

# ОБЩЕСТВЕННАЯ ЭКСПЕРТИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГЛАВНОГО ХАРЬКОВСКОГО ОБЛАСТНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПО ДЕЛАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА ПЕРИОД С 2005 ПО 2008 ГОДЫ

## СОСТАВ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ общественной экспертизы, утвержденный решением Председателя Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей от 19 февраля 2009 года:

Председатель комиссии: Шипиленко Сергей Николаевич, председатель правления Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей.

Секретарь: Чайка Виктория Николаевна, помощник председателя правления Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей.

Члены комиссии: Цымбалюк Владимир Дмитриевич, депутат Харьковского областного совета,

Бондарь Николай Владимирович, депутат Коминтерновского в городе Харькове совета,

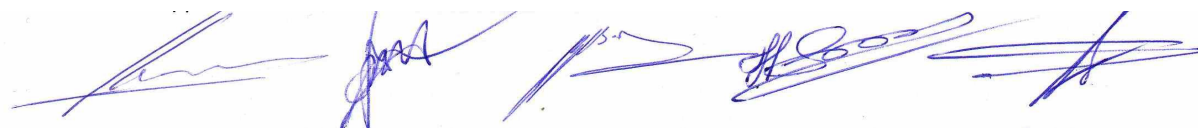
Богун Василий Николаевич, глава Департамента по вопросам интеллектуальной собственности и рекламы Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей.

Время проведения общественной экспертизы: 29.11.2008 – 31.03.2009.

Экспертами оценивались:

При подготовке заключения настоящей общественной экспертизы (ОЭ) были выполнены следующие экспертные оценки:

1. Оценка взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей города Харькова.
2. Оценка степени взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей города Харькова.
3. Состояние выполнения Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей и его должностными лицами законодательства Украины.



4. Деятельность должностных лиц относительно исполнения ими своих должностных обязанностей.

## СОДЕРЖАНИЕ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ


- 1.1. Правовые основы проведения ОЭ
- 1.2. Организатор ОЭ
- 1.3. Предмет ОЭ
- 1.4. Цели ОЭ
- 1.5. Принципы и методы проведения ОЭ
- 1.6. Регламент ОЭ

### 2. ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

- 2.1. Состав представленных материалов
- 2.1.1. Дополнительные материалы
- 2.2. Краткое описание намечаемой деятельности по представленным материалам
- 2.3. Общие замечания по составу представленных материалов

### 3. АНАЛИЗ И ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГЛАВНОГО ХАРЬКОВСКОГО ОБЛАСТНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПО ДЕЛАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ОБЪЕДИНЕНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- 3.1. Замечания по составу и обоснованиям в представленной документации
- 3.2. Оценка характеристики взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей
- 3.2.1. Характеристика совместно проведенных проверок
- 3.2.2. Характеристика совместно проведенных совещаний
- 3.2.3. Характеристика совместно проведенных конференций
- 3.2.4. Характеристика совместно проведенных семинаров
- 3.2.5. Характеристика совместно проведенных радио и телепередач, а так же публикаций в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации
- 3.2.6. Характеристика обмена информацией между объединениями потребителей и Управлением
- 3.2.7. Характеристика конфликтных ситуаций с объединениями потребителей
- 3.3. Анализ взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей
- 3.3.1. Взаимодействия по совместно проведенным проверкам
- 3.3.2. Взаимодействия по совместно проведенным совещаниям
- 3.3.3. Взаимодействия по совместно проведенным конференциям
- 3.3.4. Взаимодействия по совместно проведенным семинарам
- 3.3.5. Взаимодействия по совместно проведенным радио и телепередачам, а так же публикациям в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации.
- 3.3.6. Анализ обмена информацией между объединениями потребителей и Управлением
- 3.3.7. Анализ конфликтных ситуаций с объединениями потребителей
- 3.4. Анализ обоснованности мероприятий по повышению взаимодействия Управления с объединениями потребителей
- 3.5. Основные требования к взаимодействию Управления с объединениями потребителей
- 3.6. Оценка взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей



4. УЧАСТИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ В ПРОЦЕССЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

5. ВЫВОДЫ

6. РЕКОМЕНДАЦИИ

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ДОКУМЕНТЫ

### **1.1. Правовые основы проведения ОЭ**

Общественная экспертиза деятельности Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей организована и проведена в соответствии с Конституцией Украины, статьями 24 - 25 Закона Украины «О защите прав потребителей» от 1 декабря 2005 г. № 3161-IV, Указом Президента Украины «Об обеспечении участия общественности в формировании и реализации государственной политики» № 1276 от 15 сентября 2005 г., «Порядком содействия проведению общественной экспертизы деятельности органов исполнительной власти», утвержденным постановлением Кабинета Министров Украины № 976 от 5 ноября 2008 года.

### **1.2. Организатор ОЭ**

Общественная экспертиза инициирована и организована Харьковским городским обществом по вопросам защиты прав потребителей (ХГОВЗПП), действующим на основании Устава, зарегистрированным Исполнительным комитетом Харьковского горсовета (номер записи о государственной регистрации 1480102000008033 от 24.03.2005 года), идентификационный код юридического лица 33413375.

Юридический адрес: 61020, г. Харьков, просп. Ильича, 77;

Почтовый адрес: 61080, г. Харьков, а/я 7643;

Тел.: (057) 750-97-60;

E-mail: hgovzpp@i.ua;

Электронный адрес веб-страницы: [www.hgovzpp.ucoz.org](http://www.hgovzpp.ucoz.org).

### **1.3. Предмет ОЭ**

Предметом общественной экспертизы является взаимодействие Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей города Харькова.

### **1.4. Цель ОЭ**

Целью общественной экспертизы является установление степени взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей.

### **1.5. Принципы и методы проведения ОЭ**

Общественная экспертиза осуществляется с использованием разных методов, а именно, путем анализа документов, участия в рабочих мероприятиях органа исполнительной власти, изучения материалов в органах массовой информации, мнения граждан относительно деятельности органа исполнительной власти и его должностных лиц, а также использования других, не запрещенных



законодательством Украины, методов сбора информации, которые необходимы для эффективного проведения общественной экспертизы.

Проведение общественной экспертизы основывается на принципах:

- обязательности ее проведения до принятия решения;
- достоверности и полноты информации;
- обязательности учета специальных требований;
- независимости экспертов и экспертных комиссий во время осуществления своих полномочий;
- системности организации работы и ее нормативно-методологическое обеспечение;
- обоснованности, объективности и комплексности экспертных оценок;
- уважения и доверия любых мыслей и оценок;
- гласности, публичности и открытости участия общественных негосударственных организаций, учета общественного мнения;
- личной ответственности экспертов за выводы экспертизы;
- обязательности учета требований законности деятельности органа исполнительной власти при проведении экспертизы;
- ответственности участников общественной экспертизы и заинтересованных лиц за организацию, проведение, качество общественной экспертизы.

## 1.6. Регламент ОЭ

Настоящая общественная экспертиза проводится в соответствии с регламентом, который закреплен в «Положении об экспертной комиссии и порядке проведения общественной экспертизы» и содержит описание:

- порядка организации, установления и изменения сроков проведения ОЭ;
- условий формирования, утверждения и изменения состава экспертной комиссии (ЭК);
- организации работы ЭК;
- порядка проведения ОЭ, участия в работе ЭК представителей заинтересованных лиц;
- требований к структуре, форме, содержанию и порядку подготовки индивидуальных и групповых заключений членов ЭК, предварительного заключения ЭК, заключения ЭК;
- порядка и условий утверждения заключения ЭК;
- форм реализации прав и обязанностей участников ОЭ, обсуждения и разрешения возникающих вопросов.

## 2. ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 2.1. Состав представленных материалов

На рассмотрение экспертной комиссии Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей была представлена следующая документация:

1. Письмо Изюмского городского профсоюза работников малого и среднего бизнеса (без номера и даты);
2. Письмо Харьковского городского объединения инвалидов «Славянское Единство» (без номера и даты);
3. Письмо Заместителя начальника Главного управления Аргунова В.И. (без номера и даты);
4. Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-20/1 от 14.07.2005 г.;



5. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 2654 от 26.07.2005 г.;
6. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 2655 от 26.07.2005 г.;
7. Письмо Главного управления энергетики и инженерного обеспечения города Харьковского горисполкома № 2643/03 от 09.08.2005 г.;
8. Письмо Группы компаний Украинского центра недвижимого имущества № 2.1.476 от 17.11.2005 г.;
9. Письмо Харьковской областной организации ветеранов Украины № 382/9 от 08.12.2005 г.;
10. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 5206 от 23.12.2005 г.;
11. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 5238 от 26.12.2005 г.;
12. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00125 от 04.02.2006 г.;
13. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00330 от 28.02.2006 г.;
14. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00331 от 28.02.2006 г.;
15. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00332 от 09.03.2006 г.;
16. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00381 от 05.03.2006 г.;
17. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00409 от 09.03.2006 г.;
18. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00410 от 11.03.2006 г.;
19. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 80 от 20.04.2006 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
20. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00886 от 07.06.2006 г.;
21. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00813 от 11.06.2006 г.;
22. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 2702 от 23.07.2007 г.;
23. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 01340 от 13.09.2007 г.;
24. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 01341 от 13.09.2007 г.;
25. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 01347 от 13.09.2007 г.;
26. Письмо Харьковского областного профсоюза работников и предпринимателей торговли, общественного питания и услуг № 01-13 от 06.11.2007 г.;
27. Распоряжение Кабинета Министров Украины «Об одобрении Концепции содействия органам исполнительной власти развития гражданского общества» № 1035-р от 21.11.2007 г.;



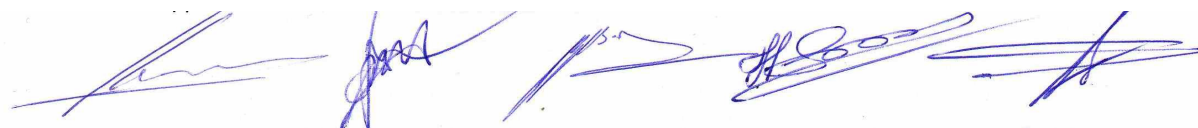
28. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 135 от 28.11.2007 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
29. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 149 от 10.12.2007 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
30. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 150 от 10.12.2007 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
31. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 01707 от 12.12.2007 г.;
32. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 01709 от 12.12.2007 г.;
33. Акт проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 01771 от 26.12.2007 г.;
34. Соглашение о сотрудничестве между Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей и Харьковским областным обществом защиты прав потребителей от 20.12.2007 г.;
35. Письмо Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики № б/н от 18.02.2008 г.;
36. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 617 от 19.02.2008 г.;
37. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 631 от 20.02.2008 г.;
38. Приказ Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики № 74 от 29.02.2008 г.;
39. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 28 от 03.03.2008 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
40. Письмо Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики № 2975-1-7/18 от 21.03.2008 г.;
41. Письмо Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики № 2985-9-7/20 от 21.03.2008 г.;
42. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 67 от 22.04.2008 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
43. Письмо Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики № 4751-6-7/18 от 17.05.2008 г.;
44. Письмо Государственного комитета Украины по вопросам технического регулирования и потребительской политики № б/н от 20.05.2008 г.;
45. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1926 от 21.05.2008 г.;
46. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 113 от 11.07.2008 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем



- начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
47. Должностная инструкция заместителя начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей – начальника отдела по взаимодействию с местными органами власти, контроля услуг и рекламы от 12.09.2008 г.;
48. Положение об отделе по взаимодействию с местными органами власти, контроля услуг и рекламы Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей от 12.09.2008 г.;
49. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 143 от 20.10.2008 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
50. Письмо Ассоциации региональной прессы Харьковской области № 16 от 24.11.2008 г.;
51. Приказ Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей «О содействии проведения общественной экспертизы деятельности Главного управления» № 275 от 04.12.2008 г.;
52. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 4795 от 05.12.2008 г.;
53. Протокол заседания рабочей группы по подготовке и проведению общественной экспертизы деятельности Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1 от 10.12.2008 г.;
54. Сводные данные о работе Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с общественностью и средствами массовой информации за 2008 г. № 5147 от 25.12.2008 г.;
55. Отчет о работе общественной приемной за 2008 г. письмо № 5151 от 25.12.2008 г.;
56. Оперативные данные проверки качества и безопасности продуктов питания со знаком «без ГМО» за 2008 г.;
57. Информация о проделанной работе Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей за 2008 год.;
58. Протокол заседания рабочей группы по подготовке и проведению общественной экспертизы деятельности Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 2 от 15.01.2009 г.;
59. Письмо Харьковского общества защиты прав потребителей № 2 от 16.01.2009 г. (организация отсутствует в перечне, предоставленном заместителем начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргуновым В.И.);
60. Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 453 от 09.02.2009 г.;
61. Протокол заседания рабочей группы по подготовке и проведению общественной экспертизы деятельности Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 3 от 10.02.2009 г.

### **2.1.1 Дополнительные материалы**

Кроме того, использовались дополнительно документы Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей, а также были истребованы и получены дополнительные материалы:





- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П41/1 от 09.08.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П43/1 от 17.08.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П45/1 от 30.08.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 3388 от 07.09.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П51/1 от 11.10.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П52/1 от 12.10.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 4095 от 17.10.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П54/1 от 19.11.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 3110/1 от 21.08.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П57/1 от 03.12.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 4990 от 11.12.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П62/1 от 19.12.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 5213 от 24.12.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П67/1 от 14.01.2008 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 211 от 21.01.2008 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П71/1 от 04.02.2008 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П82/1 от 07.04.2008 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1395 от 09.04.2008 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П84/1 от 14.04.2008 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1517 от 16.04.2008 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П92/1 от 28.10.2008 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 4269 от 03.11.2008 г.;
- Запрос Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П95/1 от 28.11.2008 г.;

## **2.2. Краткое описание намечаемой деятельности по представленным материалам**



Потребительское движение в городе Харькове и области выражено посредством деятельности объединений потребителей и других общественных организаций. В настоящий момент, по информации заместителя начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Аргунова В.И., на территории Харькова и Харьковской области зарегистрировано 10 организаций потребителей, среди них:

- Харьковское областное общество защиты прав потребителей,
- Харьковская региональная Ассоциация защиты прав потребителей финансовых услуг,
- Харьковская областная общественная организация «Комитет по защите прав потребителей и охраны природной среды»,
- Харьковский областной Фонд содействия развития и защиты интеллектуальной собственности «Автор»,
- Харьковская областная общественная организация «Твое право»,
- Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей,
- Харьковская областная общественная организация потребителей «Украинский национальный продукт»,
- Харьковская областная общественная организация «Дисконтный элитный клуб-центр поддержки потребителей»,
- Харьковское областное общество защиты прав потребителей и субъектов потребительского рынка,
- Харьковская региональная ячейка Всеукраинской общественной организации «Союз потребителей Украины».

В 2005 году был издан Указ Президента Украины «Об обеспечении участия общественности в формировании и реализации государственной политики» № 1276 от 15 сентября 2005 г., но только с принятием «Порядка содействия проведению общественной экспертизы деятельности органов исполнительной власти», утвержденного постановлением Кабинета Министров Украины № 976 от 5 ноября 2008 года стало возможным участие объединений потребителей в формировании и реализации государственной политики, в частности в области защиты прав потребителей и появился реальный механизм формирования экспертной оценки, которую дают сами потребители посредством своих объединений. Экспертной комиссией рассматривались документы за период с 2005 года по 2008 год. Внимание экспертной комиссии уделялось характеристике, анализу и оценке взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей (далее – Управление) с объединениями потребителей и другими общественными организациями.

### **2.3. Общие замечания по составу представленных материалов**

Материалы, представленные для экспертизы Главным Харьковским областным управлением неполны, отрывочны, фрагментарны и не дают возможности дать всесторонний анализ ситуации. В связи с этим были затребованы документы из архива Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей и других организаций.

## **3. АНАЛИЗ И ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГЛАВНОГО ХАРЬКОВСКОГО ОБЛАСТНОГО УПРАВЛЕНИЯ ПО ДЕЛАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ОБЪЕДИНЕНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



### 3.1. Замечания по составу и обоснованиям в представленной документации

Среди документов, представленных Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей, обнаружены документы, не отвечающие порядку ведения делопроизводства:

- Письмо заместителя начальника Главного управления Аргунова В.А., адресованное Рабочей группе по подготовке и проведению общественной экспертизы деятельности Главного Харьковского управления по делам защиты прав потребителей, не имеет даты и исходящего номера.
- Письмо Изюмского городского профсоюза работников малого и среднего бизнеса не имеет исходящего номера и даты, однако проверка по данному заявлению проведена, что подтверждается Актом проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей № 00886 от 07.06.2006 г.
- Письмо Харьковского Городского Объединения инвалидов «Славянское Единство» не имеет номера и даты.

Были зафиксированы случаи фальсификации документов, так Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей были предоставлены протоколы заседания рабочей группы № 1 от 10.12.2008 г., № 2 от 15.01.2009 г. и № 3 от 10.02.2009 г., содержание которых не соответствует действительности. Так, в протоколе № 1 от 10.12.2008 г., составленном секретарем Третьяковой Е.А., из выступления Шипиленко С.Н. следует, что он запросил материалы о работе Главного управления с общественными объединениями за 2005 – 2008 г.г. (письма, обращения, запросы и так далее), однако в действительности запрос Председателя Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей Шипиленко С.Н. состоял в предоставлении экспертной комиссии материалов о работе Главного управления с общественными организациями потребителей в период 2005 – 2008 г.г. (запросы общественных объединений потребителей города Харькова и Харьковской области с просьбами или предложениями о совместных действиях Управления и этих организаций; акты, протоколы и другие документы, из которых видно, что Главное Харьковское областное управление по делам защиты прав потребителей взаимодействовало с объединениями потребителей: письма, приказы, рекомендации, планы и другие документы вышестоящих государственных органов исполнительной власти, предназначенные для взятия к сведению и выполнения Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей, которые касаются взаимодействия указанного управления с объединениями потребителей).

В протоколе № 2 от 15.01.2009 г. так же не внесена важная часть выступления Председателя Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей Шипиленко С.Н., которая касалась информации о недостаточном сотрудничестве между Главным управлением и общественными организациями потребителей, о недопустимости утаивания информации о работе Главного управления от потребителей и недопустимости затягивания предоставления материалов для проведения общественной экспертизы. Так же Председатель Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей Шипиленко С.Н. повторно подтвердил запрос Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П95/1 от 28.11.08 г. и запросил заверенные в установленном порядке копии материалов о работе Главного управления с общественными организациями потребителей в период 2005 – 2008 г.г. (запросы общественных объединений потребителей города

Харькова и Харьковской области с просьбами или предложениями о совместных действиях Управления и этих организаций; акты, протоколы и другие документы, из которых видно, что Главное Харьковское областное управление по делам защиты прав потребителей взаимодействовало с объединениями потребителей города Харькова и Харьковской области; письма, приказы, рекомендации, планы и другие документы вышестоящих государственных органов исполнительной власти, предназначенные для взятия к сведению и выполнения Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей, которые касаются взаимодействия указанного управления с объединениями потребителей города, что так же не было внесено в протокол и, следовательно, в решение рабочей группы.

Так же нет информации о высказывании Председателя рабочей группы Аргунова В.И. о том, что обеспечение взаимодействия Главного управления с общественными организациями возложено на Заместителя начальника Главного управления Холод Т.И. и так же нет в протоколе высказывания заместителя начальника Главного управления Холод Т.И., которая опровергла утверждение Председателя рабочей группы Аргунова В.И. о её ответственности в сфере взаимодействия Главного управления с общественными организациями. Она указала на то, что с общественными организациями потребителей работают все отделы управления, так как ответственного лица в управлении за взаимодействие с обществами потребителей не предусмотрено в штатном расписании. Это имеет особое значение, так как в данном случае высокопоставленные чиновники прямо противоречат друг другу, причем этот факт не вносится в протокол.

В протоколе № 3 от 10.02.2009 г. Председателю Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей Шипиленко С.Н. присвоены слова о численности Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей в количестве 3-х человек, что не соответствует действительности, так как речь шла о количестве специалистов Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей, которые могут быть выделены в помощь Управлению для присутствия во время проведения проверок. Не зафиксированы предложения Председателя Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей Шипиленко С.Н. о корректировке и дополнении протоколов № 1 от 10.12.2008 г. и № 2 от 15.01.2009 г.

Кроме того, «Положение о рабочей группе по подготовке материалов и проведения общественной экспертизы деятельности Главного управления», утвержденное приказом и.о. начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Сазоновой Е.П. № 275 от 04.12.2008 г. «О содействии проведению общественной экспертизы деятельности Главного управления», противоречит «Порядку содействия проведению общественной экспертизы деятельности органов исполнительной власти», утвержденному постановлением Кабинета Министров Украины № 976 от 5 ноября 2008 года, так как по сути права институтов гражданского общества присваивает органам исполнительной власти и в частности должностным лицам Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей. Так, в указанном положении в п.п. 1.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.1, 4.8 и в самом названии положения рабочей группе, которая должна подготавливать материалы для экспертной комиссии, приписываются полномочия в проведении общественной экспертизы. Таким образом, должностные лица Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей, которые входят в рабочую группу по этому Положению могут проводить общественную экспертизу.



«Положение о рабочей группе по подготовке материалов и проведения общественной экспертизы деятельности Главного управления», утвержденное приказом и.о. начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Сазоновой Е.П. № 275 от 04.12.2008 г. «О содействии проведению общественной экспертизы деятельности Главного управления», противоречит п. 5 «Порядка содействия проведению общественной экспертизы деятельности органов исполнительной власти», утвержденным постановлением Кабинета Министров Украины № 976 от 5 ноября 2008 года.

Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей не предоставлены экспертной комиссии некоторые документы, указанные в части 2.1.1, а именно:

- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-7/1 от 16.05.2005 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1798 от 03.06.2005 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-11/1 от 03.06.2005 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1904 от 13.06.2005 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-12/1 от 08.06.2005 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-13/1 от 08.06.2005 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-14/1 от 08.06.2005 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-16/1 от 16.06.2005 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 2148 от 29.06.2005 г.;
- Отчет об основных показателях работы Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей за 2005 г.;
- Отчет об основных показателях работы Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей за 2006 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П6/1 от 13.02.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 617 от 21.02.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П13/1 от 21.02.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П15/1 от 21.02.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 702 от 26.02.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П29/1 от 11.05.2007 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1828 от 15.05.2007 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П33/1 от 30.05.2007 г.;



- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 1517 от 16.04.2008 г.;
- Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П92/1 от 28.10.2008 г.;
- Письмо Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей № 4269 от 03.11.2008 г.;
- Запрос Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П95/1 от 28.11.2008 г.

Так же представителями Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей были пропущены сроки предоставления информации для проведения экспертизы. В соответствии с п. 3 «Порядка содействия проведению общественной экспертизы деятельности органов исполнительной власти», утвержденного постановлением Кабинета Министров Украины № 976 от 5 ноября 2008 года, день поступления запроса является датой начала проведения общественной экспертизы, таким образом, начало общественной экспертизы определено 29.11.2008 г. Пунктом 4 Положения установлен срок для предоставления материалов для проведения экспертизы, установленный Законом Украины «Об информации», который равен 30 дням. Из этого следует, что материалы для общественной экспертизы должны были быть предоставлены в срок до 29.12.2008 г. Из протокола рабочей группы № 3 от 10.02.2009 г. видно, что материалы были переданы 10.02.2009 г., то есть через два месяца после окончания срока.

### **3.2. Характеристика взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей**

Взаимодействие Управления с объединениями потребителей выражается в проведении совместных проверок, совещаний, конференций, семинаров, а так же публикаций в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации, обменом информации между объединениями потребителей и Управлением, а так же наличием и глубиной конфликтных ситуаций с объединениями потребителей.

#### **3.2.1. Характеристика совместно проведенных проверок**

Несмотря на то, что по информации Управления в регионе действует десять объединений потребителей либо их структурных подразделений, за период с 2005 по 2008 г.г. Управление совместно с объединениями потребителей провело 14 проверок и все 14 проверок только с Харьковским областным обществом защиты прав потребителей, что подтверждается Актами проверок соблюдения законодательства о защите прав потребителей. В нарушение статьи 36 Конституции Украины, запрещающей дискриминацию общественных организаций, ни одного мероприятия не проведено с представителями других общественных организаций. Из 14 проверок только 2 были проведены в Харьковской области, остальные - в городе Харькове. Таким образом, Харьковское областное общество защиты прав потребителей, несмотря на свой областной статус, в основном привлекалось для работы в городе Харькове. В то же время Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей, которое имеет городской статус, в городе Харькове к проверкам привлечено не было, а информация Харьковского городского общества по



вопросам защиты прав потребителей о фактах нарушений прав потребителей осталась без должного реагирования.

### **3.2.2. Характеристика совместно проведенных совещаний**

Статистических данных о проведении совместных совещаний Управления и объединений потребителей (ОП) Управлением не представлено. Имеются упоминания о совместных совещаниях с участием Харьковского областного общества по делам защиты прав потребителей и по инициативе Харьковского областного профсоюза работников и предпринимателей торговли, общественного питания и услуг, однако документальных доказательств, подтверждающих этот факт, Управлением не предоставлено. На рассмотрение экспертной комиссии не были предоставлены протоколы, резолюции, решения и другие документы таких совместных совещаний. О совместных совещаниях с другими объединениями потребителей информации нет. (см. Сводные данные о работе Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с общественностью и средствами массовой информации за 2008 г. № 5147 от 25.12.2008 г.)

### **3.2.3. Характеристика совместно проведенных конференций**

Информация о проведенных конференциях в 2005-2007 годах Управлением не предоставлена. Имеется информация только за 2008 год, из которой следует, что в 2008 году Управлением проведено 5 конференций, однако доказательств проведения этих конференций с участием объединений потребителей не предоставлено. Так же не предоставлены темы конференций и тексты выступлений представителей Управления (см. Сводные данные о работе Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с общественностью и средствами массовой информации за 2008 г. № 5147 от 25.12.2008 г.)

### **3.2.4. Характеристика совместно проведенных семинаров**

Информация о проведенных совместных семинарах в 2005-2007 годах Управлением не предоставлена. В 2008 году Управлением проведено 3 семинара, в том числе инициированного Ассоциацией региональной прессы Харьковской области. Информации об участии в семинарах объединений потребителей не предоставлено, так же не предоставлено информации о темах и содержании семинаров. (см. Сводные данные о работе Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с общественностью и средствами массовой информации за 2008 г. № 5147 от 25.12.2008 г.)

### **3.2.5. Характеристика совместно проведенных радио и телепередач, а так же публикаций в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации**

Информация о совместно проведенных радио и телепередачах, а также публикациях в газетах, журналах и электронных СМИ за период с 2005 по 2007 год Управлением не предоставлена. В 2008 году Управлением проведено 18 телепередач, осуществлено 29 публикаций в газетах и журналах, 2 публикации в электронных средствах массовой информации, организована 1 горячая линия. (см. Сводные данные о работе Главного Харьковского областного управления по



делам защиты прав потребителей с общественностью и средствами массовой информации за 2008 г. № 5147 от 25.12.2008 г.)

### **3.2.6. Характеристика обмена информацией между объединениями потребителей и Управлением**

Предоставленные Управлением материалы свидетельствуют, что соглашение о взаимодействии подписано только с Харьковским областным обществом защиты прав потребителей. О каких-либо соглашениях с другими объединениями потребителей материалов предоставлено не было. Харьковское областное общество защиты прав потребителей в период с 2005 по 2008 год предоставило Управлению 9 отчетов о проделанной работе, которые предоставлялись на основании Соглашения о сотрудничестве от 20.12.2007 г.

Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей предоставило 2 отчета о проделанной работе, которые были предоставлены по двум запросам Управления, так как соглашений между организациями не заключалось.

Управлением предоставлены материалы о 4 обращениях общественных организаций в период с 2005 по 2008 год.

### **3.2.7. Характеристика конфликтных ситуаций с объединениями потребителей**

В 2005 году Харьковским городским обществом по вопросам защиты прав потребителей было предложено сотрудничество Главному Харьковскому областному управлению по делам защиты прав потребителей в городе Харькове и реализации городских и общегосударственных программ по защите прав потребителей. (Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-16/1 от 16.06.2005 г.), однако Управление предложение общества потребителей отвергло и письмо общества было возвращено без рассмотрения. Учитывая тот факт, что объединения потребителей не имеют полномочий применять санкции к хозяйствующим субъектам за нарушения прав потребителей, Харьковское городское общество продолжило информирование Управления о выявленных фактах нарушения прав потребителей. (Письма Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-7/1 от 16.05.2005 г., № 05-11/1 от 03.06.2005 г., № 05-12/1 от 08.06.2005 г., № 05-13/1 от 08.06.2005 г., № 05-14/1 от 08.06.2005 г. № П6/1 от 13.02.2007 г., № П13/1 от 21.02.2007 г., № П15/1 от 21.02.2007 г.). Кроме того, пользуясь своим правом на получение информации, касающейся потребителей, от органов исполнительной власти, Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей систематически делало запросы Управлению, касающиеся потребителей, для формирования общественного мнения и реализации своих уставных целей и задач. (Письма Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П29/1 от 11.05.2007 г., № П33/1 от 30.05.2007 г., № П36/1 от 22.06.2007 г., № П38/1 от 06.07.2007 г., № П40/1 от 19.07.2007 г., № П41/1 от 09.08.2007 г., № П43/1 от 17.08.2007 г., № П45/1 от 30.08.2007 г., № П52/1 от 12.10.2007 г., № П54/1 от 19.11.2007 г., № П57/1 от 03.12.2007 г., № П62/1 от 19.12.2007 г., № П67/1 от 14.01.2008 г., № П71/1 от 04.02.2008 г., № П82/1 от 07.04.2008 г., № П84/1 от 14.04.2008 г., № П92/1 от 28.10.2008 г., № П95/1 от 28.11.2008 г.). По неизвестным причинам, Управление игнорировало право объединений потребителей на получение информации для реализации своих целей и задач. В связи с этим, Харьковское городское общество по вопросам



защиты прав потребителей вынуждено было дважды обратиться в суд. В обоих случаях суд признал действия начальника Управления и Управления, которым он руководит, незаконными. (Постановления Харьковского окружного административного суда от 17.08.2007 г. и 21.05.2008 г.). Только после этого от Управления стали поступать ответы на запросы Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей. В 2007 году начальник Управления Федорчук Е.Д. подал жалобу в прокуратуру на действия Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей. Прокуратурой Октябрьского района города Харькова была проведена проверка, которая в работе Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей нарушений действующего законодательства не выявила.

### **3.3. Анализ взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей**

Предоставленные Управлением материалы указывают на выборочность в сотрудничестве Управления с объединениями потребителей. Из предоставленных документов видно, что систематическое взаимодействие Управления осуществляется только с Харьковским областным обществом защиты прав потребителей. С другими объединениями потребителей Управление отказывается взаимодействовать либо это взаимодействие носит конфронтационный характер.

#### **3.3.1. Взаимодействия по совместно проведенным проверкам**

Анализ взаимодействия по проверкам, проведенным с участием представителей объединений потребителей, показал, что совместные проверки проводились только с участием представителей Харьковского областного общества защиты прав потребителей. Другие общественные организации потребителей к участию к проверкам не привлекались, несмотря на то, что обращения о взаимодействии неоднократно направлялись Управлению. Кроме того, установлены факты отказа в рассмотрении жалоб потребителей на основании принадлежности их к общественной организации потребителей (письмо Управления № 702 от 26.02.2007г.). В то же время Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей неоднократно обращалось в Управление с просьбой о проведении проверок (Письма Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-7/1 от 16.05.2005 г., № 05-11/1 от 03.06.2005 г., № 05-12/1 от 08.06.2005 г., № 05-13/1 от 08.06.2005 г., № 05-14/1 от 08.06.2005 г. № 05-16/1 от 16.06.2005 г., № П6/1 от 13.02.2007 г., № П13/1 от 21.02.2007 г., № П15/1 от 21.02.2007 г.). По материалам этих обращений, в которых речь идет о конкретных нарушениях прав потребителей, не было проведено ни одной совместной проверки, а так же не проведено проверок без участия объединений потребителей. Однако по обращениям других общественных организаций проверки Управлением проводились, несмотря на то, что такие обращения не могли рассматриваться как такие, которые соответствуют закону Украины «Об информации», то есть без даты и номера (Письмо Изюмского городского профсоюза работников малого и среднего бизнеса, входящий номер Управления № 4794 от 23.12.2005).

#### **3.3.2. Взаимодействия по совместно проведенным совещаниям**



Отсутствие информации о совместно проведенных совещаниях с представителями объединений потребителей свидетельствует об отсутствии скоординированных действий Управления с общественностью. Оторванность Управления от мнения общественности свидетельствует о поверхностном отношении должностных лиц Управления к проблемам защиты прав потребителей.

### **3.3.3. Взаимодействия по совместно проведенным конференциям**


Отсутствие информации о совместных с объединениями потребителей конференциях не дало возможности экспертной комиссии проанализировать ситуацию в данной области. В связи с этим нет возможности оценить взаимодействие в этой сфере. Этот факт очень тревожен, так как говорит о нежелании Управления выработать общие принципы защиты прав потребителей в Харьковском регионе, которые могли бы быть определены в процессе проведения конференций.

### **3.3.4. Взаимодействия по совместно проведенным семинарам**

Информации о совместно проведенных семинарах так же не было предоставлено. Отсутствие в практике взаимодействия такой формы как семинар не дает возможности повышения образовательного уровня, обмена опытом и мнениями по различным вопросам, связанным с вопросами защиты прав потребителей всех, кто участвует в данном мероприятии. Потребительское движение Харьковского региона много теряет в связи с отсутствием в практике Управления проведения семинаров.

### **3.3.5. Взаимодействия по совместно проведенным радио и телепередачам, а так же публикациям в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации**

Анализ средств массовой информации не выявил совместных публикаций или выступлений в СМИ Управления с объединениями потребителей, так же Управлением не были предоставлены данные о тематике, названии материалов, актуальности информации, которая предоставлялась потребителям, а так же названии СМИ, с помощью которых проводилось информирование населения. Таким образом, можно констатировать, что совместных мероприятий за период с 2005 по 2008 год в сфере информирования потребителей через СМИ не проводилось. В связи с этим наблюдается отчужденность и обособленность Управления от потребительского движения и нежелание Управления показать обществу совместную работу и сплоченность общественности и органов исполнительной власти в деле защиты прав потребителей. В предоставленных материалах указывается об организации и проведении совместных информационных программ для информирования потребителей в 2008 году Управлением и Харьковским областным обществом по делам защиты прав потребителей. (Письмо Заместителя начальника Главного управления Аргунова В.И. (без номера и даты). Однако нет данных (документальных доказательств) о тематике, названии материалов, актуальности информации, которая предоставлялась потребителям, а так же названии СМИ, с помощью которых проводилось информирование населения.



### **3.3.6. Анализ обмена информацией между объединениями потребителей и Управлением**

Обмен информацией между Управлением и объединениями потребителей о проделанной работе является предметом конфликта с Харьковским городским обществом по вопросам защиты прав потребителей. Управление всячески пытается утаить информацию о своей деятельности от общественности. По данным Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей, только с его стороны таких обращений было 28 (Письма Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-7/1 от 16.05.2005 г., № 05-11/1 от 03.06.2005 г., № 05-12/1 от 08.06.2005 г., № 05-13/1 от 08.06.2005 г., № 05-14/1 от 08.06.2005 г., № 05-16/1 от 16.06.2005 г., № П6/1 от 13.02.2007 г., № П13/1 от 21.02.2007 г., № П15/1 от 21.02.2007 г., № П29/1 от 11.05.2007 г., № П33/1 от 30.05.2007 г., № П36/1 от 22.06.2007 г., № П38/1 от 06.07.2007 г., № П40/1 от 19.07.2007 г., № П41/1 от 09.08.2007 г., № П43/1 от 17.08.2007 г., № П45/1 от 30.08.2007 г., № П52/1 от 12.10.2007 г., № П54/1 от 19.11.2007 г., № П57/1 от 03.12.2007 г., № П62/1 от 19.12.2007 г., № П67/1 от 14.01.2008 г., № П71/1 от 04.02.2008 г., № П82/1 от 07.04.2008 г., № П84/1 от 14.04.2008 г., № П92/1 от 28.10.2008 г., № П95/1 от 28.11.2008 г.). Ответы, соответствующие законодательству Украины, предоставлены только на 10 запросов. Таким образом, более половины запросов Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей не были удовлетворены в соответствии с действующим законодательством. Многие запросы объединений потребителей, в нарушение Закона Украины «Об информации», остались без ответа или на них давался неаргументированный ответ. Данные факты были подтверждены двумя решениями Харьковского административного суда от 17.08.2007 г. и 21.05.2008 г., в которых действия начальника Управления Федорчука Е.Д. и Управления, которое он возглавляет, были признаны незаконными. В то же время на запросы Управления в адрес объединений потребителей давались четкие аргументированные ответы. Среди сотрудников Управления нет определенности в вопросе ответственности за взаимодействие с объединениями потребителей. Однако в должностной инструкции заместителя начальника Главного управления по делам защиты прав потребителей – начальника отдела по взаимодействию с местными органами власти, контроля услуг и рекламы Холод Т.И. в обязанность входит обеспечивать взаимодействие с общественными организациями. Среди предоставленных материалов не выявлено документов, подтверждающих факт обеспечения Холод Т.И. взаимодействия с общественными организациями в полном объеме.

### **3.3.7. Анализ конфликтных ситуаций с объединениями потребителей**

Конфликтная ситуация особо ярко проявилась между Управлением и Харьковским городским обществом по вопросам защиты прав потребителей. Анализ развития конфликтной ситуации показал, что причиной этому послужило систематическое нарушение законодательства Украины со стороны должностных лиц Управления. В 2005 году Харьковским городским обществом по вопросам защиты прав потребителей было предложено сотрудничество Управлению в деле защиты прав потребителей города Харькова и реализации городских и общегосударственных программ по защите прав потребителей. (Письмо Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-16/1 от 16.06.2005 г.). Однако Управлением предложение было отвергнуто и

письмо возвращено без рассмотрения. Учитывая тот факт, что объединения потребителей не имеют полномочий применять санкции к хозяйствующим субъектам за нарушения прав потребителей, Харьковское городское общество продолжило информирование Управления о выявленных фактах нарушения прав потребителей. (Письма Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № 05-7/1 от 16.05.2005 г., № 05-11/1 от 03.06.2005 г., № 05-12/1 от 08.06.2005 г., № 05-13/1 от 08.06.2005 г., № 05-14/1 от 08.06.2005 г. № П6/1 от 13.02.2007 г., № П13/1 от 21.02.2007 г., № П15/1 от 21.02.2007 г.). Кроме того, пользуясь своим правом на получение информации, касающейся потребителей, от органов исполнительной власти, Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей систематически делало запросы Управлению, касающиеся потребителей, для формирования общественного мнения и реализации своих уставных целей и задач. (Письма Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей № П29/1 от 11.05.2007 г., № П33/1 от 30.05.2007 г., № П36/1 от 22.06.2007 г., № П38/1 от 06.07.2007 г., № П40/1 от 19.07.2007 г., № П41/1 от 09.08.2007 г., № П43/1 от 17.08.2007 г., № П45/1 от 30.08.2007 г., № П52/1 от 12.10.2007 г., № П54/1 от 19.11.2007 г., № П57/1 от 03.12.2007 г., № П62/1 от 19.12.2007 г., № П67/1 от 14.01.2008 г., № П71/1 от 04.02.2008 г., № П82/1 от 07.04.2008 г., № П84/1 от 14.04.2008 г., № П92/1 от 28.10.2008 г., № П95/1 от 28.11.2008 г.). По неизвестным причинам Управление игнорировало право объединений потребителей на получение информации для реализации своих целей и задач. В связи с этим Харьковское городское общество по вопросам защиты прав потребителей вынуждено было дважды обратиться в суд. Суд признал действия начальника Управления и Управления, которым он руководит, незаконными. (Постановления Харьковского окружного административного суда от 17.08.2007 г. и 21.05.2008 г.). Только после этого от Управления стали поступать ответы на запросы Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей. В 2007 году начальник Управления Федорчук Е.Д. подал жалобу в прокуратуру на действия Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей. Прокуратурой Октябрьского района города Харькова была проведена проверка, которая не обнаружила в работе Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей нарушений действующего законодательства. Законные требования и законная реализация прав объединений потребителей систематически игнорировались должностными лицами Управления, кроме этого, со стороны Управления предпринимались попытки препятствовать работе объединения потребителей. Реакцией на незаконные действия Управления и его должностных лиц послужило требование прекратить нарушения законодательства Украины, в том числе и путем привлечения к ответственности и смены руководства Управления. Однако кадровых решений до настоящего времени произведено не было, что еще больше усугубляет положение.

### **3.4. Анализ обоснованности мероприятий по повышению взаимодействия Управления с объединениями потребителей**

Проанализировав ситуацию, экспертная комиссия пришла к выводу, что необходимо провести ряд мероприятий по повышению взаимодействия Управления с объединениями потребителей. Для этого необходимо провести ряд изменений в отношении Управления к участию объединений потребителей в проведении совместных проверок, совещаний, конференций, семинаров, а так же публикаций в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации,



обменом информации между объединениями потребителей и Управлением, а так же наличием и глубиной конфликтных ситуаций с объединениями потребителей. Есть необходимость разработки и реализации региональной программы по защите прав потребителей с привлечением объединений потребителей, как для разработки, так и для реализации такой программы. Ежегодное утверждение плана работ по взаимодействию с объединениями потребителей улучшит ситуацию в этом направлении. Должен быть четко определен ответственный за взаимодействие с объединениями потребителей, так как заместитель начальника Главного управления по делам защиты прав потребителей – начальник отдела по взаимодействию с местными органами власти, контроля услуг и рекламы Холод Т.И., в обязанность которой входит обеспечивать взаимодействие с общественными организациями, на заседании рабочей группы 10 января 2009 года отказалась от этих обязанностей.

### **3.5. Основные требования к взаимодействию Управления с объединениями потребителей**

Взаимодействие между Управлением и объединениями потребителей должно быть построено на соблюдении Конституции Украины и Законов Украины. Должен использоваться весь инструментарий, позволяющий совместными усилиями проводить работу, направленную на защиту прав потребителей и информирование населения в вопросах, касающихся потребителей. В том числе проведение совместных проверок, совещаний, конференций, семинаров, а так же публикаций в газетах, журналах и электронных средствах массовой информации, обмен информацией между объединениями потребителей и Управлением. В связи с тем, что взаимодействие с нынешним руководством Управления представляется проблематичным, а отношения считаются зашедшими в тупик, необходима смена руководства Управления, комплексная проверка деятельности Управления, изменение принципов работы Управления в сторону демократизации и открытости.

### **3.6. Оценка взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей**

Учитывая вышеизложенное, экспертная комиссия пришла к выводу, что взаимоотношения Управления с объединениями потребителей не отвечают требованиям Конституции Украины, Закона Украины «О защите прав потребителей», Закона Украины «Об информации», и европейским требованиям демократии в области защиты прав потребителей, в том числе Резолюции 39/248 Генеральной Ассамблеи ООН "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". Установлено, что взаимоотношения носят эпизодический, отрывочный характер. Управление часто игнорирует права объединений потребителей на участие в процессе усовершенствования системы защиты прав потребителей. Зафиксированы случаи, когда игнорирование прав объединений потребителей приводило к явным конфликтным ситуациям. Ситуация усугубляется и тем, что в отношении Управления и его начальника вынесено решение суда, признающее незаконность их действий. Таким образом, взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей города Харькова и

Харьковской области оценены как неудовлетворительные и требующие немедленного и кардинального изменения.

Оценка взаимодействия Управления с объединениями потребителей должна учитывать многофакторность и многопрофильность в совместной работе.

Таким образом документы, предоставленные на экспертизу, не позволяют сделать вывод о достаточном взаимодействии Управления с объединениями потребителей и не могут рассматриваться как достаточное обоснование для позитивной характеристики.

#### **4. УЧАСТИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ В ПРОЦЕССЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Статья 42 Конституции Украины устанавливает, что «Государство защищает права потребителей, осуществляет контроль за качеством и безопасностью продукции и всех видов услуг и работ, содействует деятельности общественных организаций потребителей.».

Пункт 1 статьи 24 Закона Украины «О защите прав потребителей» установил, что «С целью защиты своих законных прав и интересов потребители имеют право объединяться в общественные организации потребителей».

Пункт 3 статьи 24 Закона Украины «О защите прав потребителей» закрепляет, что «Государство поддерживает деятельность объединений потребителей».

Статья 25 Закона Украины «О защите прав потребителей» определяет права объединений потребителей.

Таким образом, законодательство Украины обеспечивает право потребителей объединяться в организации потребителей с целью защиты своих законных прав и интересов и посредством таких объединений участвовать в формировании государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

Несмотря на это, орган государственной власти в лице Управления, прикрываясь п. 10 Указа Президента № 817/98 от 23.07.1998 года, всячески ограничивает права объединений потребителей. При этом создается ситуация, когда отдельно взятый потребитель, не имеющий достаточных правовых знаний и не имеющий достаточных финансовых средств для найма адвоката, фактически лишен возможности обратиться в объединение потребителей, остается полностью незащищенным как перед продавцом, исполнителем работ (услуг), так и перед Управлением и вынужден самостоятельно защищать свои права. Такой порядок является антипотребительским тоталитаризмом государства по отношению к потребителям и объединениям потребителей.

Органы исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей не обеспечивают поддержки объединениям потребителей в своей деятельности, не обеспечивается так же свободный доступ к материалам и документам, касающимся потребителей. Таким образом, нарушается Конституция и Законы Украины.

#### **5. ВЫВОДЫ**

В результате работы экспертной комиссии общественной экспертизы материалов по взаимодействию Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей, сделаны следующие выводы:



Проведение оценки работы Управления становится чрезвычайно важной и крайне необходимой процедурой.

Деятельность Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей по взаимодействию с объединениями потребителей Харькова и Харьковской области неудовлетворительна, так как:

- предоставленные на общественную экспертизу материалы не содержат убедительных свидетельств о желании и заинтересованности представителей Управления в совместной деятельности с объединениями потребителей;

- анализ материалов в совокупности с дополнительными данными, полученными в ходе общественной экспертизы, свидетельствует, что напряженная ситуация между общественностью и органом исполнительной власти имеет неблагоприятную тенденцию развития;

- материалы, предоставленные на экспертизу, содержат неполные, отрывочные данные о состоянии дел во взаимодействии между Главным Харьковским областным управлением по делам защиты прав потребителей и объединениями потребителей Харькова и Харьковской области и свидетельствуют о предвзятости, выборочности и конфликтности при взаимодействии Управления с общественностью;

- Главное Харьковское областное управление по делам защиты прав потребителей в своей работе действует незаконно, что подтверждено двумя решениями Харьковского административного суда, которыми действия начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей Федорчука Е.Д. и Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей признаны незаконными. Дальнейшее пребывание на должности начальника Управления Федорчука Е.Д. дискредитирует орган исполнительной власти и ставит под угрозу выполнение обязательств по поддержке государством объединений потребителей;

- должностные лица Управления не хотят развивать взаимодействие с объединениями потребителей и уходят от выполнения своих обязанностей. Заместитель начальника Управления Холод Т.И., несмотря на запись в ее должностной инструкции, отказывается вести работу по обеспечению взаимодействия с общественными организациями. Дальнейшее пребывание на должности заместителя начальника Управления Холод Т.И. дискредитирует орган исполнительной власти и ставит под угрозу выполнение обязательств по поддержке государством объединений потребителей;

- Управление в своей работе предвзято относится к разным институтам гражданского общества. Так с Харьковском областным обществом защиты прав потребителей на основании устных договоренностей подписывается соглашение о взаимодействии и в то же время неоднократные предложения со стороны Харьковского городского общества по вопросам защиты прав потребителей о взаимодействии оставлены без внимания, таким образом нарушается ст. 36 Конституции Украины;

- должностные лица Управления по отношению к неугодным институтам гражданского общества применяют репрессивные методы запугивания посредством обращения в органы прокуратуры по надуманным предлогам;

- должностные лица систематически фальсифицируют документы, которые имеют непосредственное отношение к объединениям потребителей, что может расцениваться так же как служебный подлог;

- Управление отказывает институтам гражданского общества в предоставлении информации о своей деятельности;

- предоставленные на экспертизу материалы о взаимодействии Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с объединениями потребителей не являются исчерпывающими;
- совместная работа с объединениями потребителей ограничивается лишь Харьковским областным обществом защиты прав потребителей, в то время как по данным Управления 9 объединений потребителей в деятельности Управления совершенно не представлены;
- должностные лица Управления своими незаконными действиями постоянно провоцируют конфликт с объединениями потребителей и носят провокационно-конфликтный характер;
- действия Управления ставят под угрозу выполнение Украиной взятых на себя международных обязательств (Резолюция 39/248 Генеральной Ассамблеи ООН "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей"). В данной связи можно ожидать неблагоприятных для Украины политических последствий со стороны стран Евросоюза и США;
- деятельность Управления, построенная на конфликте с институтами гражданского общества, в преддверии проведения чемпионата ЕВРО-2012, может повлиять не в пользу проведения этого мероприятия в Харькове;
- игнорирование общественности в процессе принятия решений, которые касаются потребителей, вызывает острую социальную реакцию потребителей, эта реакция обусловлена игнорированием должностными лицами Управления интересов объединений потребителей, защищающих свои законные права и общественное участие в принятии решений, в соответствии с требованиями Конституции и законов Украины;
- дальнейшее противостояние институтам гражданского общества со стороны Управления приводит к финансовым потерям в бюджете и подрывает доверие к государственным институтам власти.

## 6. РЕКОМЕНДАЦИИ

Экспертная комиссия рекомендует:

- принять комплекс мер по налаживанию тесного взаимодействия Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей со всеми объединениями потребителей Харькова и Харьковской области и обеспечить им необходимую поддержку;
- провести комплексную проверку деятельности Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей с привлечением институтов гражданского общества;
- укрепить руководящий состав Главного Харьковского управления по делам защиты прав потребителей, для чего уволить Федорчука Е.Д. с должности начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей, Холод Т.И. с должности заместителя начальника Главного Харьковского областного управления по делам защиты прав потребителей.

## 7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Экспертная комиссия считает:



- взаємодія Головного Харківського обласного управління по справах захисту прав споживачів з об'єднаннями споживачів Харківської області недовільним;

- дії Головного Харківського обласного управління по справах захисту прав споживачів по відношенню до об'єднань споживачів в основному є незаконними, необґрунтованими, поверхневими, відношенню посадовців Управління до своїх службових обов'язків халатним і непрофесійним. Керівництво Головного Харківського обласного управління по справах захисту прав споживачів визнано некомпетентним і подальша робота його сумнівної і нецелесообразної;

#### Експертна комісія громадської експертизи:

Председатель комиссии:

Шипиленко Сергей Николаевич

Ответственный секретарь:

Чайка Виктория Викторовна

Члены комиссии:

Депутат Харьковского  
областного совета

Цымбалюк Владимир Дмитриевич

Депутат Коминтерновского  
районного совета  
в городе Харькове

Бондарь Николай Владимирович

Глава Департамента по  
вопросам интеллектуальной  
собственности и рекламы  
Харьковского городского  
общества по вопросам защиты  
прав потребителей

Богун Василий Николаевич

31 марта 2009 г.

#### ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ДОКУМЕНТЫ

1.Адвокатська кампанія "Органам влади – громадську експертизу" Дата: Thursday, 17 July @ 19:13:13  
Тема Громадянське суспільство <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=6032524> .

2.Административно-управленческий портал.

3.ОБГОВОРЕННЯ ЗАКОНОПРОЕКТІВ Проект постанови Кабінету Міністрів України "Про затвердження Положення про проведення громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади та їх посадових осіб".

4.Орлов А.И. Теория принятия решений. Учебное пособие. - М.: Издательство "Март", 2004.

5.ПРОТОКОЛ № 2 розширеного засідання Громадської ради при Державному комітеті України з питань технічного регулювання та споживчої політики, м. Київ, 11 червня 2008 р., 16.00-18.00 години.

6.Хмара Олексій, м. Кіровоград Громадська експертиза як додатковий ресурс демократичної влади [www.toro.org.ua](http://www.toro.org.ua) .

7.Трофимов А. В. Методы проведения экспертиз. Москва – 2006.