

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
ВСТУП	5
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	8
ВИСНОВКИ	40

ВГО "Українська Асоціація маркетингу"
Україна, м. Київ, проспект Перемоги 54/1, тел./факс +38 (044)
4560894, +38 (044) 4596209
<http://uam.in.ua> e-mail: uma@kneu.kiev.ua

ПЕРЕДМОВА

Шановні читачі!

Протягом останніх десятиліть Україна проходить складний шлях формування цивілізованого громадянства. Маркетинг та маркетингова наука, з ідеями та методикою якої українці познайомились в роки незалежності, вчили та давали підприємствам інструментарій для задоволення потреб споживачів. Підприємства почали активно впроваджувати маркетингові методи просування продукції, використовувати дослідження ринку для вивчення попиту споживачів.

Однак, взаємини споживач-виробник-продавець не такі вже й прості. На практиці на полицях магазинів далеко не завжди з'являється якісна продукція, а споживач не завжди правий у своїх вимогах до виробника. Захистом прав споживачів та вирішенням конфліктних ситуацій на ринку займаються як державні органи, так і громадські об'єднання. Наскільки сьогодні саме останні спроможні захистити права споживачів, чи створені підвалини для формування громадянського суспільства споживачів в Україні? Фактично, це було основною метою дослідження, яке презентоване у даній брошурі.

Ми не претендуємо на розкриття розмаїття проблем, які стоять перед громадськими організаціями в Україні. Однак таке дослідження, на наш погляд, сприяє вивченню актуальної ситуації і допомагає визначити напрямки спільної подальшої роботи щодо формування цивілізованого суспільства споживачів в Україні.

З повагою,

Ірина Лилик,

генеральний директор Української Асоціації Маркетингу,
Національний представник ESOMAR в Україні з 2005 року.

uma@kneu.kiev.ua

<http://www.uam.in.ua>

ВСТУП

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ:

Мета дослідження:

- 1) вивчення програм діяльності громадських організацій України, спрямованих на захист інтересів та прав споживачів;
- 2) відбір організацій для підтримки і розвитку їх консультативних можливостей, інформаційних ресурсів, створених в інтересах громадян, окремим цільовим суспільним групам.

Статус дослідження:

Базове.

Дослідження проведено:

Всеукраїнська громадська організація "Українська Асоціація Маркетингу".

Цільова група дослідження:

Всеукраїнські та регіональні організації, які у своїх статутних та програмних документах мають сформульовані завдання щодо захисту інтересів та прав споживачів / фізичних та юридичних осіб / своїх членів.

Метод дослідження:

Особисте стандартизоване інтерв'ю.

Тип вибірки:

Детермінована квотна вибірка.

Обсяг генеральної та вибіркової сукупності:

Генеральна сукупність — близько 450 всеукраїнських та регіональних організацій, на основі якої визначена основа вибірки — 50 всеукраїнських та 74 регіональних організацій; затверджено для дослідження списки, що включали 22 всеукраїнські та 55 регіональних організацій. Досліджено 15 всеукраїнських та 20 регіональних організацій. Відсоток досягнення вибірки — 68,2% по всеукраїнським та 36,4% по регіональним організаціям, разом 45,5%. Досліджено всі організації, які дали попередню згоду та заповнили анкету.

Основні обмеження в ході дослідження:

- 1) неможливість встановити контакт з більшістю регіональних організацій за офіційно поданими ними поштовими адресами, телефонами та електронними адресами.
- 2) небажання керівників ряду всеукраїнських організацій заповнювати анкету через відсутність повних відповідей, небажання спілкуватися з міжнародними організаціями та дослідниками, брак часу.

На першому етапі дослідження (15 червня — 29 червня) проведено формування вибірки. Основний критерій — присутність громадських організацій у інформаційному просторі України з питань, що стосуються діяльності в інтересах споживачів / своїх членів / суб'єктів господарювання / фізичних та юридичних осіб / громадян України. Цільові сфери діяльності:

- ♦ захист прав споживачів,
- ♦ захист прав людини,
- ♦ захист прав пацієнтів,
- ♦ захист гендерних прав,
- ♦ захист навколишнього середовища,
- ♦ сприяння європейській інтеграції.

Процес здійснення інтерв'ю у всеукраїнських ГО відбувався наступним чином:

- ♦ Представлення по телефону, коротка характеристика завдань дослідження, надсилання респондентові по електронній пошті листа від керівника проекту UNDP п. Клавдії Максименко та електронної версії анкети — для попереднього ознайомлення та заповнення.
- ♦ За 1-2 дні відбувалася зустріч інтерв'юера з респондентом в офісі всеукраїнської ГО, в ході якої:
 - відбувалося представлення напрямків діяльності замовника дослідження, з використанням наданих замовником інформаційних матеріалів, і насамперед брошури "Захист прав споживачів в Європейському Союзі та Україні" (Аналітичний звіт; Київ, Спільний проект Європейського Союзу та Програми розвитку ООН, 2007 р., 36 с.).
 - відбувалося ширше ознайомлення із завданнями дослідження, та роз'яснення тих питань анкети, щодо яких у респондента виникали певні неясності;
 - інтерв'юер знайомився із статутними та іншими документами респондента, умовами роботи офісу, виданнями, публікаціями тощо, які розкривали зміст діяльності всеукраїнської ГО та підтверджували відповіді, зазначені в анкеті.

- ♦ За підсумками зустрічі респондент передавав завірену анкету інтерв'юєру або одразу (третина випадків), або ж брав ще 1-2 дні на доопрацювання, та надсилав анкету в УАМ кур'єром чи поштою (дві третини випадків).
- ♦ Доопрацювання вимагали переважно відповіді на якісні питання анкети (уточнення назв і переліку програм, які були реалізовані респондентом в минулому; уточнення публікацій в ЗМІ; уточнення програмних документів міжнародних організацій тощо).
- ♦ В якості респондентів завжди виступали особи, що мають право підпису (голова / президент організації, або ж генеральний директор / голова секретаріату тощо).

Подібним чином здійснювалося інтерв'ю у регіональних організацій:

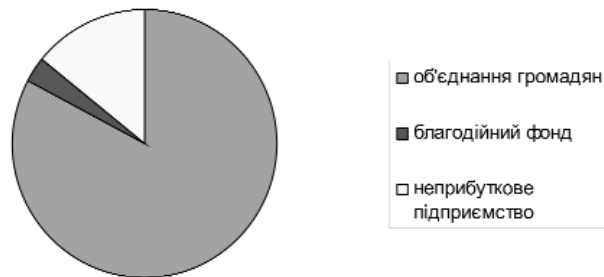
- ♦ встановлення інтерв'юером попереднього контакту з керівником організації;
- ♦ зустріч у приміщенні організації, бесіда та заповнення анкети;
- ♦ в ряді випадків уточнення змісту анкет відбувалося за телефоном та за допомогою електронної пошти.

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Таблиця 1. Питання 9. Форма реєстрації досліджуваних організацій.

Форма реєстрації	Кількість, одиниці
Об'єднання громадян	29
Неприбуткове підприємство	5
Благодійний фонд	1

Графік 1. Питання 9. Форма реєстрації досліджуваних організацій.



Таблиця 2. Питання 9. Форма реєстрації досліджуваних організацій згідно із сферою / регіоном діяльності.

Форма реєстрації	Сфера діяльності	
	Регіональні, місцеві	Всеукраїнські
Об'єднання громадян	17	12
Неприбуткове підприємство	2	3
Благодійний фонд	1	0

Отже, абсолютно переважають організації, зареєстровані як громадські організації, на підставі Закону України "Про об'єднання громадян" (82,9%). Разом з тим, форму реєстрації "неприбуткові підприємства" (зареєстровані у місцевих органах влади, на підставі Закону України "Про підприємство") мають три всеукраїнські організації та дві регіональні організації. Одна організація (в анкеті вказано "інше") має статус благодійного фонду.

Наявність асоціацій, які де-факто виконують роль галузевих представницьких громадських об'єднань, проте зареєстровані як неприбуткові

підприємства, пояснюється спрощеною процедурою реєстрації останніх (не потрібно створювати обласні чи місцеві осередки, реєстрація відбувається не в Міністерстві юстиції, а в місцевих органах влади тощо). Поступово йде процес перереєстрації "неприбуткових підприємств" у ГО. Підстави перереєстрації: потреби співпраці з аналогічними міжнародними та зарубіжними національними асоціаціями, певні фінансові інтереси (наприклад, у випадку оренди приміщень в державних установах, для ГО згідно чинного законодавства ставки оренди вдвічі нижчі, ніж для неприбуткових підприємств).

Таблиця 3. Питання 10. Присутність досліджуваних організацій у реєстрі неприбуткових організацій.

Відповідь	Кількість відповідей
Так	22
Ні	13

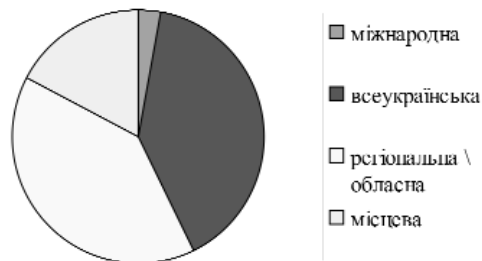
Включеними у реєстр неприбуткових організацій є 22 організації (62,9%), не включеними є 13 (37,1%), у тому числі 5 всеукраїнських та 8 регіональних.

Серед 5 всеукраїнських організацій 1 щойно перереєструвалася, 1 подала документи на перереєстрацію, інші не відчували нагальної потреби подавати документи у податкову адміністрацію для включення у цей реєстр (закінчують кожний звітний період з нульовим сальдо щодо надходжень та видатків, мають договори з особами, що володіють патентами СПД тощо).

З числа 8 регіональних організацій у 3-х випадках відсутній рух коштів по рахунках організацій, в одному випадку вказана відмова місцевої податкової адміністрації.

Таблиця 4. Питання 11. Досліджувані організації згідно з регіоном діяльності.

Ваша організація згідно з регіоном діяльності	Кількість Відповідей
Міжнародна	1
Всеукраїнська	14
Регіональна \ обласна	14
Місцева	6

Графік 2. Питання 11. Досліджувані організації згідно з регіоном діяльності.

Згідно з регіоном діяльності, серед досліджуваних організацій є одна філія міжнародної організації (Міжнародне товариство прав людини — Українська секція), 14 всеукраїнських (40% загальної кількості), 14 регіональних / обласних (40%) та 6 місцевих (17 %).

Водночас є три організації, що де-факто поширюють свою діяльність на всю територію України, але зареєстровані у м. Києві як регіональні ГО. В даному дослідженні вказані три організації аналізуються в числі регіональних / обласних ГО — відповідно до чинної реєстрації.

В подальшому, зважаючи на загальний обсяг вибірки (35 організацій) усі досліджувані організації об'єднуються у дві групи: "всеукраїнські" (філія міжнародної організації та 14 всеукраїнських, разом 15 організацій, або 42,9% загальної кількості) та "регіональні" (регіональні / обласні та місцеві, разом 20 організацій, або 57,1%).

Таблиця 5. Питання 8. Середній стаж діяльності досліджених організацій.

Категорія організації	Середній стаж діяльності, повних років
Регіональні	9,8
Всеукраїнські	7,9
Разом	9,0

Досліджені організації в цілому мають значний в умовах України стаж діяльності.

Так, середній стаж діяльності регіональних організацій складає близько 10 років. Найпершими з них були зареєстровані Донецьке обласне товари-

ство споживачів (рішенням Донецького облвиконкому №447 від 27 грудня 1989 року) та Комітет захисту прав дитини (м. Київ, 1991 рік).

Середній стаж діяльності всеукраїнських організацій дещо менший — дещо понад 8 років. У 1992 році було зареєстровано Українську асоціацію якості, і тоді ж легальну діяльність в Україні відновив Союз Українок. "Наймолодшою" з досліджених всеукраїнських організацій є Союз споживачів України — стаж діяльності складає менше 4-х років.

Таблиця 6. Питання 12. Основна місія досліджуваних організацій.

Основна місія організації	Кількість відповідей
Розвиток сільського господарства	0
Розвиток підприємництва	4
Розвиток галузевого бізнесу	8
Захист прав споживачів	23
Милосердя	0
Вирішення проблем Чорнобиля	0
Культура та мистецтво	1
Екологія	2
Допомога людям похилого віку	4
Вирішення проблем сім'ї, дітей, сиріт	4
Вирішення проблем інвалідів	0
Проведення наукових досліджень	1
Охорона здоров'я	2
Професійне об'єднання	2
Захист інтересів ветеранів	2
Гендерні питання	3
Захист інтересів молоді	3
Освітня діяльність	16
Захист інтересів молоді	8
Політична діяльність	0
Проведення соціологічних досліджень	1
Релігія	0
Інше	8

Визначення місії мають всі досліджувані організації, оскільки це є обов'язковим положенням їх статутів. Докладна характеристика місій присутня у друкованих виданнях організацій, в публікаціях у ЗМІ, на сайтах тощо.

Таблиця 7. Питання 13. Цільова аудиторія громадських організацій.

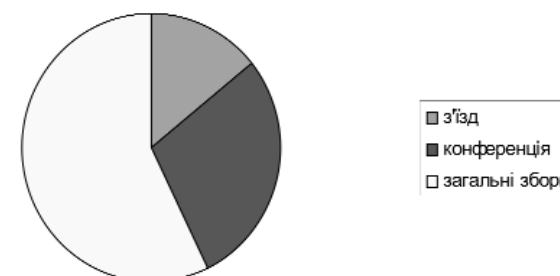
Цільова аудиторія організації	Кількість відповідей
Фермери	0
Бізнесмени	12
Споживачі	24
Люди мистецтва	0
Студенти	2
Інваліди	0
ЗМІ	11
Громадські організації	5
Перестарілі, пенсіонери	5
Жертви Чорнобиля	0
Діти	5
Молодь	7
Бідні, пуждені	0
Сироти	2
Ветерани	1
Військовослужбовці	1
Біженці, мігранти	0
Жінки	4
Вчені	0
Все населення	16
Інші	1

Переважає більшість респондентів диференціює свою цільову аудиторію відповідно до місії та практичної діяльності організацій. Лише у 2-х випадках цільова аудиторія не була диференційована (вказана лише одна відповідь: "все населення").

Таблиця 8. Питання 14. Назва вищих статутних органів досліджуваних організацій.

Назва	Кількість відповідей
З'їзд	5
Конференція	10
Загальні збори	20

Графік 3. Питання 14. Назва вищих статутних органів досліджуваних організацій.



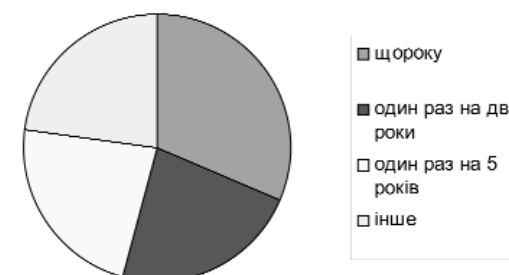
Таблиця 9. Питання 14. Назва вищих статутних органів досліджуваних організацій згідно з регіоном діяльності.

Назва	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
З'їзд	1	4
Конференція	8	2
Загальні збори	12	8

Таблиця 10. Питання 15. Періодичність скликання вищих статутних органів досліджуваних організацій.

Періодичність	Кількість відповідей
Щороку	11
Один раз на два роки	8
Один раз на 5 років	8
Інше	8

Графік 4. Питання 15. Періодичність скликання вищих статутних органів досліджуваних організацій.



Таблиця 11. Питання 15. Періодичність скликання вищих статутних органів досліджуваних організацій за сферою діяльності.

Періодичність	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Щороку	7	4
Один раз на два роки	6	2
Один раз на 5 років	3	5
Інше	5	3

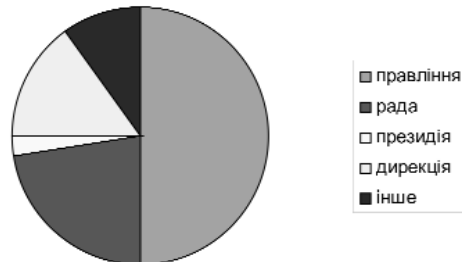
Питання назви та періодичності скликання вищого статутного органу регулюються нормами чинного законодавства і статутами організацій, та залежить від їх структури, зокрема від наявності осередків та колективних членів (з'їзд), колективних членів та членів-фізичних осіб (конференція), тільки колективних членів чи тільки фізичних осіб (переважно загальні збори).

В окремих випадках вищі статутні органи мають особливу власну назву. Наприклад, з'їзд Асоціації правників України має власну назву "Правнича Асамблея".

"Інше" щодо періодичності скликання вищих статутних органів містить відповіді "один раз на три роки", "один раз на чотири роки". Виняток: загальні збори колективних членів асоціації "Укроліяпром" збираються щоквартально.

Таблиця 12. Питання 16. Назва статутного органу організації, що здійснює поточне управління діяльністю.

Назва	Кількість відповідей
Правління	20
Рада	9
Президія	1
Дирекція	6
Інше	4

Графік 5. Питання 16. Назва статутного органу організації, що здійснює поточне управління діяльністю.**Таблиця 13. Питання 16. Назва статутного органу організації, що здійснює поточне управління діяльністю за сферою діяльності.**

Назва	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Правління	12	8
Рада	7	2
Президія	0	1
Дирекція	1	5
Інше	1	3

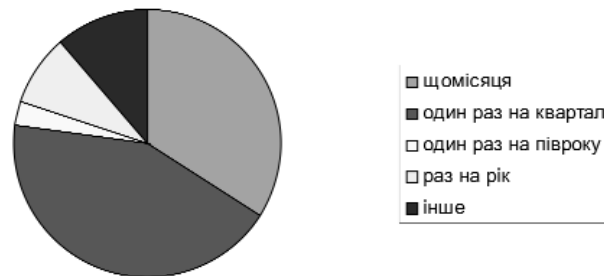
Назва та функції органів, що здійснюють поточне управління, визначаються статутами організацій. Перевищення кількості органів над кількістю організацій пояснюється тією обставиною, що в низці випадків статуту визначають як сферу виключної відповідальності представницького органу (правління, рада, президія), так і сферу виключної відповідальності виконавчого органу (дирекція, виконком). Насамперед це стосується випадків, коли правом першого підпису володіє генеральний директор організації. У той же час у більшості регіональних організацій дирекції як такі відсутні.

У 4-х випадках представницькі органи, що здійснюють управління поточною діяльністю, мають інші назви: бюро правління, координаційна рада, провід, виконавчий комітет.

Таблиця 14. Питання 17. Періодичність засідань статутного органу організації, що здійснює поточне управління діяльністю.

Періодичність	Кількість відповідей
Щомісяця	12
Один раз на квартал	15
Один раз на півроку	1
Раз на рік	3
Інше	4

Графік 6. Питання 17. Періодичність засідань статутного органу організації, що здійснює поточне управління діяльністю.



Таблиця 15. Питання 17. Періодичність засідань статутного органу організації, що здійснює поточне управління діяльністю, за сферою діяльності.

Періодичність	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Щомісяця	7	5
Один раз на квартал	10	6
Один раз на півроку	0	2
Раз на рік	2	1
Інше	2	0

Періодичність засідань статутного органу, що здійснює поточне управління, визначається статутами організацій. Принципових відмінностей щодо статутних вимог між всеукраїнськими та регіональними організаціями у цьому питанні немає. Документацію щодо роботи цих статутних органів мають усі досліджувані організації.

"Інше" в даному випадку містить відповідь "за необхідністю".

Таблиця 16. Питання 18. Назва посадової особи, що має право першого підпису.

Назва посади	Кількість відповідей		
	Регіональні	Всеукраїнські	Разом
Голова організації	7	1	8
Голова правління	5	4	9
Голова ради	1	1	2
Президент	3	5	8
Президент-голова правління	2	1	3
Генеральний директор	0	2	2
Директор	2	1	3

Таблиця 17. Питання 19. Членство в організації.

Категорія членів	Кількість відповідей
Фізичні особи	8
Юридичні особи	4
Фізичні та юридичні особи	22

Таблиця 18. Питання 19. Членство в організації, за сферою діяльності.

Категорія членів	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Фізичні особи	4	4
Юридичні особи	0	4
Фізичні та юридичні особи	16	6

Питання членства в організаціях у всіх випадках також регулюється статутами. Найбільш поширеним є одночасно членство як фізичних, так і юридичних осіб (62,9%), на другому місці — допускається членство тільки фізичних осіб (8 випадків, 22,9%).

Членство тільки юридичних осіб має місце у випадку всеукраїнських організацій.

Членство тільки фізичних осіб має низка всеукраїнських громадських організацій, що діють переважно у гуманітарній сфері (Союз Українок, "Всеукраїнська асоціація пенсіонерів", "Дія"), а також Асоціація правників України.

Загальна тенденція — поступове підвищення питомої ваги тих організацій, які допускають членство і фізичних, і юридичних осіб.

Таблиця 19. Питання 20. Наявність у складі організації осередків з правом юридичної особи.

Наявність осередків з правом юридичної особи	Кількість відповідей
Так, на регіональному \ обласному рівні до 5 таких осередків	2
Так, на регіональному \ обласному рівні до 10 таких осередків	4
Так, на регіональному \ обласному рівні понад 10	3
Так, на місцевому рівні (місто, район, селище) до 5	2
Так, на місцевому рівні до 10 таких осередків	1
Ні	23

Таблиця 20. Питання 20. Наявність у складі організації осередків з правом юридичної особи за сферою діяльності.

Наявність осередків з правом юридичної особи	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Так, на регіональному \ обласному рівні до 5 таких осередків	0	2
Так, на регіональному \ обласному рівні до 10 таких осередків	1	1
Так, на регіональному \ обласному рівні понад 15 таких осередків	0	3
Так, на місцевому рівні (місто, район, селище) до 5 таких осередків	2	0
Так, на місцевому рівні до 10 таких осередків	3	0
Ні	15	8

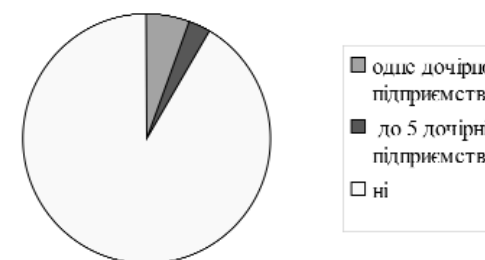
Наявність осередків з правом юридичної особи є одним з показників реальної дієздатності ГО, означає наявність у осередків власних статутних документів (що не суперечать статуту всієї організації), окремого розрахункового рахунку, наявність можливостей для самостійних надходжень від статутної діяльності, для отримання грантів, пожертв, членських внесків тощо. Такі осередки спроможні продовжувати успішну статутну діяльність навіть у випадку появи організаційних чи фінансових труднощів на рівні центральних органів ГО. В окремих випадках бюджет та кількість реалізованих проектів у таких осередків може бути більшою, ніж у центральних органів ГО.

Осередки з правом юридичної особи на регіональному / обласному рівні мають 7 всеукраїнських організацій (з 15 досліджених). Причому зареєстровані осередки у більшості регіонів України мають лише 3 організації.

З числа регіональних організацій зареєстровані місцеві осередки мають 4 ГО (з 14 досліджених).

Таблиця 21. Питання 21. Наявність у організації дочірніх підприємств.

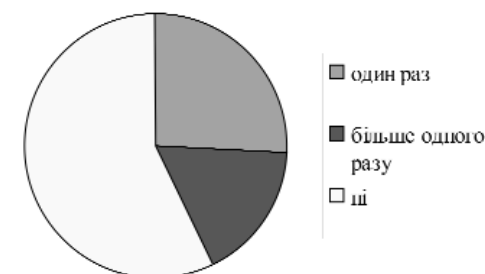
Наявність дочірніх підприємств	Кількість відповідей
Так, одне дочірнє підприємство	2
Так, до 5 дочірніх підприємств	1
Ні	32

Графік 7. Питання 21. Наявність у організації дочірніх підприємств.

Дочірні підприємства покликані розширювати можливості ГО щодо ведення господарської діяльності з метою фінансового та матеріально-технічного забезпечення статутних завдань. Однак, наявність дочірніх підприємств є нетиповим явищем для досліджених організацій (вони відсутні у 32 організацій з 35 досліджених, або у 91,4% випадків).

Таблиця 22. Питання 22. Внесення змін у статутні документи організації після реєстрації.

Внесення змін	Кількість відповідей
Так, один раз	9
Так, більше одного разу	6
Ні	20

Графік 8. Питання 22. Внесення змін у статутні документи організації після реєстрації.

15 організацій (42,9%) вносили зміни до статуту після реєстрації. Основні мотивації:

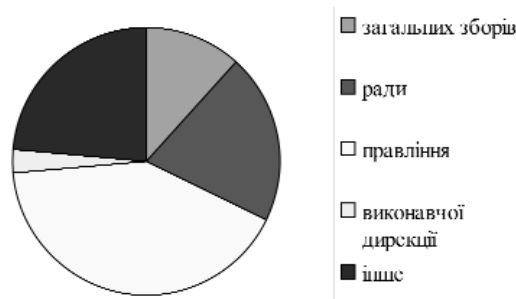
- ♦ необхідність врахувати зміни в чинному законодавстві, насамперед — податковому та щодо діяльності ГО;
- ♦ зміни у повноваженнях статутних органів;
- ♦ потреба врахувати у статутних документах нові завдання та форми діяльності;
- ♦ розширення масштабів діяльності;
- ♦ реорганізація неприбуткового підприємства у ГО;
- ♦ зміна фактичної та юридичної адреси тощо.

В одному випадку зміни до статуту були спричинені загальною переорієнтацією в діяльності організації.

Таблиця 23. Питання 24. Чинна процедура затвердження бюджету.

Повноважний орган чи посадова особа	Кількість відповідей
Загальні збори	4
Рада	7
Правління	14
Виконавча дирекція	1
Інше	8

Графік 9. Питання 24. Чинна процедура затвердження бюджету.



Таблиця 24. Питання 24. Чинна процедура затвердження бюджету за сферою діяльності.

Повноважний орган чи посадова особа	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Загальні збори	3	1
Рада	4	3
Правління	7	7
Виконавча дирекція	0	1
Інше	6	2

Питання затвердження бюджету у більшості випадків регулюється статутом організації.

Серед всеукраїнських організацій у 14 випадках ця функція належить представницьким органам (правління, рада, загальні збори, провід, бюро правління) і лише у 1 випадку — виконавчій дирекції. У двох випадках повноваження розділені між двома представницькими органами.

З числа регіональних організацій затвердження бюджету є функцією представницьких органів у 14 випадках (загальні збори, рада, правління, наглядова рада). У двох організаціях ці функції належать директору, проте в обох випадках рух коштів на рахунках відсутній. Ще дві організації вказали на брак даної функції через відсутність бюджету у минулому календарному році. У двох випадках ця функція не врегульована і вирішується у робочому порядку.

Таблиця 25. Питання 25. Джерела фінансування досліджених організацій у 2006 році.

Джерела фінансування	Кількість відповідей
Гранти	12
Пожертви	20
Членські внески	23
Надходження від власної діяльності	6
Дотації:	
- з державного бюджету	0
- від органів місцевого самоврядування	2
Інше	2

Таблиця 26. Питання 25. Джерела фінансування досліджених організацій у 2006 році за сферою діяльності.

Джерела фінансування	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Гранти	5	7
Пожертви	10	10
Членські внески	11	12
Надходження від власної діяльності	3	3
Дотації:		
з державного бюджету	0	0
від органів місцевого самоврядування	1	1
Інше	1	1

За підсумками 2006 року (останній повний календарний рік) за кількістю відповідей серед джерел фінансування на перших місцях є членські внески (їх збирає 21 організація, або 60% від загальної кількості досліджених), та пожертви (отримують 19 організацій, або 54,3%). Далі йдуть гранти (12, або 34,3 %) та надходження від власної діяльності (7, або 20%). Фінансування з державного бюджету у досліджених організацій відсутнє. Дотації від органів місцевого самоврядування вказали 2 організації. "Інше" вказано у 1 випадку.

Значні відмінності щодо джерел фінансування існують між групами досліджених організацій.

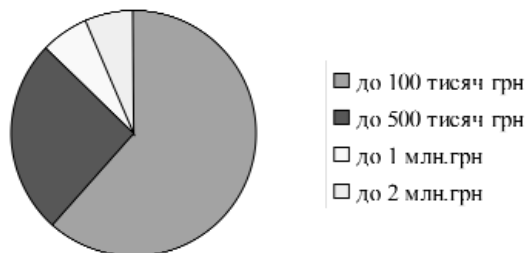
Наявність джерел фінансування вказали всі без винятку досліджені всеукраїнські організації, у середньому кожна з них має понад 2 джерела фінансування (докладніше 2,3). У тому числі членські внески збирають 13 організацій (86,7% від загальної кількості досліджених), пожертви — 11 організацій (73,3%), реалізують грантові програми — 8 (53,3%), мають надходження від власної діяльності — 3 організації (20%).

З досліджених 20 регіональних організацій наявність джерел фінансування вказали 15 (75%). У тому числі членські внески збирають 8 організацій (40%), пожертви — 8 (40%), мають надходження від власної діяльності — 4 (20%), реалізували грантові програми — 4 організації (20%).

Таблиця 27. Питання 26. Обіг коштів у організації за підсумками останнього календарного року.

Обіг коштів	Кількість відповідей
До 100 тисяч гривень	18
До 500 тисяч гривень	8
До 1 млн. гривень	2
До 2 млн. гривень	2

Графік 10. Питання 26. Обіг коштів у організації за підсумками останнього календарного року.



Таблиця 28. Питання 26. Обіг коштів у організації за підсумками останнього календарного року за сферою діяльності.

Обіг коштів	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
До 100 тисяч гривень	14	4
До 500 тисяч гривень	2	6
До 1 млн. гривень		2
До 2 млн. гривень		2

Отже, обіг коштів понад 100 тисяч гривень на рік має 12 всеукраїнських організацій (80% від кількості досліджених).

Також обіг коштів понад 100 тисяч гривень вказала одна регіональна організація, зареєстрована у Києві.

Серед інших регіональних організацій, які погодилися вказати конкретну суму обігу коштів, цей показник коливався від 1,2 тис. до 50 тис. гривень на рік.

Таблиця 29. Питання 27-29. Наявність програм діяльності організації.

Організації	Наявність програм діяльності в цілому	Наявність програм діяльності у сфері споживчої активності	Наявність грантових програм протягом останніх 5-ти років
Регіональні	20	15	7
Всеукраїнські	15	9	10

Таким чином, різні приклади статутної діяльності вказали усі досліджені організації, що природно, зважаючи на добровільну участь респондентів у дослідженні.

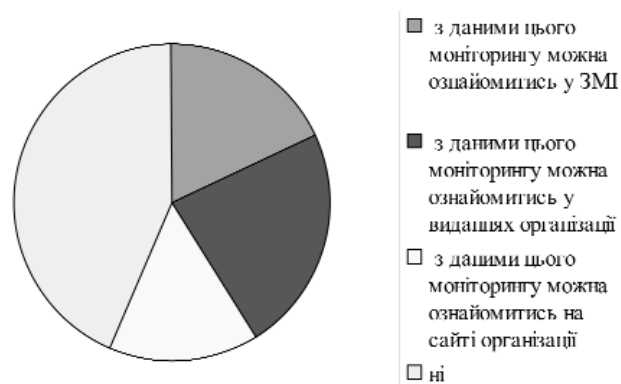
Разом з тим, приклади своєї діяльності у сфері споживчої активності змогли вказати лише 9 всеукраїнських організацій з 15 (60%). Причому позитивна відповідь у даному випадку залежить більше від загальної активності організації, ніж від її місії та статутних завдань.

З числа регіональних організацій програми у сфері споживчої активності вказали 15 організацій з 20 (75%). Не змогли вказати 5 організацій, у тому числі 4 — у яких термін "споживач" присутній в назві організації.

Досвід реалізації грантових програм мають 10 всеукраїнських організацій (дві третини досліджених) та 7 регіональних (35%).

Таблиця 30. Питання 30. Здійснення моніторингу споживчої активності у сфері

<i>Здійснення моніторингу споживчої активності</i>	<i>Кількість відповідей</i>
Так, з даними цього моніторингу можна ознайомитись у ЗМІ	7
Так, з даними цього моніторингу можна ознайомитись у виданнях організації	9
Так, з даними цього моніторингу можна ознайомитись на сайті організації	6
Ні	17

Графік 11. Питання 30. Здійснення моніторингу споживчої активності у сфері фахового інтересу організації.**Таблиця 31. Питання 30. Здійснення моніторингу споживчої активності у сфері**

<i>Здійснення моніторингу споживчої активності</i>	<i>Сфера діяльності</i>	
	<i>Регіональні</i>	<i>Всеукраїнські</i>
Так, з даними цього моніторингу можна ознайомитись у ЗМІ	6	1
Так, з даними цього моніторингу можна ознайомитись у виданнях організації	5	4
Так, з даними цього моніторингу можна ознайомитись на сайті організації	3	3
Ні	8	9

Моніторинг споживчої активності у сфері їх фахового інтересу здійснюють всього 17 організацій (48,6%), у тому числі 9 всеукраїнських організацій (60%) та 8 регіональних (40%).

Таблиця 32. Питання 32. Здійснення незалежного тестування споживчих товарів \ послуг.

<i>Здійснює тестування</i>	<i>Кількість відповідей</i>
Так, організація має для цього необхідне власне обладнання	0
Так, організація орендує для цього необхідне обладнання	0
Так, організація володіє необхідними методиками \ програмним забезпеченням	4
Так, організація має у штаті належних фахівців	4
Так, організація залучає для цього належних фахівців	10
Ні	24

Таблиця 33. Питання 32. Здійснення незалежного тестування споживчих товарів \ послуг за сферою діяльності.

<i>Здійснює тестування</i>	<i>Сфера діяльності</i>	
	<i>Регіональні</i>	<i>Всеукраїнські</i>
Так, організація має для цього необхідне власне обладнання	0	0
Так, організація орендує для цього необхідне обладнання	0	0
Так, організація володіє необхідними методиками \ програмним забезпеченням	4	0
Так, організація має у штаті належних фахівців	2	2
Так, організація залучає для цього належних фахівців	6	4
Ні	13	11

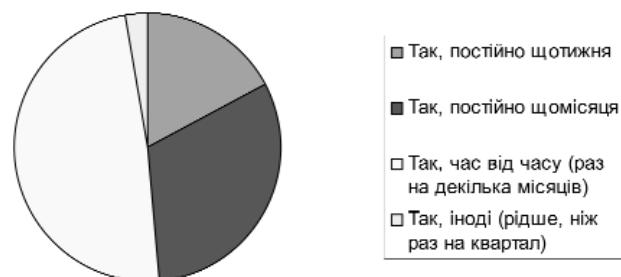
Всього на здійснення незалежного тестування товарів та послуг вказали 11 досліджених організацій (31,4%), з них 6 регіональних (30%) та 5 всеукраїнських (33,3%).

При цьому власного обладнання для проведення тестування не має жодна організація, також ніхто не орендує належного обладнання. Володіють належним програмним забезпеченням — 4 організації (11,4%). Залучають належних фахівців — 10 організацій (28,6%).

Таблиця 34. Питання 34. Висвітлення діяльності організацій в ЗМІ.

Висвітлення діяльності	Кількість відповідей
Так, постійно щотижня	6
Так, постійно щомісяця	11
Так, час від часу (раз на декілька місяців)	17
Так, іноді (рідше, ніж раз на квартал)	1

Графік 12. Питання 34. Висвітлення діяльності організацій в ЗМІ.



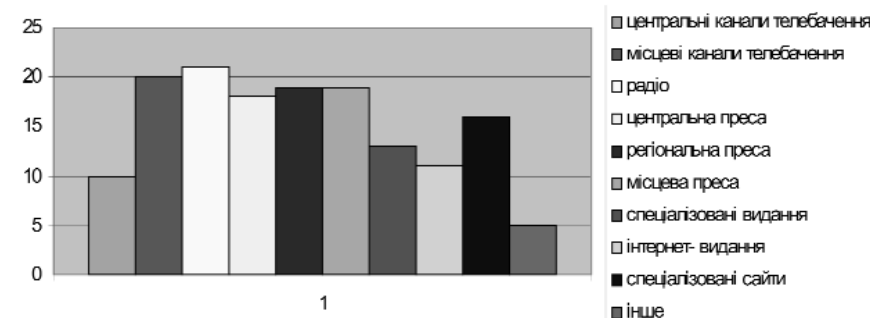
Таблиця 35. Питання 34. Висвітлення діяльності організацій в ЗМІ за сферою діяльності.

Висвітлення діяльності	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Так, постійно щотижня	3	3
Так, постійно щомісяця	5	6
Так, час від часу (раз на декілька місяців)	11	6
Так, іноді (рідше, ніж раз на квартал)	1	0

Таблиця 36. Питання 35. Висвітлення діяльності організацій за видами ЗМІ.

Види ЗМІ	Кількість відповідей
Центральні канали телебачення	10
Місцеві канали телебачення	20
Радіо	21
Центральна преса	18
Регіональна преса	19
Місцева преса	19
Спеціалізовані видання	13
Інтернет видання	11
Спеціалізовані сайти	16
Інше	5

Графік 13. Питання 35. Висвітлення діяльності організацій за видами ЗМІ.



Таблиця 37. Питання 35. Висвітлення діяльності організацій за видами ЗМІ за сферою діяльності.

Види ЗМІ	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Центральні канали телебачення	1	9
Місцеві канали телебачення	12	8
Радіо	13	8
Центральна преса	5	13
Регіональна преса	11	8
Місцева преса	13	6
Спеціалізовані видання	4	9
Інтернет видання	3	8
Спеціалізовані сайти	5	11
Інше	4	1

Діяльність досліджених організацій достатньо широко висвітлюється у ЗМІ. Переважна більшість організацій не проводить поточного реєстру публікацій чи передач на телебаченні. Проте навести приклади таких публікацій чи передач переважно не становить труднощів, у тому числі для регіональних організацій.

Таблиця 38. Питання 37. Досвід організації щодо участі позивачем у суді у справах, пов'язаних із захистом інтересів споживачів \ фізичних та юридичних осіб \ суб'єктів господарювання своїх членів

Участь позивачем	Кількість відповідей
Так, постійно (не менше одного разу місяць)	5
Так, періодично (не менше одного разу на рік)	6
Так, іноді	6
Ні	18

Таблиця 39. Питання 37. Досвід організації щодо участі позивачем у суді у справах, пов'язаних із захистом інтересів споживачів \ фізичних та юридичних осіб \ суб'єктів господарювання своїх членів, за сферою діяльності.

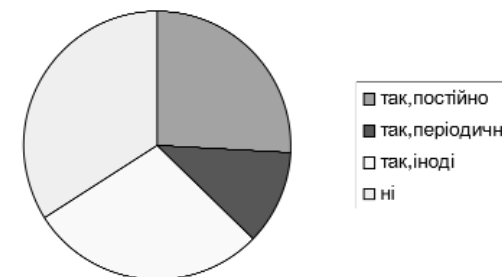
Участь позивачем	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Так, постійно (не менше одного разу на місяць)	4	1
Так, періодично (не менше одного разу на рік)	4	2
Так, іноді	5	1
Ні	7	11

Досвід участі позивачем у суді мають 17 досліджених організацій (48,6%), причому частіше виступають регіональні організації (13 з 20, або 65%), ніж всеукраїнські (4 з 15, або 26,7%).

Таблиця 40. Питання 38. Досвід участі організації в якості експерта з питань захисту інтересів споживачів / фізичних та юридичних осіб / суб'єктів господарювання / своїх членів.

Участь експертом	Кількість відповідей
Постійно (не менше одного разу на місяць)	9
Періодично (не менше одного разу на рік)	4
Іноді (менше одного разу на рік)	10
Ні	12

Графік 14. Питання 38. Досвід участі організації в якості експерта з питань захисту інтересів споживачів / фізичних та юридичних осіб / суб'єктів господарювання / своїх членів.



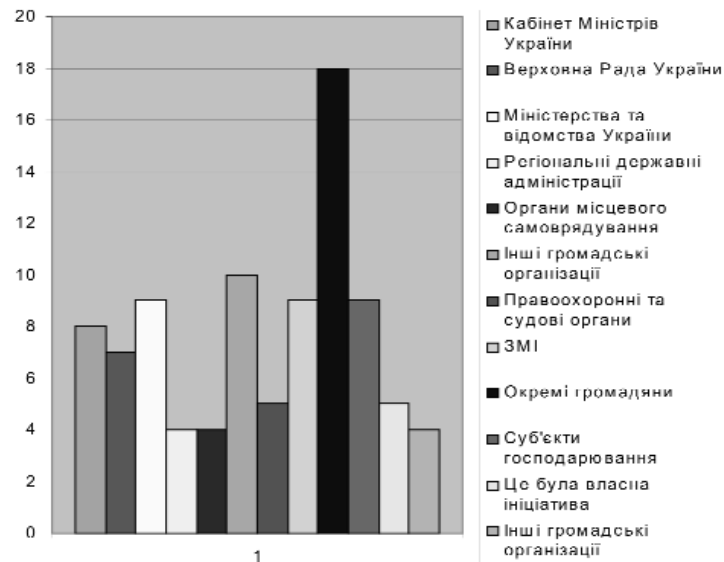
Таблиця 41. Питання 38. Досвід участі організації в якості експерта з питань захисту інтересів споживачів / фізичних та юридичних осіб / суб'єктів господарювання / своїх членів, за сферою діяльності.

Участь експертом	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Постійно (не менше одного разу на місяць)	4	5
Періодично (не менше одного разу на рік)	2	2
Іноді (менше одного разу на рік)	7	3
Ні	7	5

Таблиця 42. Питання 39. Замовники участі організацій в якості експерта з питань захисту інтересів споживачів / фізичних та юридичних осіб / суб'єктів господарювання / своїх членів.

Замовники	Кількість відповідей
Кабінет Міністрів України	8
Верховна Рада України	7
Міністерства та відомства України	9
Регіональні державні адміністрації	4
Органи місцевого самоврядування	4
Інші громадські організації	10
Правоохоронні та судові органи	5
ЗМІ	9
Окремі громадяни	18
Суб'єкти господарювання	9
Це була власна ініціатива	5
Інші	4

Графік 15. Питання 39. Замовники участі організацій в якості експерта з питань захисту інтересів споживачів / фізичних та юридичних осіб / суб'єктів господарювання / своїх членів.



Таблиця 43. Питання 39. Замовники участі організацій в якості експерта з питань захисту інтересів споживачів / фізичних та юридичних осіб / суб'єктів господарювання / своїх членів, за сферою діяльності.

Замовники	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Кабінет Міністрів України	2	6
Верховна Рада України	1	6
Міністерства та відомства України	2	7
Регіональні державні адміністрації	2	2
Органи місцевого самоврядування	2	2
Інші громадські організації	6	4
Правоохоронні та судові органи	4	1
ЗМІ	4	5
Окремі громадяни	12	6
Суб'єкти господарювання	6	3
Це була власна ініціатива	4	1
Інші	3	1

Участь досліджених організацій в експертній діяльності є досить поширеною (подібний досвід мають 23 організації, або 65,7%). Основними замовниками виступають органи державної влади та місцевого самоврядування (37 відповідей, або 40,2%), окремі громадяни (18, або 19,6%), інші громадські організації (10, або 10,9%), ЗМІ (9, або 9,8%), суб'єкти господарювання (9) тощо. Діяльність організацій в якості експертів за власною ініціативою є не поширеною (всього 5 випадків).

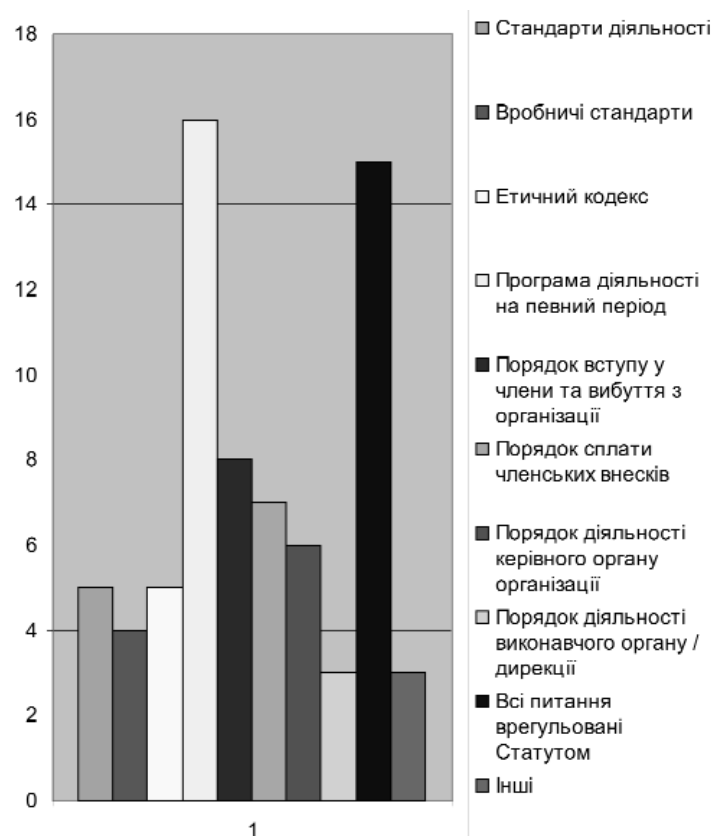
Таблиця 44. Питання 40. Документи, на які, опирається діяльність організації.

Документи	Кількість відповідей
Стандарти діяльності	5
Виробничі стандарти	4
Етичний кодекс	5
Програма діяльності на певний період	16
Порядок вступу у члени та вибуття з організації	8
Порядок сплати членських внесків	7
Порядок діяльності керівного органу організації	6
Порядок діяльності виконавчого органу \ дирекції організації	3
Всі питання врегульовані Статутом	15
Інші	3

Таблиця 45. Питання 40. Документи, на які опирається діяльність організації, за сферою діяльності.

Документи	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Стандарти діяльності	4	1
Виробничі стандарти	3	1
Етичний кодекс	0	5
Програма діяльності на певний період	5	11
Порядок вступу у члени та вибуття з організації	3	5
Порядок сплати членських внесків	2	5
Порядок діяльності керівного органу організації	2	4
Порядок діяльності виконавчого органу \ дирекції організації	1	2
Всі питання врегульовані Статутом	12	3
Інші	1	2

Графік 16. Питання 40. Документи, на які, опирається діяльність організації.



Лише Статутом керуються 15 організацій із 35 досліджених (42,9%), у тому числі 12 регіональних (60%) та лише 3 всеукраїнські (20%).

З інших документів найбільш поширеними є:

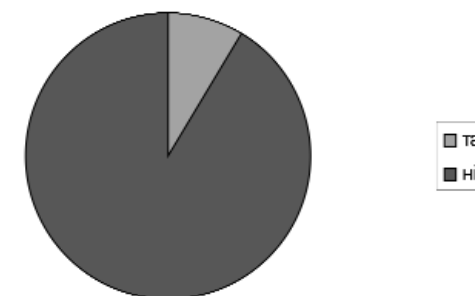
- ♦ програма діяльності на певний період (16 випадків, або 45,7%),
- ♦ порядок вступу та вибуття (8 випадків, 22,9%),
- ♦ порядок сплати членських внесків (7),
- ♦ порядок діяльності керівного органу (6).

Наявність стандартів діяльності, виробничих стандартів та етичного кодексу вказали відповідно 5, 4 і 5 організацій. Документи, які регулюють діяльність дирекції, мають 3 (8,6%) організації.

Таблиця 46. Питання 41. Наявність у організації власних стандартів (діяльність галузі, окремого сектору, виробничі тощо), зареєстрованих в Україні згідно чинного законодавства.

Наявність Стандартів	Кількість відповідей
Так	2
Ні	33

Графік 17. Питання 41. Наявність у організації власних стандартів (діяльність галузі, окремого сектору, виробничі тощо), зареєстрованих в Україні згідно чинного законодавства.



Таблиця 47. Питання 42. Проходження організацією сертифікації на відповідність міжнародним стандартам.

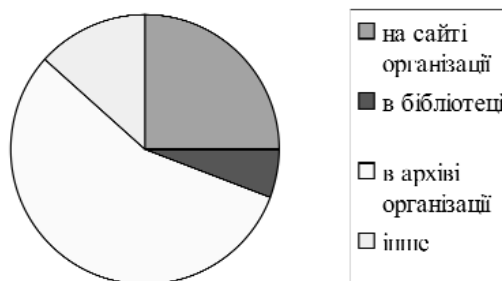
Проходження сертифікації	Кількість відповідей
Так	2
Ні	33

Серед досліджуваних організацій сертифікацію на відповідність міжнародним стандартам проходили лише 2 (5,7%), а саме:

- ♦ Українська асоціація якості (на відповідність стандартам Європейської організації якості та Німецької асоціації з акредитації),
- ♦ Асоціація правників України (на отримання статусу повноправного члена у раді International Bar Association).

Таблиця 48. Питання 44. Можливість ознайомитись із Статутом, іншими документами організації.

Можливість ознайомитись	Кількість відповідей
На сайті організації	13
В бібліотеці	3
В архіві організації	29
Інше	7

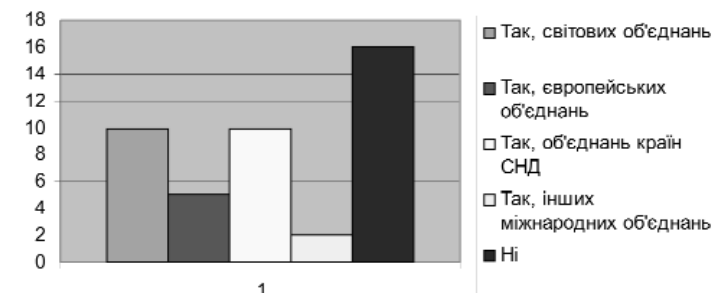
Графік 18. Питання 44. Можливість ознайомитись із Статутом, іншими документами організації.**Таблиця 49. Питання 44. Можливість ознайомитись із Статутом, іншими документами організації, за сферою діяльності.**

Можливість ознайомитись	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
На сайті організації	3	10
В бібліотеці	2	1
В архіві організації	19	10
Інше	3	4

Статут, інші документи, які визначають діяльність організації, переважно розміщуються на сайті — при наявності останнього. Практика розміщення на сайті матеріалів засідань керівних органів серед досліджених організацій відсутня.

Таблиця 50. Питання 45. Членство у профільних міжнародних громадських об'єднаннях.

Членство у профільних міжнародних громадських об'єднаннях	Кількість відповідей
Світових об'єднань	10
Європейських об'єднань	5
Об'єднань країн СНД	10
Інших міжнародних об'єднань	2
Ні	16

Графік 19. Питання 45. Членство у профільних міжнародних громадських об'єднаннях.**Таблиця 51. Питання 45. Членство у профільних міжнародних громадських об'єднаннях, за сферою діяльності.**

Членство у профільних міжнародних громадських об'єднаннях	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Світових об'єднань	3	7
Європейських об'єднань	1	3
Об'єднань країн СНД	7	2
Інших міжнародних об'єднань	0	2
Ні	11	5

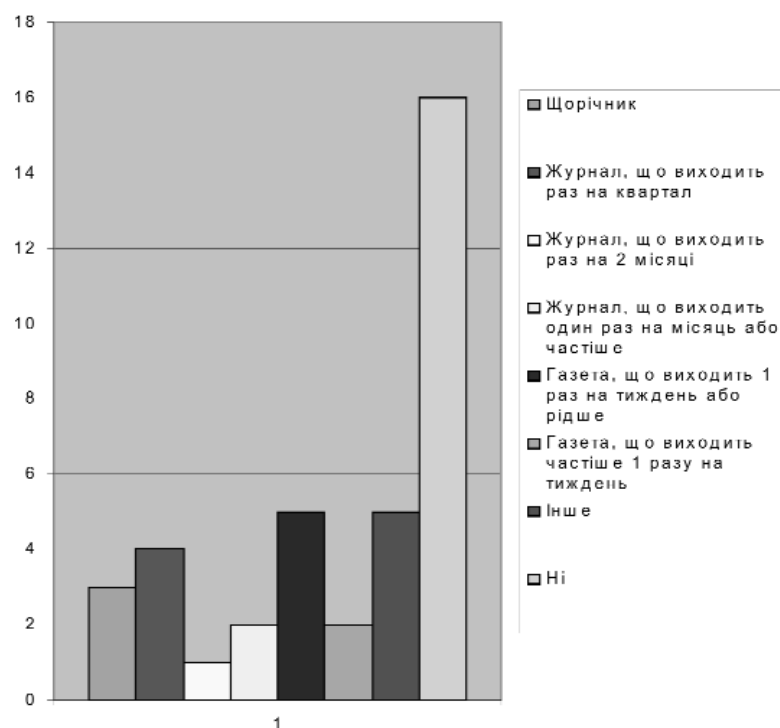
Членами профільних міжнародних об'єднань є 8 (53,3%) всеукраїнських організацій з числа досліджених.

З числа досліджених регіональних організацій 6 організацій є членами Міжнародної конфедерації товариств споживачів КонфОП (м. Москва).

Таблиця 52. Питання 47. Наявність у організації власних періодичних друкованих видань.

Наявність періодичних друкованих видань	Кількість відповідей
Щорічник	3
Журнал, що виходить раз на квартал	4
Журнал, що виходить раз на 2 місяці	1
Журнал, що виходить один раз на місяць або частіше	2
Газета, що виходить 1 раз на тиждень або рідше	5
Газета, що виходить частіше 1 разу на тиждень	2
Інше	5
Ні	16

Графік 20. Питання 47. Наявність у організації власних періодичних друкованих видань.



Таблиця 53. Питання 47. Наявність у організації власних періодичних друкованих видань, за сферою діяльності.

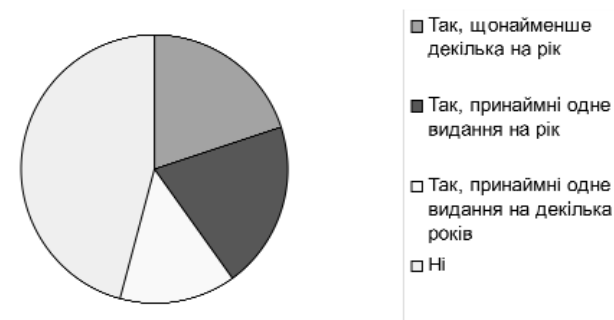
Наявність періодичних друкованих видань	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Щорічник	1	2
Журнал, що виходить раз на квартал	2	3
Журнал, що виходить раз на 2 місяці	0	1
Журнал, що виходить один раз на місяць або частіше	0	2
Газета, що виходить 1 раз на тиждень або рідше	2	3
Газета, що виходить частіше 1 разу на тиждень	2	0
Інше	3	2
Ні	11	8

Друковані періодичні видання випускають 7 всеукраїнських організацій (46,7%).

Таблиця 54. Питання 48. Випуск організацією неперіодичних друкованих видань.

Випуск неперіодичних друкованих видань	Кількість відповідей
Щонайменше декілька на рік	7
Принаймні одне видання на рік	7
Принаймні одне видання на декілька років	5
Ні	16

Графік 21. Питання 48. Випуск організацією неперіодичних друкованих видань.



Таблиця 55. Питання 48. Випуск організацією неперіодичних друкованих видань, за сферою діяльності.

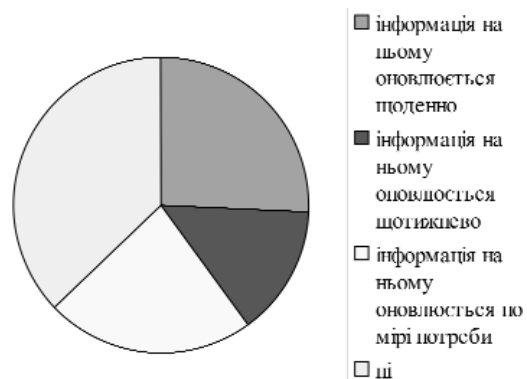
Випуск неперіодичних друкованих видань	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Щонайменше декілька на рік	1	6
Принаймні одне видання на рік	4	3
Принаймні одне видання на декілька років	2	3
Ні	13	3

Випуск неперіодичних видань (брошур, буклетів, тематичних довідників тощо) здійснюють 12 всеукраїнських організацій (80%) та 7 (35%) регіональних.

Таблиця 56. Питання 49. Наявність у організації власного сайту.

Наявність сайту	Кількість відповідей
Інформація на ньому оновлюється щоденно	9
Інформація на ньому оновлюється щотижнево	5
Інформація на ньому оновлюється по мірі потреби	8
Ні	13

Графік 22. Питання 49. Наявність у організації власного сайту.



Таблиця 57. Питання 49. Наявність у організації власного сайту, за сферою діяльності.

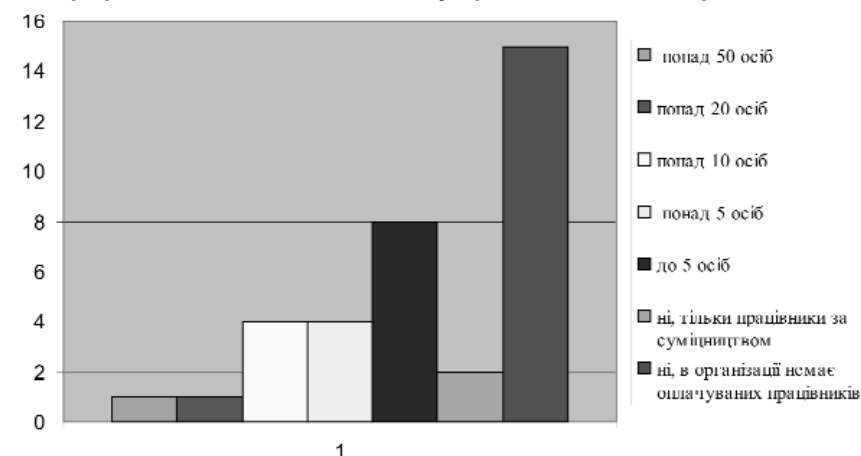
Наявність сайту	сфера діяльності	
	регіональні	Всеукраїнські
Інформація на ньому оновлюється щоденно	1	8
Інформація на ньому оновлюється щотижнево	2	3
Інформація на ньому оновлюється по мірі потреби	5	3
Ні	12	1

Власні сайти мають 14 всеукраїнських організацій (93,3%) та 7 (35%) регіональних організацій.

Таблиця 58. Питання 50. Наявність у організації штатних працівників.

Наявність штатних працівників	Кількість відповідей
Понад 50 осіб	1
Понад 20 осіб	1
Понад 10 осіб	4
Понад 5 осіб	4
До 5 осіб	8
Ні, тільки працівники за сумісництвом	2
Ні, в організації немає оплачуваних працівників	15

Графік 23. Питання 50. Наявність у організації штатних працівників.



Таблиця 59. Питання 50. Наявність у організації штатних працівників, за сферою діяльності.

Наявність штатних працівників	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Понад 50 осіб	0	1
Понад 20 осіб	0	1
Понад 10 осіб	0	4
Понад 5 осіб	2	2
До 5 осіб	5	3
Ні, тільки працівники за сумісництвом	1	1
Ні, в організації немає оплачуваних працівників	13	2

З 15 досліджених всеукраїнських організацій наявність постійного штатного персоналу зазначили 11 організацій (73,3%). З 20 досліджених регіональних організацій штатні працівники є у 7 організацій (35%).

Таблиця 60. Питання 51. Наявні процедури кадрової політики.

Процедури кадрової політики	Кількість відповідей
Затверджений штатний розпис	9
Затверджені посадові кваліфікаційні вимоги	8
Є угода з рекрутинговою агенцією щодо найму працівників	0
Питання вирішуються у робочому порядку	3
Інше	0

Таблиця 61. Питання 51. Наявні процедури кадрової політики, за сферою діяльності.

Процедури кадрової політики	Сфера діяльності	
	Регіональні	Всеукраїнські
Затверджений штатний розпис	3	6
Затверджені посадові кваліфікаційні вимоги	1	7
Є угода з рекрутинговою агенцією щодо найму працівників	0	0
Питання вирішуються у робочому порядку	3	0
Інше	0	0

Для всеукраїнських організацій, що мають штатних працівників, характерним є наявність затвердженого штатного розпису (6 випадків) та / або затверджених кваліфікаційних вимог до персоналу (7 випадків). Серед регіональних організацій і при наявності штатного персоналу у 3-х випадках усі питання кадрової політики вирішуються у робочому порядку.

Пошук співробітників усі досліджені організації здійснюють виключно власними силами, угод з рекрутинговими агенціями не має жодна організація.

Таблиця 62. Питання 52. Кваліфікаційні вимоги висуваються до кандидатів на працевлаштування.

Кваліфікаційні вимоги	Кількість відповідей
Наявність базової вищої освіти	12
Наявність стажу практичної діяльності	16
Досвід взаємодії з ЗМІ	8
Наявність юридичної практики	8
Знання іноземних мов	7
Знання психології	3
Володіння ПК	12
Інше	3

Отже, на першому місці — наявність стажу практичної діяльності за відповідним профілем (16 відповідей), далі йде наявність базової вищої освіти (12), володіння ПК (12), досвід взаємодії з ЗМІ (8), наявність юридичної практики (8), знання іноземних мов (7).

Таблиця 63. Питання 53. Форми підвищення кваліфікації штатного персоналу.

Форми підвищення кваліфікації	Кількість відповідей
Курси, тренінги за профілем діяльності	11
Участь у конференціях, семінарах	17
Стажування в інших організаціях, суб'єктах господарювання	6
Міжнародний обмін	7
Захист дисертаційних робіт	0
Інше	2

Отже, переважають такі форми підвищення кваліфікації, як участь у конференціях, семінарах (17 відповідей), проходження курсів, тренінгів за профілем діяльності (11). Проте ці та інші форми підвищення кваліфікації