

Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019).

Спеціальність – 281.

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2023. № 9.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2023.9.13>

УДК 351

О. Л. Бобось,

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>

ЕЛЕКТРОННЕ УПРАВЛІННЯ В СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ: ТЕХНОЛОГІЧНІ ІННОВАЦІЇ ТА ВИКЛИКИ

O. Bobos,

PhD in Veterinary Sciences, Doctoral candidate,

University “Interregional Academy of Personnel Management”

ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE FIELD OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN UKRAINE: TECHNOLOGICAL INNOVATIONS AND CHALLENGES

Стаття присвячена дослідженню та аналізу електронного управління в сфері захисту прав споживачів в Україні. З’ясована оцінка потенціалу та впливу електронних ініціатив на покращення доступності та ефективності захисту прав споживачів. Розглядаються технологічні інновації, виклики та переваги впровадження електронного управління, а також враховуються аспекти кібербезпеки та захисту персональних даних. Крім того, результати дослідження допоможуть зрозуміти, як електронне управління може

забезпечити кращий захист прав споживачів та сприяти покращенню їхнього статусу в цифровій епохі. Дослідження електронного управління в сфері захисту прав споживачів у статті включає аналіз інтерактивних онлайн-платформ, спрямованих на прийом та обробку скарг, які дозволяють споживачам легко звертатися за допомогою та отримувати швидкі та зрозумілі відповіді на свої запитання. Технологічні інновації, такі як штучний інтелект та аналітика даних, використовуються для автоматизації процесу обробки скарг та ідентифікації повторюваних проблем. Це дозволяє забезпечити більш ефективний розподіл ресурсів та вчасне реагування на складні ситуації. Підкреслено, що при впровадженні електронного управління, виникають питання щодо захисту персональних даних споживачів та кібербезпеки. Крім того, враховує необхідність підвищення свідомості споживачів щодо їхніх прав та можливостей звертатися за допомогою. Пропонуються заходи зі збільшення цифрової грамотності та інформаційної освіти для широкої громадськості. Підкреслені результати дослідження, які підтверджують, що електронне управління має великий потенціал для покращення захисту прав споживачів. Онлайн-платформи та технології штучного інтелекту можуть сприяти підвищенню ефективності, доступності та якості послуг, що надаються споживачам. Проте, для успішної реалізації електронного управління, необхідно забезпечити надійний захист персональних даних та активно працювати над підвищенням свідомості громадськості щодо електронних можливостей. Ці зусилля допоможуть забезпечити більш ефективну та справедливую систему захисту прав споживачів в Україні.

The article is devoted to research and analysis of electronic management in the field of consumer rights protection in Ukraine. An assessment of the potential and impact of e-initiatives on improving the accessibility and effectiveness of consumer rights protection is clarified. Technological innovations, challenges and benefits of e-government implementation are considered, as well as aspects of cyber security and personal data protection are taken into account. In addition, the results of the study

will help to understand how e-governance can provide better protection of consumer rights and contribute to improving their status in the digital age. The study of e-governance in the field of consumer protection in the article includes an analysis of interactive online platforms aimed at receiving and processing complaints, which allow consumers to easily seek help and receive quick and understandable answers to their questions. Technological innovations such as artificial intelligence and data analytics are used to automate the complaint handling process and identify recurring issues. This allows for a more efficient allocation of resources and a timely response to difficult situations. It is emphasized that when implementing electronic management, questions arise regarding the protection of personal data of consumers and cyber security. In addition, it takes into account the need to raise consumer awareness of their rights and opportunities to seek help. Measures to increase digital literacy and information education for the general public are proposed. Research results are highlighted, which confirm that e-governance has great potential for improving consumer protection. Online platforms and artificial intelligence technologies can contribute to increasing the efficiency, accessibility and quality of services provided to consumers. However, for the successful implementation of electronic governance, it is necessary to ensure reliable protection of personal data and actively work to raise public awareness of electronic capabilities. These efforts will help ensure a more effective and fair system of protection of consumer rights in Ukraine.

Ключові слова: *електронне управління, захист прав споживачів, технологічні інновації, штучний інтелект, аналітика даних, кібербезпека, персональні дані.*

Keywords: *electronic management, protection of consumer rights, technological innovations, artificial intelligence, data analytics, cyber security, personal data.*

Постановка проблеми. В сфері захисту прав споживачів в Україні існують проблеми, такі як обмежений доступ до захисту, складні процедури

подання скарг, недостатня аналітика скарг та обмежені ресурси для ефективного вирішення проблем споживачів. Також, необхідно забезпечити надійний захист персональних даних та підвищити свідомість споживачів щодо їх прав. Впровадження електронного управління може допомогти вирішити ці проблеми та забезпечити більш ефективний та доступний захист прав споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми ролі електронного управління в сфері захисту прав споживачів в Україні: технологічні інновації та виклики досліджували такі науковці, як: В. Гейця, Ю.Мохова, А. Семенченка, В. Дрешпака та інші.

Мета статті. Мета статті полягає в дослідженні та аналізі потенціалу та впливу електронного управління в сфері захисту прав споживачів в Україні з метою покращення доступності, ефективності та якості послуг для споживачів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні є суттєвою технологічною інновацією, яка може забезпечити більш ефективний та доступний механізм для захисту прав споживачів. Особливо в епоху цифрової трансформації, використання електронних ресурсів та інформаційних технологій може сприяти поліпшенню процесу звернення споживачів та надання їм необхідної підтримки.

Варто наголосити, що одним із ключових аспектів електронного управління в сфері захисту прав споживачів є створення спеціалізованих онлайн-платформ, де споживачі можуть звертатися зі своїми проблемами та скаргами. Ці платформи мають забезпечувати зручну та легку процедуру подачі скарг, а також швидкий та систематизований відгук з боку відповідних органів інспекції. Такі платформи дозволять споживачам ефективно захищати свої права, знизити навантаження на офлайн-інстанції та спростити процес розгляду справ [5].

Необхідно звернути увагу, що на думку вченого Ю. Мохова [4, 24-28], що для успішної реалізації електронного управління в сфері захисту прав споживачів, необхідно вирішити деякі виклики:

– *кібербезпека*: розробка та застосування електронних платформ повинні враховувати високі стандарти кібербезпеки, оскільки ці дані містять особисту інформацію споживачів. Забезпечення конфіденційності та захисту даних є критичним;

– *доступність технологій*: не всі споживачі мають рівний рівень доступу до інтернету та цифрових технологій. Важливо забезпечити доступність онлайн-платформ для всіх верств населення, включаючи тих, хто має обмежені технічні можливості;

– *юридична експертиза*: впровадження електронних систем повинно супроводжуватися ретельною юридичною експертизою, щоб забезпечити юридичну валідність та врахувати специфіку законодавства України щодо захисту прав споживачів;

– *недобросовісні скарги*: існує ризик надмірного зловживання електронними платформами для подачі недобросовісних скарг. Необхідно встановити механізми перевірки та контролю за вірогідністю скарг, щоб запобігти зловживанням;

– *взаємодія з офлайн-структурами*: електронні системи повинні доповнювати традиційні офлайн-структури та забезпечувати їх ефективну взаємодію, щоб споживачі могли вибрати оптимальний для них спосіб звернення.

Отже, електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні має великий потенціал для поліпшення якості надання послуг і захисту прав громадян. Однак успішна реалізація цього підходу вимагає комплексного підходу, врахування технологічних аспектів та дотримання високих стандартів безпеки і довіри.

Доречно зауважити, що впровадження штучного інтелекту та аналітичних інструментів може сприяти автоматизації процесів розгляду скарг і допомогти в ідентифікації системних проблем. Аналіз великих обсягів даних може допомогти урізноманітнити статистику і зрозуміти основні проблеми, з якими стикаються споживачі.

Слід не забувати, що забезпечення можливості отримати консультації в режимі онлайн може значно спростити процес отримання інформації та рекомендацій для споживачів. Інтерактивні чати або онлайн-дзвінки можуть допомогти уточнити деталі справи та надати необхідну допомогу.

Крім цього, розробка мобільних додатків для звернень споживачів може полегшити доступ до системи захисту прав та спростити процес подачі скарг. Мобільні додатки можуть також надавати інформацію про права споживачів та поради щодо вирішення проблем [2, с.166].

Варто зазначити, що впровадження віртуальних асистентів, заснованих на штучному інтелекті, може допомогти споживачам у зрозумінні процедур та порядку звернення. Це можуть бути інтерактивні чат-боти, які здатні відповідати на типові питання або надавати посилання на важливу інформацію.

Доречно зауважити, що використання електронної ідентифікації може забезпечити впевненість у тому, що тільки справжні споживачі мають доступ до електронних платформ та можуть подавати скарги. Це допоможе уникнути зловживань та підробки звернень.

Крім того, створення онлайн-платформ для вирішення спорів між споживачами та підприємствами може допомогти в ефективному врегулюванні проблем, забезпечити швидку реакцію та зменшити навантаження на судові та альтернативні способи врегулювання.

У всіх цих технологічних інноваціях важливо не тільки забезпечити технічну реалізованість, але й врахувати потреби та можливості різних груп споживачів. Розробка і впровадження електронних платформ та інновацій має бути спрямована на забезпечення доступності, простоти та підвищення якості захисту прав споживачів.

Однак, варто відзначити, що електронне управління не може повністю замінити традиційні методи захисту прав споживачів. Вони повинні доповнювати один одного та створювати взаємодію, щоб забезпечити максимальний рівень захисту прав споживачів в Україні [1, с.336].

Варто зауважити, що реалізація електронних ініціатив має супроводжуватися заходами щодо підвищення рівня цифрової грамотності

серед населення. Необхідно забезпечити, щоб усі користувачі могли з легкістю користуватися електронними платформами та розуміти свої права.

Варто наголосити, що громадські організації та неприбуткові організації, які займаються захистом прав споживачів, можуть відігравати важливу роль у сприянні електронним ініціативам та надавати підтримку споживачам в цифровому середовищі.

Крім цього, при роботі з електронними платформами, які містять особисту інформацію споживачів, важливо дотримуватися високих стандартів захисту персональних даних, які встановлені законодавством.

Важливо створити механізми моніторингу та оцінки ефективності електронних платформ для захисту прав споживачів. Це дозволить виявити проблемні місця та вносити вдосконалення у систему. Електронна система захисту прав споживачів повинна бути інтегрована з іншими електронними сервісами та базами даних, що дозволить покращити доступність та ефективність розв'язання проблем [3].

Важливо забезпечити прозорість та доступність інформації щодо процедур захисту прав споживачів та діяльності електронних платформ. Сфера технологій постійно розвивається, тому електронне управління повинно бути готове до оновлення та впровадження нових інновацій з часом.

Варто вивчати та адаптувати кращий міжнародний досвід у сфері електронного управління та захисту прав споживачів. Процес впровадження електронних ініціатив має підтримуватися і пояснюватися громадськості, щоб забезпечити підтримку та довіру до системи.

Отже, реалізація електронного управління в сфері захисту прав споживачів в Україні може принести багато переваг, таких як покращення доступу до правосуддя, збільшення ефективності та скорочення строків вирішення справ. Однак це вимагатиме зусиль, співпраці та впровадження інноваційних рішень від уряду, бізнесу та громадських організацій з метою досягнення спільної мети – забезпечення кращого захисту прав споживачів в цифрову епоху.

Необхідно звернути увагу, що захист прав споживачів через електронне управління - це важлива ініціатива, що має за мету полегшити і зробити більш ефективним процес вирішення проблем і скарг, з якими стикаються люди під час покупки товарів і послуг. Основною ідеєю є створення спеціалізованих онлайн-платформ, де споживачі зможуть подавати свої скарги та звертатися за допомогою. Такі платформи мають бути зручними та простими у використанні, щоб кожен міг легко знайти необхідну інформацію і подати свою скаргу [7, с.57-57].

Слід зазначити, що впровадження технологій штучного інтелекту та аналітики даних може допомогти автоматизувати процес обробки скарг і виявлення системних проблем. Також, електронні ініціативи можуть включати мобільні додатки і віртуальних асистентів, які полегшають отримання консультацій та надання інформації споживачам.

Проте, впровадження електронного управління також стикається з викликами. Наприклад, важливо забезпечити надійний захист персональних даних споживачів та виключити можливість зловживання системою. Для цього потрібно добре працювати над кібербезпекою та юридичною підтримкою [6, с.52].

Крім того, необхідно враховувати доступність технологій усім верствам населення, забезпечити підтримку та навчання з цифрової грамотності, щоб усі споживачі могли користуватися електронними ініціативами без перешкод.

Доречно наголосити, що впровадження електронного управління в сфері захисту прав споживачів має багато потенціалу для поліпшення системи та забезпечення кращого захисту прав громадян. Проте, це вимагає співпраці між різними стейкхолдерами, стійкості до нових викликів і постійного вдосконалення системи. Лише таким чином можна досягти успіху у створенні ефективного та доступного механізму захисту прав споживачів в цифрову епоху. Електронне управління в сфері захисту прав споживачів – це інноваційний підхід, який має забезпечити зручний та швидкий доступ до послуг захисту прав громадян. Головною ідеєю є створення онлайн-платформ,

де люди можуть звертатися зі своїми скаргами та проблемами стосовно придбання товарів чи послуг.

Така електронна система повинна бути простою у використанні, щоб будь-який споживач міг з легкістю подати скаргу та отримати необхідну підтримку. Важливо, щоб за допомогою штучного інтелекту та аналітики даних, скарги оброблялися автоматично, що дозволить ефективно виявляти загальні проблеми та забезпечувати їх швидке вирішення.

Однак, при впровадженні електронного управління, слід звернути увагу на кібербезпеку та захист персональних даних користувачів. Це має включати надійні заходи для запобігання зловживань і забезпечення конфіденційності інформації [5].

Також важливо розуміти про те, що деякі люди можуть мати обмежений доступ до технологій, тому потрібно забезпечити допомогу та навчання цифрової грамотності для всіх громадян. Електронне управління повинно доповнювати традиційні методи захисту прав споживачів, а не заміняти їх. Забезпечення взаємодії між електронною та офлайн системами допоможе забезпечити більш комплексний та ефективний підхід.

Отже, успішна реалізація електронного управління в сфері захисту прав споживачів може допомогти покращити якість надання послуг та забезпечити більший рівень захисту прав громадян. Однак, для досягнення успіху, необхідно дотримуватися високих стандартів кібербезпеки, забезпечувати доступність технологій та підтримку цифрової грамотності всіх користувачів.

Висновок. Таким чином, можна зробити висновок, що електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні є важливою технологічною інновацією, яка має потенціал значно поліпшити процес захисту прав громадян. Створення спеціалізованих онлайн-платформ для звернень та скарг споживачів може допомогти забезпечити більш ефективний, швидкий та зручний доступ до послуг захисту прав. Впровадження технологій штучного інтелекту та аналітики даних може зробити процес обробки скарг більш автоматизованим та спростити ідентифікацію системних проблем. Електронні

системи можуть включати мобільні додатки та віртуальних асистентів, що сприятимуть покращенню комунікації та консультацій для споживачів.

Проте, успішне впровадження електронного управління потребує уваги до кібербезпеки та захисту персональних даних споживачів. Необхідно гарантувати високий рівень захисту і запобігання можливим зловживанням системи. Також важливо забезпечити доступність технологій та підтримку цифрової грамотності для всіх громадян, щоб кожен мав можливість скористатися електронними ініціативами.

Отже, електронне управління в сфері захисту прав споживачів в Україні може стати потужним інструментом для забезпечення кращого захисту прав громадян, але його успішне впровадження вимагає співпраці, кібербезпеки, навчання та врахування потреб різних груп населення.

Література

1. Гейця В. М. Інноваційна Україна 2020 : національна доповідь. Київ, 2016 р. С.336

2. Глібко С.В., Россіхін В.В., Родченко В.Б. Правова наука та інноваційна діяльність в умовах євроінтеграційних процесів. Харків, 2018 р. С.166

3. Мохова Ю.Л. Державні механізми розвитку електронного урядування в умовах цифрових трансформацій України. Миколаїв, 2021р. URL : <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/Disertatsiya-5.pdf>

4. Мохова Ю.Л. Державний механізм надання адміністративних послуг в Україні. *Право та державне управління*. № 2, 2021р. С.24-28. (дата звернення 23.08.2023)

5. На шляху до єдиного цифрового ринку ЄС: електронна комерція, телекомунікації, довірчі послуги. 2021 р. URL : <https://ucep.org.ua/doslidzhennya/na-shlyahu-do-yedynogo-czyfrovogo-rynku-yes-elektronna-komercziya-telekomunikacziyi-dovirchi-poslugy.html>

6. Семенченка А. І., Дрешпака В. М. Електронне урядування та електронна демократія. 2017 р. С. 52

7. Ткачова Н.М. Іваницька О.М, Казанська О.О. Цифрова трансформація сфери адміністративних послуг. *Публічне управління та інновації*. Львів № 7, 2021р. С.57-59

References

1. Heitsia, V. M. (2016), *Innovatsiina Ukraina 2020 : natsionalna dopovid* [Innovative Ukraine 2020: national report], Kyiv, Ukraine.

2. Hlibko, S.V., Rossikhin, V.V. and Rodchenko V.B. (2018), *Pravova nauka ta innovatsiina diialnist v umovakh yevrointehratsiinykh protsesiv* [Legal science and innovative activity in the conditions of European integration processes], Kharkiv, Ukraine.

3. Mokhova, Yu. L. (2021), *Derzhavni mekhanizmy rozvytku elektronnoho uriaduvannia v umovakh tsyfrovoykh transformatsii Ukrainy* [State mechanisms for the development of electronic governance in the conditions of digital transformations of Ukraine], Mykolaiv, Ukraine, available at: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/Disertatsiya-5.pdf> (Accessed 23 August 2023).

4. Mokhova, Yu.L. (2021), “Derzhavnyi mekhanizm nadannia administratyvnykh posluh v Ukraini”, *Pravo ta derzhavne upravlinnia*, vol. 2, pp.24-28.

5. Ukrainian Centre for European Policy (2021), “Towards a single EU digital market: e-commerce, telecommunications, trust services”, available at: <https://ucep.org.ua/doslidzhennya/na-shlyahu-do-yedynogo-zyfrovogo-ryнку-yes-elektronna-komercziya-telekomunikacziyi-dovirchi-posludy.html> (Accessed 23 August 2023).

6. Semenchenka, A. I. and Dreshpaka, V. M. (2017), *Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratiia* [Electronic governance and electronic democracy], Kyiv, Ukraine.

7. Tkachova, N.M., Ivanytska, O.M. and Kazanska O.O. (2021), “Tsyfrova transformatsiia sfery administratyvnykh posluh”, *Publichne upravlinnia ta innovatsii*, vol.7, pp.57-59.

Стаття надійшла до редакції 04.09.2023 р.