

вітчизняних підприємствах, доцільно: відмовитись від системи ієрархічних принципів панування та здійснити перехід на партнерські відносини; впроваджувати інноваційні технології у всі сфери функціонування підприємств та практикувати креативний підхід до вирішення творчих запитань; прагнути до соціально обґрунтованого, а не до максимального прибутку; здійснити гнучкий перехід від однієї ролі до іншої відповідно до нових вимог сучасного ринку; запроваджувати на практиці принципи свободи, рівності та справедливості; не боятися експериментів [4, с. 97].

Отже, для того, щоб вирішити проблеми розвитку українського менеджменту в сучасних умовах, необхідно удосконалити теоретичні і методологічні підходи до використання менеджменту в практичній діяльності вітчизняних організацій. Важливою, невирішеною проблемою становлення менеджменту в Україні залишається формування сучасної культури організації. Велике значення при цьому надається стратегії та тактиці розвитку організації, які невід'ємні від процесу формування організаційної культури.

Список використаних джерел

1. Іванова Т.В. Сучасні проблеми та перспективи розвитку менеджменту / Т. В. Іванова. Сучасні проблеми менеджменту : матеріали XII міжнародної науково-практичної конференції (28 жовтня 2016 р.) – Київ : Національний авіаційний університет, 2016. – С. 35.

2. Сторожилова У. Л. Розвиток сучасного менеджменту в Україні / У. Л. Сторожилова, Д.Г. Йолкін [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.khai.edu/csp/nauchportal/Arhiv/EUPMG/2013/EUPMG413/Storozhil.pdf>

3. Нарольська В. Проблеми розвитку сучасного менеджменту і маркетингу/ В. Нарольська. матеріали студентської наукової конференції 26-27 квітня 2017 рік. – Полтава : Полтавська державна аграрна академія, 2016. – С. 122.

4. Будзан Б.П. Менеджмент в Україні: сучасність і перспективи / Б. П. Будзан. – К.: Основи, 2001. – 349 с.

Ольга СЕМЕНЮК

Тернопільський національний економічний університет
м. Тернопіль

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління Дудкіна О.П.)

МОДЕРНІЗАЦІЯ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО ОРГАНУ В СИСТЕМІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Розвиток довіри громадян до державних установ та уряду країни є найбільш актуальною проблемою сучасного суспільства. У створенні

життєздатного суспільства та підтримки належного економічного становища країни органи влади відіграють важливу роль. Тому, в Україні існує об'єктивна потреба у модернізації функціональної діяльності державної служби, зокрема в системі захисту прав споживачів, яка покликана створювати сприятливі умови для повноцінного регулювання даної системи.

Для України шлях до модернізації системи захисту прав споживачів лежить через гармонізацію діючого законодавства до стандартів ЄС, належного контролю за підвищенням безпечності та конкурентно-спроможності відчизняного товаровиробника, що в свою чергу вплине на стабільність економіки через запровадження новітніх технологій, залучення іноземних інвестицій та забезпечить вихід на світові торговельні ринки.

Питання захисту прав споживачів займає одне з перших місць у державній політиці України, з огляду на її прагнення стати членом Європейського Союзу. Дане питання обумовлюється також і тим, що забезпечення належного захисту прав споживачів спрямоване не тільки на захист інтересів конкретного споживача, але й на вдосконалення у державі соціального клімату, в цілому.

Варто зазначити, що споживча державна політика в розвинених країнах визначає загальну економічну політику і є індикатором задоволеності рішеннями і діями влади населення. Члени Європейського Союзу розуміють, що споживча політика є вкрай важливою для загального економічного розвитку, соціальної і політичної стабільності країни, тому спільно формують цю політику визначаючи її законодавче забезпечення, цілі та пріоритетні напрями.

Споживча політика – це політика держави, що регульована комплексом законів та нормативно-правових актів спрямованих на створення сприятливих умов для забезпечення безпеки споживачів, підвищення рівня захисту їх здоров'я, а також спрямована на насичення споживчого ринку безпечними і якісними товарами (роботами, послугами). Захист громадянина України закріплений основним законом країни. Нормами статті 3 Конституції України, людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю [1].

Держава в побудові соціально-орієнтованої економіки на перший план виводить людину – як громадянина, тому забезпечення її прав та свобод стає найбільшою цінністю в суспільстві. В зв'язку з чим питання захисту прав споживачів товарів, робіт, послуг набувають підвищеної актуальності.

Належний рівень споживання товарів і послуг – це показник якості життя населення, який містить у собі такі вагомні складові, як вартість споживаних матеріальних благ та послуг, одержаних населенням в результаті підприємницької діяльності, за рахунок доходів від праці,

соціальних трансфертів тощо.

Держава забезпечує своїм громадянам гарантований рівень споживання шляхом:

- розроблення та удосконалення нормативно-правової бази, реформування системи захисту прав споживачів;

- удосконалення нормативно-правових актів, що має на меті зобов'язати виробників, імпортерів, розповсюджувачів пропонувати покупцеві тільки безпечну продукцію;

- стимулювання бізнесу для забезпечення виробництва якісних товарів, виконання робіт і надання послуг;

- забезпечення споживачам вільного вибору при придбанні нам товарів, робіт та послуг;

- введення компенсаційних виплат, різних видів допомоги і пільг громадянам у разі виробництва чи реалізації суб'єктами господарювання небезпечних та неякісних товарів та послуг.

Встановлення ефективної законності і правопорядку у системі захисту прав споживачів має забезпечити держава. Важливо вказати, що на сьогоднішній день споживчу політику в Україні, як спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади, здійснює Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба України) та її територіальні органи, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України. Постановою Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 року № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» утворено Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів [2].

Постановою Кабінету Міністрів України від 02 вересня 2015 року № 667 затверджено Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Відповідно до даного положення Держпродспоживслужба реалізує державну політику у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров'я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду, за дотриманням законодавства про захист прав споживачів і рекламу [3].

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 06 квітня 2016 року «Питання Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів» Держпродспоживслужба України забезпечує виконання вищезазначених функцій [4].

Держпродспоживслужба України та її територіальні органи забезпечують правовий захист прав споживачів та контролюють

забезпечення реалізації їх прав на безпеку, вибір, поінформованість, відшкодування збитків, здійснюють контроль за якістю та безпекою товарів, продукції (робіт, послуг).

Згідно чинної нормативної бази, безпека продукції характеризується як відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції [5]. Якість продукції — це сукупність властивостей продукції, які зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення.

Відповідно до статті 42 Конституції України, держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів.

Окрім того, одним із основних конституційних прав громадянина України, реалізація якого вимагає встановлення певних гарантій, є право громадян-споживачів на вільний вибір, доступ до інформації, придбання ними товарів належної якості. Дана норма зазначена у статті 50 Конституції України: "Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та на відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення" [1].

Тому, сьогодні, з усією гостротою починає усвідомлюватися проблема необхідності модернізації всієї системи захисту прав споживачів, яка охоплює собою як виготовлення якісної та безпечної продукції, так і надання якісних послуг для громадян, налагодження новітніх комунікативних каналів між українськими громадянами та владою, реінжинірингу бізнесу та всієї державної служби.

Список використаних джерел

1. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
2. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади/ постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 № 442. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-п>.
3. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів/ постанова Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-п>.
4. Питання Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів/ розпорядження Кабінету Міністрів України від 06.04.2016. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/260-2016-р>.

5. Про захист прав споживачів/ Закон від 12.05.19911 №1023-IX. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.

Ірина СЕНДЗЮК

Тернопільський національний економічний університет,
м. Тернопіль

(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного управління Попович Т.М.)

ОЦІНКА ЯКОСТІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

В процесі проведенням адміністративної реформи актуалізуються питання підвищення якості системи державного управління, складовою частиною якої є якість надання адміністративних послуг споживачам. Для реального виявлення стану справ у сфері надання послуг необхідно періодично проводити їх оцінювання, тому важливим напрямом організації робіт стає запровадження в практичну діяльність органів влади ефективної методології проведення моніторингу та контролю за якістю надання послуг. Ефективна система оцінювання дає змогу одержувати об'єктивну інформацію щодо якості надання послуг; до того ж, така система може стати основою для оперативного ухвалення управлінських рішень з метою реального поліпшення та наближення рівня якості послуг до потреб замовників.

Системи управління якістю в органах влади в цілому, будуються на комплексі певних стандартів (переліки послуг, стандарти послуг, регламенти процесів надання послуги і т.п.). Рекомендації ISO передбачають розробку відповідних стандартів самими установами, що надають послуги. Як зазначається в [4], «загальними критеріями підвищення ефективності управлінської роботи в органах влади визначені: зменшення кількості скарг клієнтів на якість роботи органів виконавчої влади; збільшення кількості клієнтів, налаштованих на співпрацю; підвищення авторитету органів виконавчої влади; зменшення часу перебування на роботі у позаробочий час; зменшення кількості неякісних документів або послуг, що вийшли назовні; взаємоузгодженість і взаємодопомога при виконанні поставлених завдань між структурними підрозділами та безпосередніми виконавцями». Після складання переліку управлінських послуг та визначення їх споживачів для кожної послуги мають бути встановлені: характеристики якості послуги (вони повинні відображати очікування споживачів і давати достатній опис того, яка послуга може вважатися якісною); порядок перевірки відповідності послуги визначеним характеристикам якості; можливі невідповідності при наданні послуг та дії при виявленні таких невідповідностей (коригування послуги, інформування споживачів тощо) [1-3;7].