

**ПРИЛОЖЕНИЕ «ТАБЛИЦЫ» К ОТЧЕТУ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
МЕТОДОМ "СОЦИАЛЬНЫЙ ОПРОС"**

Подготовлено ОО «Движение Молодёжи за Будущее Казахстана»
по заказу «Комитета по защите прав потребителей
Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан»

2020 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Таблица 1.....	3
2. Таблица 2.....	6
3. Таблица 3.....	7
4. Таблица 4.....	8
5. Таблица 5.....	9
6. Таблица 6.....	10
7. Таблица 7.....	13
8. Таблица 8.....	14
9. Таблица 9.....	16
10. Таблица 10.....	17
11. Таблица 11.....	18
12. Таблица 12.....	19
13. Таблица 13.....	20
14. Таблица 14,15.....	21
15. Таблица 16,17.....	22
16. Таблица 18,19.....	23
17. Таблица 20,21.....	24
18. Таблица 22,23.....	25
19. Таблица 24,25.....	26
20. Таблица 26.....	27

ТАБЛИЦЫ:

Таблица 1. Виды нарушений в разрезе регионов(услуги по перевозке на транспорте)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Наличие грубости работников воздушного транспорта	1,0 %	4,4 %	2,0 %	2,8 %	0,0 %	4,0 %	0,0 %	5,6 %	,2 %	0,0 %	6,2 %	0,0 %	0,0 %	,2 %	0,0 %	5,8 %	10,6 %
Наличие грубости работников ЖД	1,0 %	4,4 %	3,6 %	2,0 %	0,0 %	4,0 %	3,8 %	5,4 %	,2 %	1,0 %	3,0 %	0,0 %	,6 %	0,0 %	0,0 %	1,8 %	9,4 %
Наличие грубости работников такси	4,0 %	4,8 %	2,2 %	4,4 %	1,0 %	9,6 %	1,0 %	5,2 %	,4 %	1,6 %	5,0 %	0,0 %	3,0 %	1,6 %	2,2 %	2,0 %	10,4 %
Наличие грубости работников международного или междугороднего автотранспорта	1,0 %	7,4 %	4,4 %	1,0 %	1,0 %	6,0 %	2,8 %	7,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,0 %	0,0 %	0,0 %	3,0 %	10,6 %
Наличие грубости работников общественного транспорта	2,8 %	3,4 %	5,8 %	2,8 %	0,0 %	1,0 %	3,8 %	9,4 %	,4 %	1,8 %	1,6 %	3,0 %	2,0 %	1,2 %	1,0 %	1,4 %	16,8 %
Не соответствие санитарным нормам аэропортов, самолетов	1,0 %	2,4 %	1,0 %	2,0 %	0,0 %	3,0 %	1,0 %	6,6 %	,2 %	,8 %	3,4 %	,8 %	,6 %	0,0 %	0,0 %	,6 %	7,0 %
Не соответствие санитарным нормам	15,8 %	54,4 %	29,0 %	1,8 %	0,0 %	72,6 %	15,4 %	27,0 %	,8 %	3,4 %	15,2 %	42,0 %	26,6 %	4,2 %	6,4 %	5,8 %	27,0 %

ЖД вокзалов , пассажи рских вагонов																		
Не соответс твие санитарн ым нормам салонов такси	3,0 %	17,6 %	8,2 %	3,4 %	0,0 %	39,6 %	4,4 %	3,8 %	,8 %	3,2 %	5,8 %	13,8 %	8,8 %	3,6 %	2,4 %	6,2 %	12,4 %	
Не соответс твие санитарн ым нормам автовокз алов, автобусо в	2,0 %	4,0 %	5,6 %	3,6 %	1,0 %	12,6 %	4,8 %	10,2 %	,6 %	2,4 %	,8 %	1,6 %	1,4 %	,4 %	1,4 %	1,2 %	9,0 %	
Постоян ная перегру женност ь воздушн ого транспор та	1,0 %	4,4 %	3,8 %	3,0 %	1,0 %	14,4 %	2,6 %	15,0 %	0,0 %	1,0 %	6,2 %	2,4 %	1,6 %	0,0 %	2,6 %	4,8 %	9,0 %	
Постоян ная перегру женност ь ЖД транспор та	10,0 %	51,8 %	23,8 %	2,6 %	0,0 %	75,6 %	14,6 %	16,2 %	,8 %	3,2 %	15,4 %	40,8 %	25,4 %	4,4 %	4,4 %	6,6 %	20,6 %	
Постоян ная перегру женност ь междуна родного или междуго роднего автотран спорта	2,0 %	3,6 %	5,4 %	3,0 %	1,0 %	6,8 %	,8 %	4,8 %	,4 %	1,6 %	7,8 %	1,2 %	1,4 %	1,0 %	1,2 %	3,2 %	11,0 %	
Постоян ная перегру женност ь городско го обществ енного транспор та	16,8 %	55,4 %	35,0 %	7,9 %	2,0 %	81,4 %	16,6 %	25,2 %	3,4 %	18,8 %	19,2 %	42,6 %	27,8 %	7,2 %	10,4 %	7,8 %	28,4 %	

та																		
Нарушение правил перевозки и багажа	0,0 %	5,2 %	2,8 %	4,0 %	0,0 %	7,0 %	2,8 %	5,2 %	,4 %	7,6 %	5,0 %	,2 %	1,8 %	2,8 %	1,2 %	2,0 %	8,8 %	
Не предоставление обязательных услуг	0,0 %	4,4 %	3,8 %	,8 %	1,0 %	11,0 %	3,0 %	8,6 %	,2 %	1,8 %	1,8 %	,8 %	,4 %	2,2 %	1,0 %	1,2 %	9,2 %	
Отказ в возврате средств за не оказанную услугу по перевозке	4,0 %	13,0 %	10,6 %	3,4 %	0,0 %	21,0 %	6,8 %	7,4 %	0,0 %	2,0 %	3,4 %	10,8 %	6,6 %	1,6 %	3,0 %	3,6 %	12,4 %	
Нарушение временного интервала	13,0 %	51,4 %	24,4 %	2,4 %	0,0 %	78,4 %	12,6 %	15,6 %	,4 %	5,6 %	16,2 %	41,2 %	25,8 %	5,6 %	5,6 %	7,8 %	20,6 %	
Не нарушались права потребителя	66,4 %	25,8 %	45,0 %	81,3 %	96,0 %	13,6 %	71,0 %	42,0 %	95,2 %	72,0 %	51,2 %	51,0 %	65,2 %	86,8 %	86,4 %	74,0 %	50,4 %	

Таблица 2 Виды нарушений в разрезе регионов (Туристские услуги)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская область	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Отказ возврата денег за не оказанные услуги	13,2 %	20,7 %	9,2 %	10,8 %	0,0 %	2,0 %	4,1 %	14,5 %	,4 %	0,0 %	40,8 %	0,0 %	2,4 %	9,5 %	4,2 %	17,0 %	17,7 %
Навязывание дополнительных услуг туроператорами	8,4 %	6,6 %	3,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	13,3 %	0,0 %	0,0 %	7,6 %	2,4 %	2,4 %	2,4 %	5,6 %	3,8 %	10,9 %
Неисполнение условий договора туроператорами	3,4 %	3,7 %	6,0 %	10,8 %	0,0 %	3,0 %	0,0 %	8,3 %	0,0 %	0,0 %	11,2 %	0,0 %	3,2 %	4,7 %	1,4 %	4,7 %	8,3 %
Взимание дополнительных финансовых средств	6,8 %	2,6 %	4,4 %	7,2 %	0,0 %	1,0 %	2,1 %	8,6 %	1,0 %	0,0 %	8,9 %	1,2 %	1,2 %	9,5 %	2,5 %	1,8 %	2,4 %
Нарушение условий перевозки и размещения	1,7 %	4,1 %	4,2 %	10,8 %	0,0 %	2,0 %	6,2 %	11,9 %	,8 %	1,0 %	11,5 %	0,0 %	,8 %	9,5 %	4,8 %	6,7 %	9,4 %
Не нарушались права потребителя	75,0 %	66,2 %	76,2 %	87,4 %	100,0 %	97,0 %	89,6 %	75,3 %	97,7 %	99,0 %	36,8 %	96,4 %	90,0 %	69,2 %	84,2 %	69,1 %	74,6 %

Таблица 3 Виды нарушений в разрезе регионов (Электронная торговля)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская область	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Не соответствие рекламы товара/услуги с фактически полученным	3,3 %	0,0 %	4,8 %	0,0 %	0,0 %	1,0 %	2,0 %	30,3 %	,2 %	0,0 %	4,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	,5 %	9,2 %
Отказ в возврате средств за не полученный товар/услугу	19,6 %	2,0 %	11,7 %	3,3 %	0,0 %	2,0 %	3,9 %	59,4 %	0,0 %	0,0 %	15,9 %	0,0 %	4,0 %	26,8 %	4,1 %	5,3 %	10,8 %
Отказ в обмене некачественного товара/услуги	4,9 %	2,0 %	9,0 %	3,3 %	0,0 %	0,0 %	2,0 %	14,8 %	0,0 %	0,0 %	18,9 %	0,0 %	1,6 %	17,2 %	2,8 %	11,3 %	14,4 %
Не оказание услуги после полученной оплаты	8,2 %	,9 %	7,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	2,0 %	16,0 %	0,0 %	0,0 %	15,2 %	0,0 %	2,8 %	19,1 %	2,8 %	6,9 %	9,0 %
Не соответствие сроков исполнения заказа/услуги	30,7 %	7,7 %	15,5 %	3,7 %	0,0 %	5,0 %	17,6 %	48,6 %	2,3 %	1,0 %	32,4 %	12,3 %	9,7 %	19,1 %	5,2 %	6,7 %	17,5 %
Не нарушались права потребителя	51,3 %	88,3 %	67,1 %	93,0 %	100,0 %	95,0 %	78,5 %	30,3 %	97,5 %	99,0 %	29,7 %	87,7 %	82,2 %	37,3 %	89,3 %	71,9 %	71,0 %

Таблица 4 Виды нарушений в разрезе регионов (Услуги ЖКХ)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская область	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Не обоснованные начисления оплаты за коммунальные услуги	7,0 %	42,4 %	13,4 %	0,0 %	0,0 %	72,4 %	4,0 %	29,0 %	1,2 %	1,0 %	21,2 %	4,2 %	13,9 %	8,0 %	16,0 %	6,8 %	53,0 %
Высокие тарифы по оплате за коммунальные услуги	17,0 %	56,0 %	26,8 %	19,8 %	1,0 %	86,4 %	10,6 %	49,4 %	2,6 %	10,4 %	16,4 %	4,4 %	14,2 %	13,2 %	20,8 %	6,6 %	73,0 %
Некачественный ремонт зданий, общедомовых инженерных коммуникаций	7,0 %	7,2 %	11,8 %	7,8 %	2,0 %	12,0 %	11,6 %	35,6 %	1,6 %	3,8 %	5,6 %	7,8 %	5,0 %	17,8 %	13,0 %	4,4 %	24,8 %
Некачественное исполнение обязанностей председателем КСК/заказчиком обслуживающей организацией	6,0 %	5,2 %	5,6 %	7,0 %	0,0 %	5,0 %	4,0 %	14,2 %	1,0 %	0,0 %	3,4 %	1,2 %	2,6 %	9,8 %	8,6 %	5,8 %	17,2 %
Некачественное содержание придомовых территорий, паркингов	9,0 %	6,6 %	13,4 %	7,6 %	0,0 %	4,0 %	14,4 %	19,2 %	1,6 %	2,6 %	9,8 %	21,2 %	9,9 %	16,0 %	18,4 %	2,2 %	12,4 %
Некачественные услуги по вывозу мусора	7,0 %	7,2 %	12,2 %	8,0 %	1,0 %	9,0 %	5,8 %	30,6 %	2,2 %	3,8 %	2,6 %	6,4 %	3,1 %	11,0 %	12,4 %	,4 %	23,6 %
Некачественные услуги по водоснабжению, электроснабжению, газоснабжению	1,0 %	5,6 %	7,2 %	2,8 %	0,0 %	1,0 %	4,8 %	9,4 %	,2 %	2,0 %	3,2 %	3,4 %	2,6 %	5,0 %	5,6 %	1,8 %	5,8 %
Не нарушались права потребителей	69,0 %	28,2 %	53,2 %	65,6 %	96,0 %	10,6 %	71,2 %	33,0 %	96,4 %	87,0 %	61,0 %	66,0 %	66,7 %	64,2 %	60,0 %	74,8 %	19,2 %

Таблица 5 Виды нарушений в разрезе регионов (Услуги связи, интернет)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская область	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Необоснованное взимание денег операторами сотовой связи	32,8%	35,6%	34,0%	26,4%	33,0%	39,8%	29,6%	32,6%	27,8%	31,0%	33,4%	32,6%	33,0%	28,2%	33,6%	30,8%	29,6%
Некачественные услуги абонентской связи или доступа в интернет	43,6%	42,6%	45,2%	42,2%	37,8%	39,6%	46,6%	43,6%	37,2%	37,2%	43,0%	45,6%	44,2%	38,2%	42,6%	38,2%	40,0%
Необоснованное изменение тарифа сотовой связи	37,4%	38,4%	42,8%	35,0%	39,6%	40,2%	38,0%	39,0%	29,2%	35,4%	39,8%	40,8%	37,2%	38,4%	42,6%	42,2%	35,2%
Отсутствие выбора интернета и ТВ оператора в доме проживания	22,8%	23,8%	23,2%	18,6%	19,2%	22,6%	21,0%	21,4%	17,0%	19,8%	21,2%	21,2%	22,2%	18,6%	18,0%	25,6%	20,0%
Навязывание доп.услуг операторами связи	16,0%	18,8%	20,6%	15,8%	15,4%	20,4%	19,8%	17,8%	14,6%	15,4%	20,0%	18,4%	20,6%	15,8%	15,8%	13,4%	18,0%
Непредоставление права потребителю расторгнуть договор	7,8%	9,6%	8,4%	8,0%	7,0%	7,6%	11,0%	7,6%	4,4%	7,6%	9,4%	9,4%	8,0%	8,0%	5,0%	8,2%	7,8%
Не нарушались права потребителя	27,6%	27,2%	24,6%	34,4%	29,8%	24,6%	27,0%	27,0%	34,4%	32,6%	27,0%	26,2%	25,0%	29,8%	26,4%	28,6%	32,2%

Таблица 6 Виды нарушений в разрезе регионов (Медицинские услуги)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Не своевременная и не качественная работа скорой помощи – государственной	39,8%	35,8%	39,8%	41,4%	35,8%	30,8%	39,8%	35,0%	35,2%	34,2%	35,2%	38,2%	34,6%	32,0%	35,6%	29,8%	38,4%
Не своевременная и не качественная работа скорой помощи - частной	29,6%	31,2%	26,6%	29,4%	29,0%	32,4%	29,0%	26,0%	31,2%	29,6%	29,0%	30,0%	31,4%	30,8%	26,4%	31,0%	31,2%
Необоснованный отказ в госпитализации	18,0%	17,6%	20,6%	17,6%	18,6%	16,8%	19,2%	16,6%	14,0%	17,6%	18,4%	17,6%	17,2%	17,8%	18,6%	19,4%	19,0%
Несоблюдение санитарных норм государственного учреждения	12,0%	13,8%	11,2%	12,0%	9,4%	17,6%	16,6%	16,0%	12,6%	11,2%	13,6%	12,0%	15,4%	15,2%	13,6%	12,2%	10,2%
Несоблюдение санитарных норм частной клиники	27,8%	29,2%	28,0%	30,4%	29,6%	33,6%	29,6%	26,2%	29,6%	30,2%	30,4%	28,4%	30,4%	28,6%	30,8%	31,8%	29,2%
Очереди в медицинских учреждениях	29,0%	29,6%	33,6%	30,6%	29,4%	31,6%	31,0%	31,8%	26,0%	28,0%	31,0%	28,0%	29,6%	26,6%	34,6%	31,6%	27,8%

Не предоставление бесплатных лекарственных препаратов в государственных учреждениях	22,6%	19,2%	20,0%	20,6%	25,8%	19,4%	18,0%	21,0%	22,0%	23,6%	21,0%	20,8%	19,2%	17,6%	21,2%	24,6%	22,6%
Не соблюдение стандартов медицинских услуг в государственных учреждениях	33,6%	30,2%	29,8%	31,4%	28,4%	25,6%	32,6%	33,2%	28,0%	27,6%	30,0%	29,4%	29,0%	28,2%	29,6%	30,4%	30,0%
Не соблюдение стандартов медицинских услуг в частных клиниках	17,8%	18,8%	21,2%	19,4%	21,2%	15,6%	17,0%	12,2%	20,8%	18,8%	16,2%	21,2%	18,0%	14,8%	16,8%	17,4%	16,2%
Не корректное отношение медицинского персонала в государственных учреждениях	35,6%	37,4%	35,2%	36,4%	32,2%	37,6%	38,0%	35,0%	35,4%	33,6%	35,8%	35,4%	36,2%	35,8%	34,4%	35,6%	36,4%
Не корректное отношение медицинского персонала в частных клиниках	25,8%	19,0%	23,4%	25,6%	22,0%	20,0%	25,2%	22,0%	18,2%	21,0%	22,4%	22,2%	21,4%	18,0%	23,2%	17,6%	22,0%

Не компетентность медицинских работников в государственных учреждениях	25,8%	28,0%	23,4%	24,4%	25,8%	28,4%	28,4%	25,2%	27,6%	27,0%	27,2%	25,8%	27,6%	29,0%	25,0%	26,2%	25,0%
Не компетентность медицинских работников в частных клиниках	34,4%	36,8%	31,4%	34,4%	32,2%	33,0%	34,8%	34,4%	39,4%	37,2%	34,4%	35,0%	34,4%	38,2%	32,4%	35,6%	38,4%
Не качественные лекарства	38,6%	36,6%	37,4%	33,4%	37,4%	41,2%	39,6%	29,6%	35,6%	34,8%	36,4%	37,6%	39,8%	35,2%	33,6%	37,6%	30,8%
Не предоставление фискального документа	35,6%	35,6%	33,8%	29,8%	29,8%	36,0%	37,4%	42,0%	32,0%	32,2%	35,0%	31,2%	34,8%	35,2%	35,2%	37,6%	31,6%
Не нарушались права потребителя	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Таблица 7 Виды нарушений в разрезе регионов (Финансовые услуги)

	г.Нур-Султан	г.Алматы	г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Необоснованное взимание комиссии при оказании услуг	6,5 %	36,6 %	14,7 %	12,9 %	9,1 %	38,0 %	13,7 %	54,9 %	1,2 %	0,0 %	41,5 %	13,2 %	16,9 %	45,5 %	3,3 %	12,3 %	16,4 %
Невыполнение условий договора при получении кредита	3,3 %	4,3 %	7,9 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	3,5 %	15,5 %	0,0 %	0,0 %	9,3 %	0,0 %	1,2 %	16,4 %	3,8 %	5,8 %	9,1 %
Неправильный перевод денежных средств	9,8 %	2,3 %	8,4 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,8 %	25,4 %	0,0 %	0,0 %	16,3 %	1,2 %	1,6 %	14,1 %	3,8 %	7,6 %	9,3 %
Навязывание дополнительных финансовых продуктов или услуг при получении кредита	11,4 %	5,6 %	4,1 %	8,0 %	0,0 %	6,1 %	10,2 %	36,9 %	0,0 %	0,0 %	3,8 %	6,0 %	4,7 %	26,8 %	2,5 %	6,3 %	10,2 %
Нарушение права потребителя	73,9 %	56,6 %	73,6 %	85,3 %	90,9 %	62,0 %	76,1 %	30,3 %	98,8 %	100,0 %	38,3 %	80,8 %	76,8 %	23,9 %	91,7 %	69,4 %	78,2 %

Таблица 8 Виды нарушений в разрезе регионов (Образовательные услуги)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях - государственных	48,4%	44,4%	41,6%	45,6%	44,2%	44,2%	41,0%	46,8%	42,2%	46,6%	45,4%	48,2%	46,8%	45,8%	46,6%	49,4%	46,8%
Предоставление некачественных образовательных услуг в учреждениях - частных	23,6%	24,2%	22,8%	22,8%	28,0%	24,4%	24,0%	26,2%	26,8%	25,4%	23,8%	24,2%	23,2%	25,8%	21,6%	22,8%	28,2%
Нарушение обязанностей и норм педагогической этики в учреждениях - государственных	26,8%	31,4%	26,8%	25,8%	29,2%	30,6%	36,0%	26,8%	30,8%	26,6%	31,4%	26,0%	27,2%	29,2%	28,8%	28,0%	29,2%
Нарушение обязанностей и норм педагогической этики в учреждениях - частных	24,8%	24,6%	25,4%	22,6%	25,4%	27,0%	26,2%	24,8%	26,6%	26,6%	27,0%	25,6%	24,2%	24,8%	24,8%	24,4%	24,4%
Некомпетентность преподавателей в учреждениях - государственных	7,8%	11,0%	6,8%	7,1%	11,0%	9,8%	11,2%	9,0%	10,4%	8,2%	10,2%	7,4%	8,4%	9,2%	9,4%	7,6%	11,4%

Не компетентность преподавателей в учреждениях - частных	40,8%	42,6%	43,4%	40,5%	33,8%	39,2%	36,6%	39,4%	41,8%	41,6%	41,2%	41,6%	42,8%	40,2%	42,8%	41,2%	41,4%
Изношенность и неэффективность учебно-технического оборудования и средств обучения	47,6%	46,2%	45,2%	45,6%	42,2%	44,0%	40,2%	43,2%	42,6%	47,6%	45,4%	47,8%	48,2%	47,8%	48,4%	48,6%	45,2%
Отсутствие ремонта в помещениях	20,0%	21,0%	25,6%	20,8%	17,6%	19,2%	18,8%	19,4%	22,0%	21,6%	19,8%	19,8%	22,2%	20,6%	20,6%	19,0%	19,6%
Несоблюдение санитарных норм	20,8%	20,4%	21,4%	17,7%	18,2%	19,8%	18,8%	22,4%	22,4%	20,6%	22,4%	20,0%	21,0%	17,6%	22,4%	18,4%	21,2%
Нарушались права потребителя	14,8%	13,4%	16,0%	16,7%	17,4%	14,8%	14,8%	16,6%	16,2%	14,2%	13,8%	15,6%	13,4%	15,2%	14,4%	13,4%	14,6%

Таблица 9 Виды нарушений в разрезе регионов (Общественное питание)

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Не соблюдение санитарных требований	33,8%	35,0%	36,4%	39,2%	32,0%	34,4%	33,4%	34,2%	34,8%	38,8%	34,6%	37,2%	35,0%	37,4%	40,4%	36,4%	37,6%
Отсутствие информации о продукте	20,8%	20,4%	22,8%	18,6%	20,8%	13,8%	21,2%	19,0%	21,0%	17,0%	22,4%	20,0%	21,0%	20,8%	17,0%	20,6%	20,2%
Не соблюдение сроков годности, хранения	30,6%	30,4%	33,0%	29,4%	31,6%	33,6%	34,4%	28,0%	29,8%	33,2%	33,4%	31,4%	32,6%	34,2%	33,2%	32,0%	33,2%
Не качественное обслуживание	24,6%	26,8%	28,8%	27,6%	24,0%	26,6%	28,0%	27,0%	28,2%	28,2%	28,0%	27,6%	28,0%	27,2%	27,4%	25,0%	28,6%
Не предоставление фискального чека	23,8%	24,0%	24,6%	26,6%	18,2%	29,2%	24,6%	22,2%	26,8%	25,4%	22,6%	22,0%	24,0%	25,6%	20,2%	17,0%	21,2%
Не нарушались права потребителя	24,6%	25,6%	22,6%	23,4%	31,6%	24,6%	23,4%	29,0%	26,2%	24,4%	25,2%	25,2%	24,2%	22,0%	26,4%	30,0%	25,6%

Таблица 10 Виды нарушений в разрезе регионов (Розничная торговля)

	Г. Нур-Султан	Г. Алматы	Г. Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Не соответствие качества товара или услуги	11,8 %	58,8 %	18,6 %	28,0 %	3,0 %	79,4 %	6,8 %	34,4 %	1,8 %	0,0 %	13,2 %	18,0 %	18,6 %	20,6 %	10,2 %	5,8 %	26,2 %
Не соответствие указанной цены (полка-касса)	15,0 %	57,2 %	24,6 %	44,8 %	5,0 %	81,4 %	13,4 %	58,6 %	2,6 %	0,0 %	10,2 %	13,8 %	16,8 %	33,4 %	11,4 %	3,8 %	25,0 %
Отказ в обмене (возврата) товара (услуги)	4,0 %	2,4 %	8,2 %	1,8 %	1,0 %	0,0 %	4,8 %	3,0 %	0,0 %	0,0 %	3,2 %	,8 %	2,0 %	1,2 %	0,0 %	1,8 %	9,4 %
Не предоставление (или) предоставление недостоверной информации о товаре(услуге)	1,0 %	18,4 %	5,0 %	14,0 %	0,0 %	20,0 %	1,0 %	13,2 %	0,0 %	0,0 %	,6 %	9,0 %	6,6 %	2,0 %	5,0 %	8,4 %	6,6 %
Навязывание дополнительных услуг	8,0 %	10,0 %	5,4 %	10,8 %	1,0 %	22,4 %	1,0 %	8,6 %	0,0 %	2,0 %	5,2 %	0,0 %	0,0 %	6,2 %	2,6 %	6,8 %	4,2 %
Хамское или оскорбительное поведение продавца/услугодателя	11,0 %	3,8 %	10,2 %	1,0 %	0,0 %	4,0 %	3,0 %	22,0 %	1,4 %	0,0 %	17,0 %	10,6 %	5,8 %	7,6 %	6,0 %	3,0 %	3,6 %
Не предоставление фискального документа	8,0 %	17,0 %	13,2 %	25,0 %	1,0 %	32,4 %	7,6 %	27,6 %	,4 %	0,0 %	4,0 %	13,2 %	6,8 %	14,8 %	3,6 %	1,8 %	9,4 %
Не соблюдение санитарных норм	6,0 %	12,6 %	3,8 %	5,0 %	0,0 %	4,0 %	2,0 %	13,6 %	0,0 %	0,0 %	18,4 %	8,6 %	2,6 %	3,0 %	0,0 %	2,6 %	6,8 %
Не нарушали права потребителей	68,2 %	27,2 %	51,8 %	51,6 %	92,0 %	15,6 %	76,0 %	31,0 %	96,8 %	98,0 %	49,4 %	58,0 %	70,2 %	62,2 %	85,6 %	71,8 %	55,0 %

Таблица 11 Виды нарушений в разрезе регионов (Бытовые услуги)

	г. Нур-Султан	г. Алматы	г. Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
В парикмахерских и косметологических салонах	20,8%	17,8%	15,2%	30,6%	17,4%	21,6%	28,6%	35,0%	26,4%	12,0%	24,0%	28,8%	22,0%	16,6%	23,6%	27,2%	26,6%
По химической чистке	23,6%	28,6%	28,6%	19,8%	8,8%	25,4%	15,2%	19,0%	15,2%	16,6%	18,8%	17,0%	14,6%	6,4%	13,2%	16,0%	18,4%
По ремонту автомобилей, СТО	20,8%	19,2%	22,8%	21,0%	12,8%	14,8%	14,0%	16,6%	16,2%	22,8%	25,6%	27,4%	18,6%	9,2%	18,2%	20,4%	21,2%
По ремонту и изготовлению мебели	24,0%	29,6%	27,4%	20,6%	11,0%	23,4%	16,6%	15,4%	18,4%	27,2%	29,8%	18,6%	21,0%	8,6%	14,6%	18,2%	21,6%
По ремонту технических бытовых машин и приборов	14,0%	19,6%	16,8%	22,8%	13,6%	20,8%	21,2%	12,6%	16,0%	18,8%	20,2%	22,2%	15,0%	9,4%	17,6%	18,2%	23,2%
По ремонту обуви, одежды	38,6%	32,8%	34,0%	27,4%	59,6%	36,0%	52,2%	47,8%	40,8%	43,0%	31,4%	21,2%	40,2%	73,0%	44,0%	37,0%	30,6%

Таблица 12 Оценка отраслей в целом по РК (по степени удовлетворённости): (сверху вниз)

	Сфера услуг или обслуживания	Удов- летворен(%)	Неудов- летворен(%)	Не пользовался /затрудняюсь ответить(%)
1)	Банковские услуги	63,0%	28,7%	8,3%
2)	Поставщик тепла	61,9%	21,2%	16,9%
3)	Поставщик газа	59,8%	25,4%	14,8%
4)	Супермаркеты/магазины	58,3%	28,0%	13,7%
5)	Поставщик электричества	57,5%	29,2%	13,3%
6)	Поставщик воды	56,7%	24,8%	18,5%
7)	Услуги интернет провайдеров	54,2%	32,7%	13,1%
8)	Бытовые услуги	52,5%	28,0%	19,5%
9)	Услуги связи (мобильная)	51,8%	35,9%	12,3%
10)	Рынки	51,7%	33,7%	14,6%
11)	Общественное питание	51,6%	29,9%	18,4%
12)	Образовательные услуги	49,0%	41,6%	9,4%
13)	Междугородный/международный, автомобильный транспорт в т.ч. такси	48,6%	42,0%	9,4%
14)	Железнодорожный транспорт	46,1%	43,2%	10,7%
15)	КСК/обслуживающая компания	44,6%	29,7%	25,7%
16)	Электронная торговля	43,7%	26,2%	30,1%
17)	Медицинские услуги	42,8%	45,9%	11,3%
18)	Воздушный транспорт	41,8%	23,8%	34,4%
19)	Городской общественный транспорт	40,6%	35,7%	23,7%
20)	Туризм	37,4%	19,7%	42,9%

Таблица 13 Оценка отраслей в целом по РК (по степени не удовлетворённости):
(сверху вниз)

	Сфера услуг или обслуживания	Удов- летворен(%)	Неудов- летворен(%)	Не пользовался /затрудняюсь ответить(%)
1)	Медицинские услуги	42,8%	45,9%	11,3%
2)	Железнодорожный транспорт	46,1%	43,2%	10,7%
3)	Междугородный/международный, автомобильный транспорт в т.ч. такси	48,6%	42,0%	9,4%
4)	Образовательные услуги	49,0%	41,6%	9,4%
5)	Услуги связи (мобильная)	51,8%	35,9%	12,3%
6)	Городской общественный транспорт	40,6%	35,7%	23,7%
7)	Рынки	51,7%	33,7%	14,6%
8)	Услуги интернет провайдеров	54,2%	32,7%	13,1%
9)	Общественное питание	51,6%	29,9%	18,4%
10)	КСК/обслуживающая компания	44,6%	29,7%	25,7%
11)	Поставщик электричества	57,5%	29,2%	13,3%
12)	Банковские услуги	63,0%	28,7%	8,3%
13)	Супермаркеты/магазины	58,3%	28,0%	13,7%
14)	Бытовые услуги	52,5%	28,0%	19,5%
15)	Электронная торговля	43,7%	26,2%	30,1%
16)	Поставщик газа	59,8%	25,4%	14,8%
17)	Поставщик воды	56,7%	24,8%	18,5%
18)	Воздушный транспорт	41,8%	23,8%	34,4%
19)	Поставщик тепла	61,9%	21,2%	16,9%
20)	Туризм	37,4%	19,7%	42,9%

Таблица 14 Оценка текущей ситуации с соблюдением и защитой прав потребителей в РК (в разрезе регионов).

	г.Нур-Султан	г.Алматы	г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Отлично	34,8%	1,0%	30,6%	78,8%	2,0%	0,0%	30,0%	21,0%	41,0%	5,0%	40,8%	39,0%	12,8%	0,0%	11,2%	37,2%	88,4%
Средне	20,4%	3,6%	48,2%	13,4%	86,4%	0,0%	31,0%	27,4%	55,2%	55,8%	28,6%	50,0%	31,6%	70,4%	44,6%	36,2%	10,6%
Неудовлетворительно	3,2%	86,8%	13,0%	3,2%	7,4%	97,0%	12,0%	26,0%	,8%	6,2%	20,6%	0,0%	3,4%	22,8%	30,0%	13,4%	1,0%
Затрудняюсь ответить	41,6%	8,6%	8,2%	4,6%	4,2%	3,0%	27,0%	25,6%	3,0%	33,0%	10,0%	11,0%	52,2%	6,8%	14,2%	13,2%	0,0%

Таблица 15 Оценка изменения государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей в РК (в разрезе регионов).

	г.Нур-Султан	г.Алматы	г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Стало лучше	74,4%	42,8%	69,6%	83,6%	79,8%	41,0%	76,0%	69,4%	69,6%	63,8%	69,6%	68,8%	87,8%	39,2%	50,4%	64,2%	97,8%
Стало хуже	5,2%	20,0%	5,4%	2,8%	,2%	18,0%	4,0%	10,2%	2,2%	3,4%	20,0%	5,6%	1,8%	41,4%	22,0%	18,0%	0,0%
На прежнем уровне	4,8%	37,0%	24,6%	6,0%	18,8%	41,0%	18,6%	18,6%	28,2%	30,4%	10,2%	19,4%	6,2%	19,4%	26,2%	14,8%	2,2%
Затрудняюсь ответить	15,6%	,2%	,4%	7,6%	1,2%	0,0%	1,4%	1,8%	0,0%	2,4%	,2%	6,2%	4,2%	0,0%	1,4%	3,0%	0,0%

Таблица 16 Уровень осведомлённости населения с законом РК «О защите прав потребителей (в разрезе регионов).

	г. Нур-Султан	г. Алматы	г. Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Да знаком но не использовал	61,6%	6,8%	42,0%	61,0%	45,8%	6,0%	54,0%	23,4%	68,8%	26,4%	35,6%	16,6%	72,4%	10,6%	46,8%	39,6%	89,0%
Да знаком и использую	6,4%	28,0%	19,4%	3,6%	0,0%	28,0%	10,0%	29,8%	24,8%	1,0%	32,8%	0,0%	2,6%	24,8%	18,4%	14,0%	0,0%
Знаю о его существовании	30,4%	62,4%	26,8%	35,2%	47,6%	65,0%	36,0%	35,8%	6,4%	65,6%	25,6%	83,4%	17,4%	63,6%	23,2%	43,6%	3,6%
Нет не знал о таком законе	1,6%	2,8%	11,8%	2,0%	6,6%	1,0%	0,0%	11,0%	0,0%	7,0%	6,0%	0,0%	7,6%	1,0%	11,6%	2,8%	7,4%

Таблица 17 Действия респондента в случае нарушения его прав потребителя (в разрезе регионов).

	Г. Нур-Султан	Г. Алматы	Г. Шымкент	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Туркестанская
В уполномоченный государственный орган по ЗПП	81,4%	23,4%	24,2%	94,2%	38,6%	27,0%	48,0%	12,4%	0,0%	1,8%	33,6%	7,8%	41,2%	0,0%	24,4%	27,4%	2,4%
В общественную(не государственную) организацию по ЗПП	4,0%	34,8%	6,8%	0,0%	0,0%	33,0%	3,0%	6,8%	0,0%	6,8%	14,0%	0,0%	1,0%	5,0%	14,4%	18,8%	0,0%
К услугам юристов	5,6%	27,6%	9,0%	1,0%	0,0%	26,0%	10,0%	33,0%	33,4%	8,0%	22,8%	41,6%	50,0%	45,6%	43,2%	23,6%	96,8%
Буду пытаться, решить с продавцом, услугодателем самостоятельно	6,6%	13,2%	37,8%	4,4%	52,0%	11,0%	33,0%	26,8%	38,8%	81,6%	10,6%	43,2%	4,2%	31,6%	5,2%	15,0%	0,0%
Обращусь к услугам медиации, медиатора	0,8%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,0%	4,0%	4,0%	27,0%	0,8%	16,0%	0,0%	1,8%	8,8%	3,4%	9,0%	0,0%
Никуда не обращусь	1,6%	1,0%	18,6%	0,4%	9,4%	0,0%	2,0%	17,0%	0,8%	1,0%	3,0%	7,4%	1,8%	9,0%	9,4%	6,2%	0,8%

Таблица 18 Определение действий потребителя по защите своих прав, в случае хорошего знания им закона (в разрезе регионов).

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Ақмолинск ая	Ақтөбінск ая	Алматынск ая	Атырауская	Восточно-Казахстанс	Жамбылская	Западно-Казахстанс	Қарағанди ска	Қостанайск ая	Қызылорди некая	Мангистау ская	Павлодарск ая	Сверло-Казахстанс	Туркестанс кая
Да, во всех инстанциях	60, 4%	62, 0%	47, 4%	97, 2%	72, 0%	60, 0%	10, 0%	44, 4%	45, 0%	41, 4%	41, 6%	5,0 %	18, 6%	10, 8%	66, 0%	40, 6%	6,4 %
Да, но только в досудебных инстанциях	17, 0%	38, 0%	36, 4%	2,0 %	11, 0%	38, 0%	20, 0%	34, 6%	48, 2%	56, 4%	42, 4%	22, 4%	60, 0%	67, 4%	26, 0%	53, 4%	32, 2%
Нет	22, 6%	0,0 %	16, 2%	,8%	17, 0%	2,0 %	70, 0%	21, 0%	6,8 %	2,2 %	16, 0%	72, 6%	21, 4%	21, 8%	8,0 %	6,0 %	61, 4%

Таблица 19 Определения намерения респондента обращения в суд при защите своих прав потребителя (в разрезе регионов).

	г.Нур-Султан	г.Алматы	г.Шымкент	Ақмолинская область	Ақтөбінская область	Алматынская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Қарағандиная область	Қостанайская область	Қызылординск ая область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Да, я верю, что в суде будут защищены мои права	88, 8%	48, 8%	33, 0%	93, 0%	11, 6%	61, 0%	33, 0%	24, 2%	92, 4%	33, 8%	34, 8%	,8%	47, 6%	12, 0%	59, 4%	34, 2%	95, 2%
Да, если стоимость товара, услуг дороже для меня	8,0 %	39, 0%	38, 0%	1,0 %	25, 8%	25, 0%	42, 0%	28, 0%	7,6 %	31, 4%	22, 8%	66, 6%	34, 6%	46, 0%	16, 8%	26, 8%	1,6 %
Нет, если стоимость товара, услуги недорога для меня	,8%	9,4 %	13, 8%	4,2 %	49, 6%	12, 0%	24, 0%	31, 0%	0,0 %	34, 8%	24, 6%	32, 6%	16, 4%	28, 0%	16, 0%	38, 2%	,8%
Нет, я не верю, что в суде будут защищены мои права	2,4 %	2,8 %	15, 2%	1,8 %	13, 0%	2,0 %	1,0 %	16, 8%	0,0 %	0,0 %	17, 8%	0,0 %	1,4 %	14, 0%	7,8 %	,8%	2,4 %

Таблица 20 Определение намерения респондента обращения к НПО/медиации при защите своих прав потребителя (в разрезе регионов).

	г.Нур-Султан	г.Алматы	г.Шымкент	Акмолинская область	Актюбинская область	Алматинская область	Атырауская область	Восточно-Казахстанская	Жамбылская область	Западно-Казахстанская	Карагандинская область	Костанайская область	Кызылординская область	Мангистауская область	Павлодарская область	Северо-Казахстанская	Туркестанская область
Да	92,0%	96,4%	61,8%	97,0%	26,4%	99,0%	81,0%	53,4%	100,0%	18,4%	59,4%	43,4%	84,0%	35,6%	96,2%	98,2%	95,2%
Нет	8,0%	3,6%	38,2%	3,0%	73,6%	1,0%	19,0%	46,6%	0,0%	81,6%	40,6%	56,6%	16,0%	64,4%	3,8%	1,8%	4,8%

Таблица 21 Определение причин не обращения респондентов к НПО (в разрезе регионов).

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Северо-Казахстанская	Туркестанская
Не знаю о существовании таковых	3,4%	1,0%	10,8%	1,2%	7,8%	0,0%	0,0%	15,0%	0,0%	0,0%	21,0%	18,6%	4,2%	33,8%	3,2%	0,0%	6,4%
Незначительный ущерб	1,6%	2,0%	19,0%	1,2%	24,0%	0,0%	0,0%	12,0%	0,0%	79,4%	18,6%	2,4%	3,2%	20,0%	,8%	0,0%	1,6%
Нет времени	4,2%	2,8%	20,8%	1,4%	31,0%	0,0%	11,0%	28,6%	0,0%	1,2%	24,8%	20,0%	4,2%	19,0%	5,2%	1,8%	26,4%
Не думаю что они могут помочь	,8%	1,6%	15,0%	1,4%	8,6%	1,0%	8,0%	7,0%	0,0%	6,0%	25,6%	15,6%	3,2%	3,0%	,4%	0,0%	4,0%
Не считаю независимыми не доверяю	1,6%	1,0%	2,8%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	3,0%	10,0%	0,0%	1,0%	2,8%	,4%	0,0%	1,6%
Нет ответа	88,4%	91,6%	31,6%	94,8%	25,6%	99,0%	81,0%	32,4%	100,0%	10,4%	0,0%	43,4%	84,2%	21,4%	90,0%	98,2%	60,0%

Таблица 22 Определение причин не обращения респондентов к услугам медиации/медиаторов (в разрезе регионов).

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Севверо-Казахстанская	Туркестанская
Не знаю о существовании таковых	2,4 %	2,8 %	17,2 %	1,4 %	12,6 %	0,0 %	0,0 %	16,0 %	0,0 %	0,0 %	45,4%	32,8 %	7,4 %	34,6%	3,6 %	0,0 %	6,4 %
Незначительный ущерб	,8 %	0,0 %	10,2 %	,6 %	22,6 %	0,0 %	0,0 %	11,0 %	0,0 %	82,4%	17,8 %	0,0 %	2,6 %	15,0 %	,4 %	,8 %	0,0 %
Нет времени	4,2 %	1,8 %	26,6 %	1,8 %	24,6 %	0,0 %	9,0 %	28,6%	0,0 %	1,2 %	14,8 %	17,0 %	1,6 %	26,0 %	5,6 %	1,0 %	28,0 %
Не думаю что они могут помочь	,8 %	0,0 %	13,6 %	,2 %	9,8%	1,0 %	9,0 %	8,0 %	0,0 %	5,0 %	15,0 %	6,8 %	4,0 %	2,0 %	,4 %	0,0 %	4,0 %
Не считаю независимыми не доверяю	2,4 %	1,8 %	2,8 %	,2 %	4,8 %	1,0 %	1,0 %	5,0 %	0,0 %	1,0 %	7,0%	0,0 %	,2 %	1,0 %	0,0 %	0,0 %	1,6 %
Нет ответа	89,4 %	93,6 %	29,6 %	95,8 %	25,6 %	98,0 %	81,0 %	31,4 %	100,0%	10,4 %	0,0 %	43,4 %	84,2 %	21,4 %	90,0 %	98,2%	60,0 %

Таблица 23 Уровень удовлетворённости респондента в случае обращения к НПО (в разрезе регионов).

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Севверо-Казахстанская	Туркестанская
Удовлетворены полностью	14,4 %	7,0 %	30,8 %	,8 %	0,0 %	5,0 %	1,0 %	12,0 %	7,8 %	8,0 %	43,0%	1,6 %	53,6 %	17,8 %	8,2 %	27,6 %	6,0 %
Удовлетворены частично	8,8 %	4,8 %	28,4 %	,2 %	,8 %	3,0 %	0,0 %	4,0 %	4,4 %	41,6 %	28,4 %	1,6 %	10,2 %	23,8 %	41,6 %	29,8%	10,4 %
Не удовлетворены	1,8 %	15,8 %	5,0 %	,2 %	,8 %	13,0 %	1,0 %	9,0 %	0,0 %	2,0 %	18,0 %	0,0 %	8,0 %	14,0 %	16,0 %	18,8%	11,6 %
Не обращался	75,0 %	72,4 %	35,8 %	98,8%	98,4 %	79,0 %	98,0 %	75,0 %	87,8 %	48,4 %	10,6 %	96,8 %	28,2 %	44,4 %	34,2 %	23,8 %	72,0 %

Таблица 24 Уровень удовлетворённости респондента в случае обращения в государственные органы (в разрезе регионов).

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Севверо-Казахстанская	Туркестанская
Удовлетворены полностью	12,0%	4,0%	29,2%	,8%	0,0%	1,0%	6,0%	11,0%	11,6%	6,0%	29,8%	4,2%	61,0%	3,0%	12,4%	21,8%	6,0%
Удовлетворены частично	4,8%	6,6%	27,8%	,2%	,8%	6,0%	1,0%	6,0%	5,6%	42,6%	20,8%	3,6%	6,2%	15,6%	39,4%	42,4%	12,8%
Не удовлетворены	1,6%	13,0%	6,8%	2,2%	,8%	10,0%	2,0%	9,0%	1,0%	3,0%	31,8%	0,0%	5,0%	13,0%	15,8%	15,8%	9,0%
Не обращался	81,6%	76,4%	36,2%	96,8%	98,4%	83,0%	91,0%	74,0%	81,8%	48,4%	17,6%	92,2%	27,8%	68,4%	32,4%	20,0%	72,2%

Таблица 25 Уровень удовлетворённости респондента в случае обращения к услугам медиации/медиаторов(в разрезе регионов).

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Акмолинская	Актюбинская	Алматинская	Атырауская	Восточно-Казахстанская	Жамбылская	Западно-Казахстанская	Карагандинская	Костанайская	Кызылординская	Мангистауская	Павлодарская	Севверо-Казахстанская	Туркестанская
Удовлетворены полностью	12,8%	4,8%	33,4%	3,6%	0,0%	7,0%	16,0%	10,0%	19,8%	5,0%	32,8%	,8%	61,8%	10,8%	14,8%	22,8%	6,0%
Удовлетворены частично	6,4%	9,8%	24,4%	,2%	,8%	4,0%	12,0%	6,0%	4,4%	39,6%	26,8%	0,0%	3,2%	22,8%	33,4%	27,8%	13,6%
Не удовлетворены	2,6%	15,0%	5,2%	0,0%	0,0%	7,0%	0,0%	8,0%	0,0%	3,0%	13,8%	0,0%	4,2%	9,0%	13,2%	17,6%	9,2%
Не обращался	78,2%	70,4%	37,0%	96,2%	99,2%	82,0%	72,0%	76,0%	75,8%	52,4%	26,6%	99,2%	30,8%	57,4%	38,6%	31,8%	71,2%

Таблица 26 Меры позволяющие более полно осуществлять защиту прав потребителей в Республике Казахстан

	Г.Нур-Султан	Г.Алматы	Г.Шымкент	Ақмолинск ая	Ақтөбінск ая	Алматынск ая	Атырауск ая	Восточно-Казахстан	Жамбылск ая	Западно-Казахстан	Қарағанди нск ая	Қостанайск ая	Қызылорди нск ая	Маңғыстау нск ая	Павлодарск ая	Сверло-Қазақстан	Туркестан нск ая
Ужесточе ние наказания за нарушени е	53, 4%	75, 0%	32, 8%	89, 0%	85, 4%	81, 0%	43, 0%	69, 0%	10, 4%	47, 0%	25, 2%	20, 4%	87, 4%	25, 0%	67, 0%	42, 0%	46, 2%
Применени е мотивацио нных программ для потребите лей при выявлени и нарушени й	20, 4%	23, 8%	10, 2%	47, 6%	9,4 %	17, 0%	12, 0%	64, 6%	8,8 %	15, 0%	24, 8%	65, 2%	8,6 %	42, 0%	56, 0%	21, 8%	2,4 %
Упрощени е способов подачи заявки о нарушени и для потребите лей	30, 0%	64, 0%	25, 4%	43, 4%	43, 8%	80, 0%	48, 0%	69, 6%	38, 6%	24, 8%	33, 4%	57, 8%	12, 4%	28, 8%	55, 2%	28, 8%	2,0 %
Объединени е обществен ных объединени й в единый союз обществ по защите прав потребите лей	18, 4%	21, 6%	13, 8%	19, 8%	0,0 %	15, 0%	6,0 %	56, 6%	10, 0%	26, 4%	20, 0%	33, 4%	19, 2%	20, 0%	46, 2%	13, 6%	0,0 %
Усиление государст венного контроля по защите прав потребите лей	25, 0%	62, 2%	51, 2%	27, 6%	67, 2%	72, 0%	61, 0%	38, 2%	54, 4%	48, 2%	38, 6%	27, 0%	31, 4%	37, 4%	50, 6%	11, 6%	62, 8%
Увеличени е финансир ования проектов не государст венных структур по защите прав потребите лей	6,6 %	18, 6%	1,2 %	4,2 %	4,6 %	10, 0%	0,0 %	32, 6%	7,8 %	10, 8%	16, 0%	4,0 %	21, 0%	19, 8%	38, 8%	5,8 %	11, 6%
Развити е сферы досудебн ых инстанций в решени е вопросов по ЗПП	12, 0%	7,8 %	14, 8%	9,2 %	54, 4%	5,0 %	21, 0%	33, 4%	10, 4%	29, 0%	25, 8%	24, 8%	33, 2%	27, 4%	35, 2%	7,4 %	15, 4%