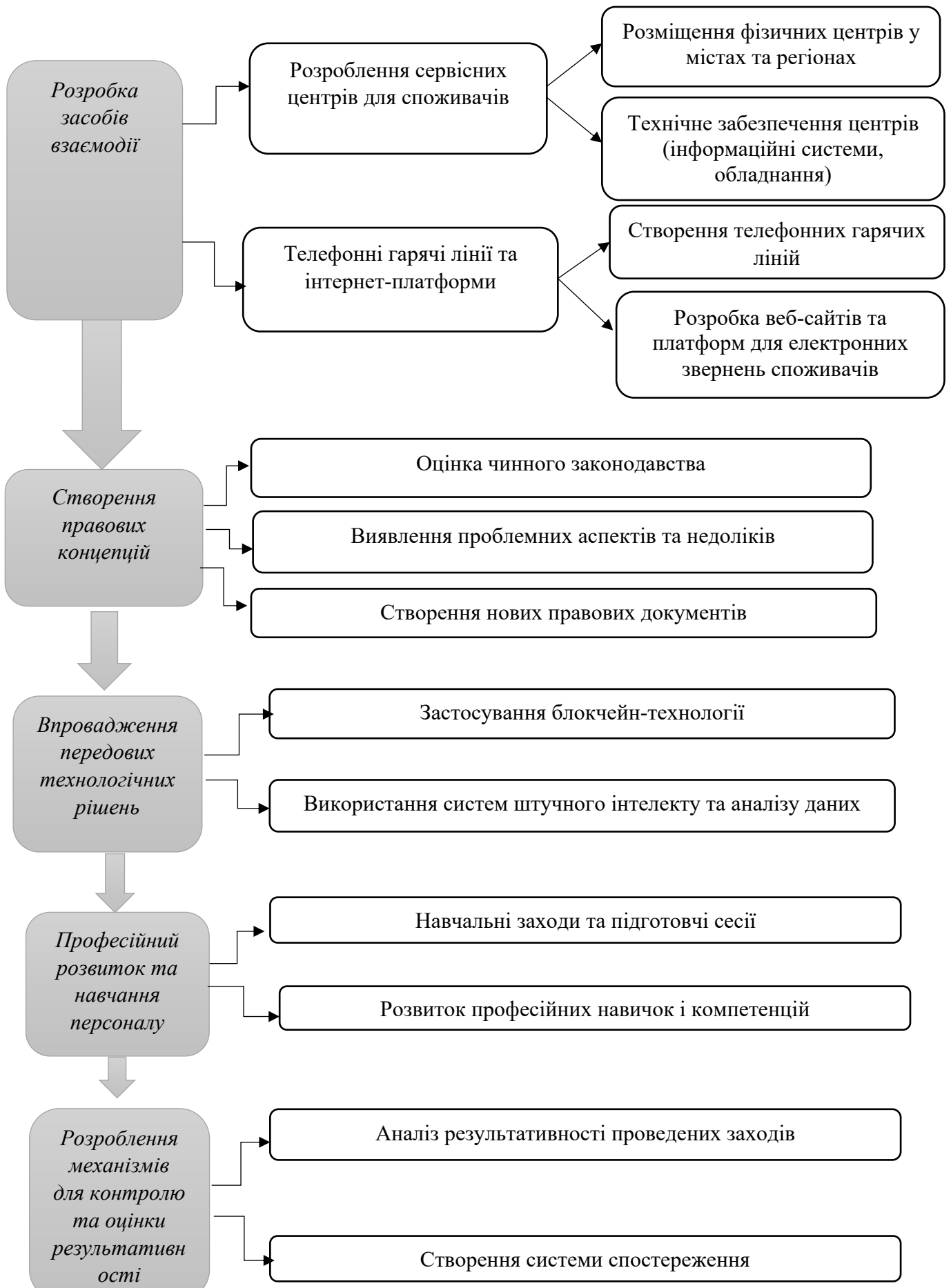


Рис. 1. Структурно-функціональна модель комплексного підходу до публічного управління у сфері захисту прав споживачів

Джерело: складено автором на основі [14;15;16, с.130-140]

Після розгляду моделі управління у сфері захисту прав споживачів можна зробити такі висновки. Модель виявляє всеосяжний підхід до захисту прав споживачів, охоплюючи всі аспекти, починаючи від розробки законодавства і закінчуючи впровадженням новітніх технологій. Механізми взаємодії, такі як центри обслуговування та гарячі лінії, спрямовані на забезпечення доступності та ефективності надання послуг для споживачів. Використання сучасних технологій, таких як штучний інтелект та блокчейн, підтверджує готовність до впровадження інновацій у процесі захисту прав споживачів. Наявність системи моніторингу та оцінки ефективності дозволяє постійно аналізувати та вдосконалювати управлінські процеси для досягнення кращих результатів [11, с. 59-65].

Таким чином, ця модель відтворює ключові аспекти управління в сфері захисту прав споживачів і може служити цінним фундаментом для розробки ефективної системи захисту прав споживачів.

Для подальшого розвитку системи захисту прав споживачів настійно рекомендується розширити можливості споживачів отримувати інформацію та взаємодіяти з органами захисту через використання сучасних онлайн-платформ, мобільних додатків та інших цифрових інструментів. Забезпечення доступу споживачів до освітніх програм та інформаційних ресурсів щодо їх прав та обов'язків сприятиме підвищенню рівня їх свідомості та захищеності. Крім того, залучення громадських організацій та активне залучення представників громадськості до процесів розробки та впровадження заходів у сфері захисту прав споживачів є важливим кроком для забезпечення широкого представництва і врахування потреб різних груп споживачів. Отже, інвестування у наукові дослідження та впровадження новітніх технологій у цій сфері є невід'ємною складовою для постійного підтримання високого рівня ефективності та адаптації системи до змінних потреб споживачів і викликів ринку.

Висновок. Таким чином, проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що представлена модель управління у сфері захисту прав споживачів є ключовим інструментом для досягнення ефективності та якості в цій області. Ця модель охоплює різноманітні аспекти, від правового регулювання до використання новітніх технологій, що дозволяє створити комплексний підхід до захисту прав споживачів. Використання цієї моделі сприятиме поліпшенню доступності та якості обслуговування для споживачів, а також забезпечить постійне вдосконалення управлінських процесів за допомогою системи моніторингу та оцінки ефективності.

Література

1. Антонова Л. В., Лізаковська С. В. Оцінка механізмів взаємодії органів публічної влади з громадськістю в системі державного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. № 7. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2018/7.pdf (дата звернення: 10.01.2024).
2. Банасевич І. І. Поняття та сутність правовідносин за участю споживачів. *Юридичний бюлетень*. 2018. № 7. С. 177-182.
3. Горохова Т. В. Вплив розвитку цифрових технологій на поведінку споживачів. *Вісник аграрної науки. Причорномор'я*. 2021. № 4. С. 45-54.
4. Гостєва О. М. Європейський досвід взаємодії органів державної влади та громадських організацій. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1124> (дата звернення: 10.01.2024).
5. Захист прав споживачів. *МетЛайф*. URL: <https://www.metlife.ua/support-centre/clientsrights/> (дата звернення: 10.01.2024).

6. Конак Є. І. Особливості процесів захисту прав споживачів в Україні. *Молодий вчений*. 2017. № 2. С. 267-271.
7. Куйбіда В. С., Шпекторенко І. В. Методологія публічного управління: аспекти її структури, співвідношення, взаємозалежності законів, закономірностей та функцій управління. *Публічне управління і адміністрування в Україні*. 2022. № 28. С. 14–18. URL: <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/28-2022.pdf> (дата звернення: 10.01.2024).
8. Машиністова М. С. Особливості захисту прав споживачів на сучасному етапі розвитку цивільного законодавства. *Юридичні науки*. 2018. № 1. С. 126-129.
9. Менів Л. Д. Окремі питання захисту прав споживачів під час придбання товару належної якості. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Право*. 2016. № 40. С. 75-78. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40\(1\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40(1)_18) (дата звернення: 10.01.2024).
10. Піцурія Н. Окремі питання цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів небанківських фінансових послуг. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 8. С. 196-204.
11. Походжук Р. Місце споживчих відносин у системі цивільного права. *Підприємництво, господарство і право*. 2021. № 4. С. 59-65.
12. Сатир Л. М., Стаднік Л. І., Непочатенко А. В. Захист прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі: концептуальні засади та економічний аналіз. *Ефективна економіка*. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8137> (дата звернення: 10.01.2024).
13. Цимбал Б. М. Публічне управління безпекою особистості крізь призму соціального захисту та соціальної безпеки. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. № 3. С. 58-61.

14. Чепурко Я. О. Використання зарубіжного досвіду щодо впливу громадянського суспільства на формування та реалізацію соціально-гуманітарної політики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 7. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2021/72.pdf (дата звернення: 10.01.2024).
15. Чугаєв О. А. Захист прав споживачів в ЄС і трансформація бізнес-середовища в Україні. 2020. 22 с. URL: https://e-learning.iir.edu.ua/pluginfile.php/5070/mod_book/chapter/809/Chugaive_O_ConsumerProtection.pdf (дата звернення: 10.01.2024).
16. Юзифович Є. Є., Астапова Н. Л. Досвід зарубіжних країн у сфері надання послуг. *Право та державне управління*. 2016. № 3. С. 130-136.

References

1. Antonova, L. V., Lizakovska, S. V. (2018). Otsinka mekhanizmv vzaiemodii orhaniv publichnoi vlady z hromadskistiu v systemi derzhavnoho upravlinnia [Evaluation of the mechanisms of interaction between public authorities and the public in the state administration system]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, 7. Retrieved from http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2018/7.pdf [in Ukrainian].
2. Banasevych, I. I. (2018). Poniattia ta sutnist pravovidnosyn za uchastiu spozhyvachiv [The concept and essence of legal relations with the participation of consumers]. *Yurydychnyi biuleten: nauk. zhurnal*, 7, 177-182 [in Ukrainian].
3. Horokhova, T. V. (2021). Vplyv rozvytku tsyfrovyykh tekhnolohii na povedinku spozhyvachiv [The impact of the development of digital technologies on consumer behavior]. *Visnyk ahrarnoi nauky. Prychornomoria*, 4, 45-54 [in Ukrainian].

4. Hostieva, O. M. (2017). Yevropeiskyi dosvid vzaiemodii orhaniv derzhavnoi vlady ta hromadskykh orhanizatsii [European experience of interaction between state authorities and public organizations]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, 9. Retrieved from <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1124> [in Ukrainian].
5. Zakhyst prav spozhyvachiv [Protection of consumer rights]. *MetLife*. Retrieved from <https://www.metlife.ua/support-centre/clientsrights/> [in Ukrainian].
6. Konak, Ye. I. (2017). Osoblyvosti protsesiv zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini [Peculiarities of consumer rights protection processes in Ukraine]. *Molodyi vchenyi*, 2, 267-271 [in Ukrainian].
7. Kuibida, V. S., & Shpektorenko, I. V. (2022). Metodolohiia publichnoho upravlinnia: aspekty yii struktury, spivvidnoshennia, vzaiemozalezhnosti zakoniv, zakonomirnostei ta funktsii upravlinnia [Methodology of public management: aspects of its structure, relationship, interdependence of laws, regularities and functions of management]. *Publichne upravlinnia i administruvannia v Ukraini*, 28, 14–18. Retrieved from <http://pag-journal.iei.od.ua/archives/2022/28-2022/28-2022.pdf> [in Ukrainian].
8. Mashynistova, M. S. (2018). Osoblyvosti zakhystu prav spozhyvachiv na suchasnomu etapi rozvytku tsyvilnoho zakonodavstva [Peculiarities of consumer rights protection at the current stage of development of civil legislation]. *Yurydychni nauky*, 1, 126-129 [in Ukrainian].
9. Meniv, L. D. (2016). Okremi pytannia zakhystu prav spozhyvachiv pid chas prydbannia tovaru nalezhnoi yakosti [Separate issues of consumer rights protection during the purchase of goods of appropriate quality]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Pravo*, 40, 75-78. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40\(1\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuzhpr_2016_40(1)_18) [in Ukrainian].

10. Pitsuriia, N. (2020). Okremi pytannia tsyfrovizatsii vidnosyn shchodo zakhystu prav ta zakonnykh interesiv spozhyvachiv nebankivskykh finansovykh posluh [Separate issues of digitization of relations regarding the protection of the rights and legitimate interests of consumers of non-banking financial services]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo*, 8, 196-204 [in Ukrainian].
11. Pozhodzhuk, R. (2021). Mistse spozhyvchykh vidnosyn u systemi tsyvilnoho prava [The place of consumer relations in the system of civil law]. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo*, 4, 59-65 [in Ukrainian].
12. Satyr, L. M., Stadnik, L. I., & Nepochatenko, A. V. (2020). Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi ekonomiky ta orhanizatsii torhivli: kontseptualni zasady ta ekonomichniy analiz [Public management of personal security through the prism of social protection and social security]. *Efektivna ekonomika*, 8. Retrieved from <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8137> [in Ukrainian].
13. Tsymbal, B. M. (2022). Publichne upravlinnia bezpekoiu osobystosti kriz pryzmu sotsialnoho zakhystu ta sotsialnoi bezpeky [Use of foreign experience regarding the influence of civil society on the formation and implementation of social humanitarian policy]. *Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia*, 3, 58-61 [in Ukrainian].
14. Chepurko, Ya. O. (2021). Vykorystannia zarubizhnoho dosvidu shchodo vplyvu hromadianskoho suspilstva na formuvannia ta realizatsiiu sotsi humanitarnoi polityky [protection of consumer rights in the EU and transformation of the business environment in Ukraine]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, 7. Retrieved from http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/7_2021/72.pdf [in Ukrainian].
15. Chuhaiev, O. A. (2020). Zakhyst prav spozhyvachiv v YeS i transformatsiia biznes-seredovyscha v Ukraini [Protection of consumer rights in the EU and transformation of the business environment in

- Ukraine]. Retrieved from https://e-learning.iir.edu.ua/pluginfile.php/5070/mod_book/chapter/809/Chugaive_O_ConsumerProtection.pdf [in Ukrainian].
16. Yuzyfovych, Ye. Ye., & Astapova, N. L. (2016). Dosvid zarubizhnykh krain u sferi nadannia posluh [Experience of foreign countries in the field of service provision]. *Pravo ta derzhavne upravlinnia*, 3, 130–136 [in Ukrainian].