

РОССТАТ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ ПО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
(ИРКУТСКСТАТ)

ПРЕСС-ВЫПУСК

**Чем недоволен потребитель?**

(при использовании данных ссылка на Иркутскстат обязательна)

14.03.2022



Ежегодно **15 марта** международная общественность отмечает **Всемирный день защиты прав потребителей**, который по решению ООН принято отмечать в годовщину выступления президента США Джона Ф. Кеннеди в Конгрессе. Тогда в выступлении президента были сформулированы четыре основных права потребителя: на безопасность, информацию, на выбор и право быть услышанным. В России закон «О защите прав потребителей» был принят в 1992 году, после чего

получил признание и данный праздник.

В Иркутской области 2,4 млн. жителей. И каждый из нас – потребитель, с самого рождения и до конца жизни. Мы нуждаемся в самых разных услугах и довольно часто бываем недовольны их качеством.

Росстат регулярно на выборочной основе изучает мнение россиян о доступности и качестве услуг в социальной сфере. В зоне внимания – образование, здравоохранение, соцобслуживание, содействие занятости. Такой опрос был проведен и в 2021 году.

Каковы результаты? Из всего массива информации выберем работу общеобразовательных школ (по мнению родителей учеников) и поликлиник.

Негативных оценок школам поставлено немного: работа в целом совершенно не удовлетворяет 4% опрошенных жителей Приангарья и скорее не удовлетворены 12%.

А теперь разберем по пунктам, по каждому из них, в отличие от общей оценки, недовольства значительно больше. Чаще всего не устраивает регулярность и порядок организации внеучебных мероприятий, полностью и частично недовольны 38% родителей. Немало претензий к организации учебного процесса (наполняемость классов, сменность обучения, загрузка домашними заданиями, обеспеченность учебными пособиями и т.д.) – 36%. Каждый третий частично или полностью недоволен качеством школьного питания и воспитательной работы, организацией охраны здоровья учеников, их безопасностью в школе (состояние здания, его благоустройство и охрана территории). Меньше претензий к качеству обучения (28%) и комфортности пребывания в школе (23%).

За медицинской помощью в течение года обращались не все. Из числа опрошенных в Иркутской области каждый четвертый (26%) в полной мере удовлетворен работой поликлиники, к которой прикреплен, более половины (54%) высказали неполную удовлетворенность и 16% недовольных. В оценке работы диагностических служб при поликлинике (УЗИ, ЭКГ, рентген, лаборатория) больше позитива: аналогичное мнение высказали соответственно 34%, 53% и 8% респондентов.

Чем же недовольны пациенты? Больше всего нареканий в сторону врачей-специалистов, на это указали 76% полностью и частично неудовлетворенных. Часто (71% ответов) причина недовольства кроется в долгом ожидании приема. Третий по силе раздражающий фактор – отсутствие необходимого оборудования и/или лекарственных препаратов (58%). Около половины недовольных пациентов (45%) не устраивает работа участкового врача. Не всегда подходящими больные считают и условия для ожидания приема (38% ответов). Каждого четвертого из общего числа недовольных не устраивает работа среднего медперсонала, неудобное время работы специалистов и состояние туалетов для пациентов. И 13-18% неудовлетворенных пациентов указали на неподобающие, по их мнению, внешний вид медицинской организации, состояние помещений и кабинетов, температурный режим в помещении и условия для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

664025, г. Иркутск, ул. Чкалова, 39, Тел.: (3952) 34-29-42\*403 <http://irkutskstat.gks.ru>, E-mail: [irkstat@irmail.ru](mailto:irkstat@irmail.ru)  
Контактное лицо: Овсянникова И.И., тел 8-908-66-282-76