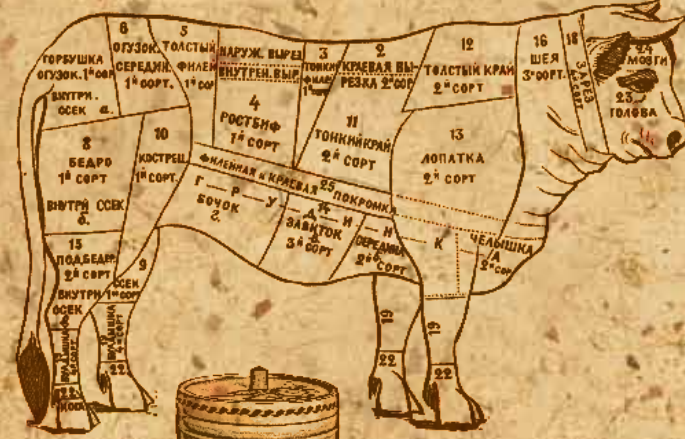


СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЖУРНАЛ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ СТАНДАРТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

6 [sss] 2011

ВСЕГДА ПЕРВЫЙ


24
ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ
КАК ИНСТРУМЕНТ
ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ
НА ПОСТСОВЕТСКОМ
ПРОСТРАНСТВЕ

56
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ЗАРУБЕЖНЫХ СТАНДАРТОВ. ЛЕГИТИМНЫЕ
ИСТОЧНИКИ ПРИОБРЕТЕНИЯ

64
КАЧЕСТВО В ВОЛОГДЕ
И ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ:
ВОЛОГОДСКОЕ — ЗНАЧИТ КАЧЕСТВЕННОЕ
К ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАЗОВАНИЯ
— ЧЕРЕЗ КАЧЕСТВО
СМК НА СЕЛЬХОЗПРЕДПРИЯТИИ?
ЭТО ВОЗМОЖНО

ИЗДАЕТСЯ
с 1927 года



Да здравствует право читать,

Да здравствует право писать.

Правдивой страницы

Лишь тот и боится,

Кто вынужден правду скрывать.

Роберт Гёрнс





Выражаю надежду, что опыт решения проблем качества, модернизации экономики и социальной сферы Правительством Вологодской области и организациями региона будет полезен читателям журнала.

Губернатор Вологодской области
Вячеслав ПОЗГАЛЕВ

К

оллеги по работе сегодня обратили внимание на мой мрачный вид, что вообще-то для меня не характерно. Меня трудно выбить из колеи. И вот история моей мрачности.

В марте я обратился к Президенту РФ Д.А. Медведеву с предложением о ежегодном проведении в стране месяца качества. Меня поддержали в некоторых регионах (Санкт-Петербурге, Республиках Мордовия, Татарстан, Чувашия, Воронежской, Липецкой, Саратовской, Ярославской областях). Ответ за подписью советника департамента письменных обращений граждан и организаций Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций не заставил себя ждать. В нем говорилось, что «обращение... направлено на рассмотрение в Министерство экономического развития РФ и Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

Через две недели получаю ответ из Минэкономразвития России, подписанный директором департамента оценки регулирующего воздействия. Название департамента меня несколько насторожило, и не зря. Ответ такой же бюрократический, как и первый: «Ваше обращение... направлено в Минпромторг России по подведомственности для рассмотрения по существу».

Учитывая, что представители столь уважаемого ведомства не раз говорили, что качество — это не их компетенция, то могу прогнозировать, чем закончится эпопея государственной важности.

Приведу один пример. В США давно практикуется проведение месячников качества. Еще в 1984 г. Президент США Рональд Рейган обратился к американскому народу по случаю месячника качества. Вот только маленькая часть из его торжественной речи:

«Для того чтобы довести до сознания каждого необходимость обеспечения самого высокого качества американских товаров и услуг, Конгресс США принял совместную резолюцию, согласно которой октябрь 1984 г. объявляется «национальным месяцем качества». Конгресс уполномочил президента выступить с обращением по этому поводу. На этом основании я, Рональд Рейган, Президент Соединенных Штатов Америки, объявляю месяц октябрь 1984 г. национальным месяцем качества и призываю народ Соединенных Штатов принять участие в его проведении надлежащим образом и с соответствующими церемониями».

Так почему же для Америки это важно, а для нас нет?

Я вспомнил, что в Бельгии для оценки деятельности аппарата управления используют в довольно развернутой форме так называемый коэффициент Кафки, демонстрирующий, насколько людям удобно взаимодействовать с органами государственной власти и насколько забюрократизированы эти процедуры (что отчасти совпадает с нашим пресловутым «одним окном»).

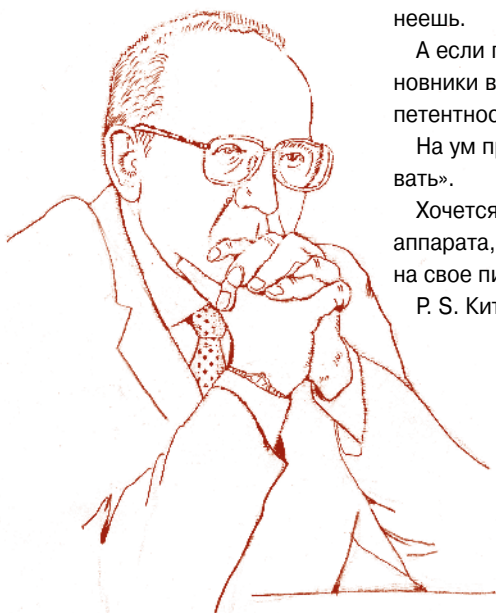
И правильно отметили изменения в моем лице коллеги по работе. От таких ответов погрустнешь.

А если говорить честно, то качество товаров и услуг в нашей стране ухудшается. Неужели чиновники высокого ранга не понимают, что во многом это происходит из-за их вопиющей некомпетентности, серости, из-за нежелания трудиться на благо Родины.

На ум приходят слова Цицерона: «Глупости свойственно видеть чужие пороки, а о своих забывать».

Хочется, чтобы наш уважаемый президент проводил периодическую чистку собственного аппарата, набирал в команду умных людей, и тогда, уверен в этом, я получил бы другой ответ на свое письмо, где нам бы предложили проводить не месячник качества, а год.

P. S. Китай в 2011 г. объявил пятилетку качества...



Геннадий ВОРОНИН

За последние 8 лет население России
сократилось на **2,2 МЛН** человек

РОССИЯ И МИР

Гречневая крупа
во времена СССР стоила

40 коп. за 1 кг,

в 2011 г. — **70 р.**
за 1 кг

Россия занимает

40-е место

(из 85 позиций) в рейтинге стран, население которых в той или иной степени склонно к гражданским выступлениям или переворотам

30% украинского бензина А-95 не соответствует стандарту

Российские школьники по уровню читательской, математической и естественно-научной компетентности оказались **В ПЯТОМ ДЕСЯТКЕ** из 65 стран

По итогам 2010 г. российские инвестиционные компании увеличили совокупные обороты и клиентскую базу соответственно на **68** и **25%**

Россия занимает **127-е** место по показателям здоровья населения и 130-е место по интегральному показателю эффективности системы здравоохранения

Москва заняла 68-е место в рейтинге финансовых центров, Санкт-Петербург — 69-е. Возглавляют рейтинг Лондон, Нью-Йорк, Гонконг, Сингапур, Шанхай, Токио, Чикаго, Цюрих, Женева и Сидней

На заработную плату в структуре доходов в странах Запада приходится порядка

70%, в России **5—15%**

Образование в **Финляндии** бесплатное, включая аспирантуру и второе высшее

Самая большая в мире **СЕМЬЯ**, состоящая из **181 человека**, живет в Индии

Почти из 150 стран, представленных в мировом рейтинге благотворительности, Россия занимает **138-е** место

Самые дорогие города для туристов:

Москва,

Нью-Йорк, Женева, Париж, Цюрих, Вашингтон, Гонконг, Стокгольм, Доха, Эр-Рияд

За последние пять лет производство молока в Белоруссии выросло на 35%. В 2010 г. за рубеж поставлено почти

4 МЛН Т молочной продукции

Больше всего долларовых миллиардеров

проживает в США — **413** из 1210, на втором месте Китай со 115 миллиардерами, на третьем —

Россия, где насчитали **101** миллиардера, причем за минувший год их количество выросло на 30%

УЧРЕДИТЕЛИ



Госстандарт России (Росстандарт)
Всероссийская организация качества
ООО «РИА «Стандарты и качество»

ИЗДАТЕЛЬ

ООО «РИА «Стандарты и качество»

Генеральный директор
Н.Г. ТОМСОН

Тел.: (495) 988 8434, 771 6652, 506 8029

Факс: (495) 771 6653

E-mail: secret@mirq.ru

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

В.Л. АЛЕКСАНДРОВ —
генеральный директор завода
«Адмиралтейские верфи»
В.Я. БЕЛОБРАГИН —
заместитель главного редактора
журнала «Стандарты и качество»
Л.А. БОКЕРИЯ —
директор Научного центра
сердечно-сосудистой хирургии
им. А.Н. Бакулева, главный кардиохирург
Минздравоохранения России
Г.П. ВОРОНИН —
главный редактор журнала
«Стандарты и качество», президент ВОК
В.К. ГЛУХИХ —
президент Международного конгресса
промышленников и предпринимателей
Ю.В. ГУЛЯЕВ —
директор Института радиотехники
и электроники РАН
С.Н. КАТЫРИН —
президент ТПП России
С.В. КОЛПАКОВ —
Вице-президент Международного союза
производителей металлургического оборудования
В.Н. КОРЕШКОВ —
председатель Государственного комитета
по стандартизации Республики Беларусь
С.В. МИЩЕНКО —
ректор Тамбовского государственного
технического университета
В.В. ОКРЕПИЛОВ —
генеральный директор Тест-С.-Петербург
Г.Г. ОНИЩЕНКО —
Главный государственный санитарный врач
РФ, руководитель Роспотребнадзора
М.С. ПОДОЛЬСКИЙ —
генеральный директор ООО «ЦНИО-проект»
А.А. РАХМАНОВ —
заместитель генерального директора
концерна «РТИ Системы»
В.И. СОЛОВЬЕВ —
президент Казахстанской академии
менеджмента качества
Н.Г. ТОМСОН —
генеральный директор
ООО «РИА «Стандарты и качество»,
вице-президент ВОК
Г.И. ЭЛЬКИН —
президент Академии проблем качества,
руководитель Федерального агентства
по техническому регулированию
и метрологии

Журнал зарегистрирован
Министерством культуры
и массовых коммуникаций
Российской Федерации

Свидетельство о регистрации
ПИ № 77-11310 от 22.11.01

2 Слово главного редактора

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

3 Россия и мир

6 ОФИЦИАЛЬНО

ПРИГЛАШАЕМ К ДИСКУССИИ

Виля ВЕРСАН

8 Организованный потребитель — реальная сила, способная сдерживать нецивилизованное развитие бизнеса

ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Вячеслав БЛИНОВ

24 Техническое регулирование как инструмент экономической интеграции на постсоветском пространстве

Андрей МАЕВСКИЙ

28 Применение механизмов саморегулирования в отраслях промышленности

27 ИЗЫСКАНИЯ

33 НОВОСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ

ТАМОЖЕННЫЙ СОЮЗ: НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Ольга АНДРЕЕВА

36 Роль бизнеса в создании системы технического регулирования Таможенного союза

НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Андрей ЛЯНГ, Галина КУТУМИНА, Ирина МАЛИК

38 Техническое регулирование в области средств индивидуальной защиты

ВАМ ОТВЕЧАЮТ СПЕЦИАЛИСТЫ

Юрий БЕРНОВСКИЙ

41 Необходимо разделить области применения ТУ и СТО

СТАНДАРТИЗАЦИЯ

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

Александр ЗАЖИГАЛКИН

44 Технические комитеты по стандартизации: задачи на 2011 г.

НАВСТРЕЧУ 85-ЛЕТИЮ ЖУРНАЛА

Р. ЭТТЕЛЬ

50 Стандартизация в журнальном деле

МЕЖДУНАРОДНАЯ СТАНДАРТИЗАЦИЯ

Иосиф АРОНОВ, Виталий ДУДКО

52 О семинаре КАСКО по вопросам оценки риска

Лариса ТКАЧЕВА

56 Рекомендации для пользователей зарубежных стандартов. Легитимные источники приобретения

ПРОГУЛКИ В ИНТЕРНЕТЕ

Рудольф ПАРАМОНОВ, Евгения БУТУХАНОВА

60 Новости

КАЧЕСТВО

КАЧЕСТВО В ВОЛОГДЕ И ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Вячеслав ПОЗГАЛЕВ

64 «Вологда — души моей отрада»

66 Карта качества России: Вологодская область

Леонид ИОГМАН

68 Реализация «Основных мероприятий по управлению качеством в Вологодской области на 2010—2012 гг.»

Тамара БРИТВИНА

71 Вологодское — значит качественное

Валерий ПОЛЕТАЕВ

75 Стандартизация и метрология — важные инструменты обеспечения качества продукции и услуг

Любовь КЛИМИНА

78 К эффективности образования — через качество

Алексей МАКЛАХОВ

80 Льняной кластер: оценка качества и конкурентоспособности

83 СМК на сельхозпредприятии? Это возможно!

Николай АЛЕКСОВ — Виктор БЕЛОБРАГИН

84 Вологодский текстиль — для требовательного покупателя

Валентина ИВАНОВА, Ольга ОРЛОВА, Владимир ЕГОРОВ, Виктор БУРСИН

88 Система управления качеством медицинской помощи

Александр ГОЛОВАНОВ

92 Разработка технологии производства листового проката с повышенным комплексом потребительских свойств

Алексей МЕЛЬНИКОВ — Борис НОГИН

94 Марка ВПЗ — гарантия стабильности и уверенности в завтрашнем дне

Александр КОРШУНОВ — Борис НОГИН

96 Цель — качество. Точно в цель!

Мария МУХИНА — Борис НОГИН

98 Вологодская ягода — здоровье от природы

КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ

Ирина БУТЫРСКАЯ, Любовь ЗАЯКИНА

100 ОАО «Белорецкий металлургический комбинат»: система менеджмента качества и информационные технологии

102 КАМАЗ: трудно поверить, но так бывает

КАЧЕСТВО ЖКХ

Константин САВИН

108 Ожидаемый результат — полное удовлетворение запросов потребителей

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:

ДЭКУЭС — 7 • Иннопром-2011 — 13 • Интерцентрсерт — 40 • ОАО «Северсталь» — 92—93 • ОАО «Вологодский подшипниковый завод» — 94—95 • ОАО «Вологодский оптико-механический завод» — 96—97 • ООО «Вологодская ягода» — 98—99 • ОАО «КАМАЗ» — 102—106 • Всероссийская организация качества — 4-я с. обл.

ООО «РИА «Стандарты и качество»: 49, 55, 59, 74, 87, 107, 111, 112, 3-я с. обл.

Редакция не несет ответственности за содержание и достоверность рекламных материалов.

Главный редактор
Г.П. ВОРОНИН
Заместители главного редактора
В.Я. БЕЛОБРАГИН,
С.А. СУРКОВА
Ответственный секретарь
А.А. ЗИМОНОВА
Редакторы
В.М. БУРДИНА,
И.А. ЖАВОРОНКОВА,
Н.А. ТЕРНОВСКАЯ
Корреспондент
О.В. ТИССЕН
Специальный корреспондент
Б.А. НОГИН
Корректор
Е.О. ГЛАВАЦКАЯ
Секретарь редакции
М.А. ГЛАЗУНОВА
E-mail: stq@mirq.ru

Главный художник
РИА «Стандарты и качество»
В.А. ЧЕРНИКОВ
E-mail: painter@mirq.ru
Отдел донепечатной подготовки и дизайна
В.А. БАРАШИН
Дизайн и верстка
Н.В. МАКСИМОВА
Программно-техническое обеспечение
Ю.Ф. КИРЕЕВ
E-mail: support@mirq.ru
Отдел маркетинга и рекламы
Директор
А.И. АНИСКИН
Менеджеры:
А.И. КОЛЕСНИКОВ,
Е.С. ПАХОМОВА
Тел.: (495) 771 6652
Факс: (495) 771 6653
E-mail: market@mirq.ru
www.ria-stk.ru
Подписка
Директор по продажам
Н.В. РОБКИНА
Тел.: (495) 771 6652, 988 8434
Менеджеры по работе с клиентами
А.В. ЗУБКОВА, Е.В. ФИРСОВА
Тел.: (495) 258 8436, 506 8029
Факс: (495) 258 8437
E-mail: podpiska@mirq.ru
Интернет-магазин:
www.ria-stk.ru
Редактор сайта www.ria-stk.ru
В.В. ЧЕПЕЛЁВ

Адрес редакции:
115280, Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19,
бизнес-центр «Омега Плаза», 2-й эт., офис 21
Тел.: (495) 771 6652, 988 0687
Факс: (495) 771 6653

Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов
При использовании материалов ссылка на журнал
и его электронную версию обязательна
Перепечатка только с разрешения редакции

Подписано в печать 20.05.2011. Формат 60×90/8.
Уч.-изд. л. 18. Бумага мелованная матовая.
Печать офсетная. Тираж 6000 экз.
Заказ 00000.
Отпечатано в типографии «Вива-Стар».
107023, Москва, ул. Электровзаводская, д. 20



УТВЕРЖДЕН ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ

Руководитель Росстандарта подписал приказ от 25 марта 2011 г. № 1267 «Об утверждении Перечня используемых в Европейском сообществе документов в области стандартизации, а также документов, содержащих правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения обязательных требований, предусмотренных перечнем статей и пунктов Решения Комиссии Европейского сообщества от 26 апреля 2005 г. (2005/360/ЕС) об установлении экологических критериев и соответствующих оценочных и верификационных требований к присвоению экологической маркировки Европейского сообщества смазочным материалам, которые содержат обязательные требования в отношении смазочных материалов, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 852, и осуществления оценки соответствия отдельных видов смазочных материалов указанным требованиям».

Приказом утвержден данный перечень. Контроль за исполнением приказа будет осуществлять заместитель руководителя Росстандарта А.В. Зажигалкин.



НОВЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ЭТАЛОНЫ

Руководитель Росстандарта подписал приказы от 29 марта 2011 г. № 1365 «Об утверждении государственного первичного эталона единицы температуры — кельвина в диапазоне (0,3—273,16) К» и № 1366 «Об утверждении государственного первичного эталона единиц мощности поглощенной дозы и мощности эквивалента дозы нейтронного излучения».

В результате выполнения работ ФГУП «Всероссийский научно-исследовательский институт физико-технических и радиотехнических измерений» (ФГУП «ВНИИФТРИ») усовершенствованы государственный первичный эталон единицы температуры в диапазоне 0,8—273,16 К (присвоен регистрационный номер ГЭТ 35—2010) и государственный первичный эталон единиц мощности поглощенной дозы и мощности эквивалента дозы нейтронного излучения (присвоен регистрационный номер ГЭТ 117—78).



О РАБОТАХ В ОБЛАСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИИ

Руководителем Росстандарта подписан приказ от 10 марта 2011 г. № 970 «О размещении заказов на выполнение работ в области технического регулирования и стандартизации по Программе разработки национальных стандартов на 2011 г. за счет средств федерального бюджета на 2011 г.».

Приказом утверждены Программа разработки национальных стандартов на 2011 г., конкурсная документация открытого конкурса на выполнение работ по техническому регулированию и стандартизации, а также план-график размещения заказов Росстандарта.

Управлению технического регулирования и стандартизации и Управлению метрологии поручено обеспечить по лотам

плана-графика разработку, утверждение технических заданий с представлением их в Управление экономики, бюджетного планирования и госсобственности; выдачу участникам конкурса конкурсной документации с комплектом документов.



УТВЕРЖДЕН ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ

Руководитель Росстандарта подписал приказ от 1 апреля 2011 г. № 1505 «Об утверждении Перечня документов в области стандартизации, в результате применения которых на добровольной основе обеспечивается соблюдение требований технического регламента «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 февраля 2010 г. № 65».

Приказом утвержден данный перечень. Приказ Федерального агентства от 18 октября 2010 г. № 3977 признан утратившим силу.



КОМПЛЕКСНЫЙ ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

Руководителем Росстандарта подписан приказ от 21 апреля 2011 г. № 1862 «О комплексном плане по подготовке необходимых материалов и проведению мероприятий к введению в действие Постановления Правительства Российской Федерации от 24 марта 2011 г. № 205 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2009 г. № 753».

Приказ издан в целях обеспечения эффективности работ в области технического регулирования производства и оборота машин и оборудования. Утвержден вышеназванный комплексный план, основным направлением которого является обеспечение введения в действие принятого Постановления Правительства РФ от 24 марта 2011 г.



О РАЗМЕЩЕНИИ ЗАКАЗОВ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАТИЗАЦИИ

Руководителем Росстандарта подписан приказ от 22 апреля 2011 г. № 1904 «О размещении заказов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии на выполнение научно-исследовательских и других работ информатизации за счет средств федерального бюджета на 2011 г.».

Приказом утверждены план-график размещения заказов Росстандарта на выполнение научно-исследовательских и других работ информатизации за счет средств федерального бюджета на 2011 г. и конкурсная документация открытых конкурсов на право заключить государственные контракты на выполнение данных работ в интересах Росстандарта в 2011 г. На официальных сайтах Российской Федерации и Росстандарта будут размещены извещения о проведении открытых конкурсов, а также информация о победителях. Контроль за исполнением приказа будет осуществлять заместитель руководителя Росстандарта Е.Р. Петросян.



Сертификация предприятий пищевой промышленности на соответствие требованиям ISO 9001, HACCP, IFS и ISO 22000



Современный потребитель предъявляет высокие требования к безопасности продуктов питания. Его желание хорошо и качественно питаться, а также быть уверенным в полной безопасности потребляемой пищи вполне обоснованно.

DQS имеет опыт сертификации предприятий пищевой промышленности на соответствие требованиям ISO 9001, HACCP (VO/EC 825/2004), IFS и ISO 22000.

Опыт работы DQS с предприятиями пищевой промышленности показывает, что сертификация на соответствие ISO 22000:2005 дает предприятию ряд преимуществ:

- Выявление критических процессов и концентрацию на них основных ресурсов и усилий предприятия;
- Создание системного подхода, который охватывает параметры безопасности пищевых продуктов на всех этапах жизненного цикла;
- Применение превентивных мер, а не запоздалых действий при исправлении брака и при возможном отзыве продукции;
- Значительную экономию денежных средств за счет снижения доли брака в общем объеме производства;
- Повышение доверия потребителей к выпускаемой продукции и, как следствие, повышение конкурентоспособности продукции.



Плюсы сотрудничества с DQS

1. Квалифицированные аудиторы, имеющие большой практический опыт работы на предприятиях пищевой промышленности.
2. Бесплатные семинары для клиентов DQS по обмену опытом.
3. Признание сертификатов DQS во всём мире.
4. Возможность сертификации интегрированной системы менеджмента.

По результатам успешной сертификации предприятие получает **сертификаты DQS** о соответствии требованиям международного стандарта **ISO 22000:2005** (на немецком, английском и русском языках), которые признаются во всем мире.



150003 Ярославль
ул. Республиканская, д. 3

Тел.: +7 4852 715193;
+7 4852 715195
Факс: +7 4852 715194

dqs@dqs-russia.ru
www.dqs-russia.ru

Виля ВЕРСАН

ОРГАНИЗОВАННЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ — РЕАЛЬНАЯ СИЛА,

СПОСОБНАЯ СДЕРЖАТЬ НЕЦИВИЛИЗОВАННОЕ РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА



ОТ РЕДАКЦИИ

Статья В.Г. Версана «Эффективные сертификация и надзор — важнейшие составляющие развития цивилизованного бизнеса» была опубликована в журнале «Стандарты и качество» (2011, № 1) и размещена на сайте ОАО «ВНИИС» www.vniis.ru в блоге генерального директора. На эту статью поступило множество откликов. В.Г. Версан предпринял попытку определить и обосновать важнейшую причину поступления на наш потребительский рынок опасных и не отвечающих заявленным производителями требованиям товаров¹.

Для того чтобы сразу ввести читателя в суть проблемы, приведу выдержку из статьи Л. Млечина «Торгашеский дух или высокая духовность. Что лучше?»²: «Только что я вернулся из короткой командировки в Латвию. Попал там на выставку народных промыслов и наелся от пуза черного хлеба — у нас такого разнообразия сортов просто нет. Раньше из Риги бальзам возили, теперь — черный хлеб. Я удивлялся: отчего в Латвии везде — от хорошего ресторана до станционного буфета — кормят недорого (по московским меркам) и очень вкусно.

Рижские коллеги объяснили: «У нас нет такого количества людей, которых можно беспрепятственно обманывать. Страна-то маленькая. Сегодня кого-то надуешь — завтра не придут. А других клиентов нет. А Россия большая...»

Думаю, что в этой выдержке в простой и доступной форме отражена крайне важная для всех нас, обычных российских граждан-потребителей, мысль. Как говорится, нам не помогут ни бог, ни царь... Не защитят нас от недоброкачественной продукции ни чиновники и работающие под их заказ «специалисты», ни тем более сам бизнес. Они этого делать не будут, да и не способны. Сделать это может сегодня только организованный потребитель. Рассмотрим эту проблему.

Прежде всего, однозначно утверждаем, что проблема с низким качеством и безопасностью товаров, поступающих на потребительский рынок, реально существует. Более того, она обостряется. В дополнение к той информации, которая дава-

¹ Если буду приводить выдержки из откликов, то не буду называть авторов, так как все отклики с указанием фамилий и должностей размещены на сайте ОАО «ВНИИС». — *Примеч. авт.*

² Московский комсомолец. — 2011. — 21 февр.



лась в обсуждаемой статье, приведу свежий пример. В журнале «Стандарты и качество» (2011, № 2) представители общественных организаций потребителей Санкт-Петербурга приводят данные, свидетельствующие о выходе из-под контроля ситуации с качеством и безопасностью товаров: до 70% мясной продукции не соответствует требованиям нормативных документов, более 50% — среди молочных продуктов. Дальше, как говорится, ехать некуда. В связи с этим потребители обращаются к Президенту России Д.А. Медведеву с просьбой «рассмотреть вопрос о введении государственного института, уполномоченного по правам потребителей, а также увеличить штрафы за реализацию продуктов, не соответствующих обязательным требованиям».

На телевидении и в прессе продолжают приводить множество фактов нарушения прав потребителей, когда им предлагают продукцию, не соответствующую правилам безопасности, а также заявленным характеристикам. К сожалению, разговорами здесь все и заканчивается. Не объявляется ничего о том, кого и как наказывают за нарушения, не предпринимается никаких практических действий по исправлению ситуации. Ослаблен надзор за производством и реализацией товаров, недооценена роль сертификации как важнейшей формы рыночного контроля продукции. Переход на повсеместное декларирование в условиях отсутствия реальной ответственности бизнеса за выпуск недоброкачественной продукции только усложнит ситуацию на рынке. Потребители разрозненны и не могут оказать реальное воздействие на недобросовестных производителей. У них создается ощущение полной бесперспективности изменений к лучшему.

Создана атмосфера, при которой действия, направленные на привлечение бизнеса к порядку в интересах обеспечения безопасности граждан, могут обернуться для тех, кто это инициирует, обвинениями в вымогательстве. Трудно в этой ситуации быть принципиальным. Властным структурам это надо учитывать при выявлении причин и принятии мер по устранению возможных происшествий.

Чтобы не быть голословным, приведу некоторые выдержки из откликов на эту тему.

«В какие тепличные условия поставлено сегодня предпринимательство! Первую контрольно-надзорную проверку (по линии Росстандарта) можно проводить не ранее чем через три года с момента открытия предприятия. Этот срок вполне достаточен для того, чтобы отхватить приличный куш и предприятие закрыть или перерегистрировать. Так поступать можно до бесконечности, и это ни для кого не секрет. Не могут не расслаблять и подобная периодичность (максимум раз в три года), и щадящие условия проверок. Существующие законодательные рамки проведения проверок и действующие санкции в отношении нарушителей полностью девальвируют саму идею государственного надзора, а процедуру проверки превращают в фарс»

«Недобросовестный производитель должен нести такие материальные издержки по линии надзора, которые сделали бы невозможной его дальнейшую деятельность. Известно, что соответствующие изменения в Кодексе об административных правонарушениях находятся в стадии подготовки. Казалось бы, наконец-то справедливость восторжествует, но... Наше государство так активно заботится о свободе бизнеса от административных барьеров, что, честно говоря, в эффект от усиления санкций верится с трудом»

«В свое время на краевом уровне я добивался создания механизма опубликования в средствах массовой информации реестра недобросовестных производителей. Но бюрократия это предложение замылила. Не совершенство нашего законодательства, в том числе и налогового, дает возможность производителям, допускающим нарушения и получившим запрет на реализацию продукции, быстро перерегистрировать предприятие на другое ЧП и ИП и продолжать деятельность. Хотя я убежден, что как раз коррупция является порождением такого отношения со стороны высшего звена государства к проблемам защиты населения от пагубных последствий на потребительском рынке»

Во всех развитых странах такой бизнес называется нецивилизованным, безответственным. Не качество его ведения, а количество — бизнес любой ценой. Наибольший вред это приносит развитию малого и среднего предпринимательства. В отличие от крупных фирм, и прежде всего тех, кто выходит на внешние рынки, где культура производства еще достаточно высока, на многих предприятиях малого и среднего бизнеса она вообще отсутствует. Когда нет внешнего контроля за качеством производимого товара и нет реального давления потребителей, отсутствует мотивация для технического роста, соблюдения требований нормативно-технической и технологической документации, организации эффективного внутрипроизводственного контроля. Цепочку последствий

На телевидении и в прессе продолжают приводить множество фактов нарушения прав потребителей, когда им предлагают продукцию, не соответствующую правилам безопасности, а также заявленным характеристикам. К сожалению, разговорами здесь все и заканчивается. Не объявляется ничего о том, кого и как наказывают за нарушения, не предпринимается никаких практических действий по исправлению ситуации

можно продолжать и дальше, вплоть до того, что отсутствует потребность в инженерно-технических работниках и квалифицированных рабочих. К сожалению, в реальности так и происходит.

В связи с этим уместно будет привести выдержку из одного отклика:

«Ситуация действительно непростая. В приведенной статье справедливо указано, что такая политика государства расхолаживает бизнес. За год работы моей фирмы (консалтинг в сфере оценки соответствия и управления качеством) в одном из регионов России набралась печальная статистика. У производителей численностью до 100 человек адекватный отдел технического контроля (ОТК, ОКК, испытательная лаборатория) можно встретить у пяти из сотни. Думаю, в Москве и области ситуация выглядит более обнадеживающе, но в регионах так. То есть производственного контроля либо нет вообще, либо он не отвечает современным требованиям. Удивительно, на основании чего производитель принимает декларацию о соответствии. Собственных доказательств никаких, «третья сторона» (АИЛ) порой далеко территориально, о СМК никто и не слышал.

Качество продукции обеспечивается на самом деле только удачно принятой технологией производства, что в настоящее время также встречается не часто. А если руководство практикует политику экономии на технологии (аналоговое сырье, сокращение временных интервалов процесса производства, дешевая рабочая сила и т.д.), то результат на выходе предугадать нетрудно. Квалификация технических служб производителя также оставляет желать лучшего»

Очевидно, что у такого бизнеса нет перспектив, нет будущего. Делать на него ставку в развитии нашей экономики, тем более в модернизационном и инновационном развитии, нельзя. Думаю, что это ясно для всех.

Здесь уместно привести цитату из отчетного доклада Е.М. Примакова на съезде Торгово-промышленной палаты РФ: «Основной «осью зла», препятствующей модернизации, является — тройственный союз криминала, продажного чиновничества и нецивилизованного бизнеса». Точнее не скажешь. Я бы только добавил, что криминал и нецивилизованный бизнес — это две стороны одной медали, они произрастают друг из друга.

Что же дальше? Попробуем разобраться в причинах того, почему развитие бизнеса у нас идет по такому пути.

Основной в процессе подготовки и принятия решений по регулированию бизнеса сегодня стала задача снятия административных барьеров. Решается она непродуманно, волевым порядком, без анализа последствий. Безусловно, необоснованные барьеры надо снимать. Те же из них, которые регулируют бизнес, обеспечивая интересы потребителей, делают его цивилизованным, должны остаться.

Вот в этом-то вся загвоздка. Искусство принятия решений именно в том и состоит, что необходимо уметь отличать необоснованные барьеры от необходимых. Нужен поиск консенсуса между заинтересованными сторонами, и прежде всего между бизнесом и потребителями.

Маховик борьбы с административными барьерами раскручен. Главное теперь не выплеснуть вместе с водой ребенка и не оставить потребителя один на один с бизнесом, который, к сожалению, часто поступает не совсем добросовестно. Опасность здесь заключается в том, что в принятии решений по вопросам надзора, сертификации и другим регулирующим мерам, на мой взгляд, практически не учитывается мнение важнейшей стороны — потребителей. Они не организованы, и их мнение не востребовано.

Данная проблема в Европе решается на базе продуманного участия экспертного сообщества. Серьезное влияние на выработку решений оказывают общественные организации потребителей. Ведется постоянный мониторинг состояния потребительского рынка на базе специально созданной системы учета и анализа несчастных случаев.

Ничего подобного у нас нет. В качестве экспертов привлекаются только те, кто отстаивает интересы бизнеса. Специалистов в области надзорной деятельности просто не слышат. О каком балансе мнений можно говорить, если интересы бизнеса лоббируются такими мощными и разветвленными структурами, как РСПП, «Опора», «Деловая Россия», а потребителям противопоставить нечего. Консолидированное их мнение сформировать некому.

Созданные сегодня общества защиты прав потребителей как в стране в целом, так и в регионах откровенно слабы. Они решают отдельные частные задачи, практически не имеют необходимого авторитета в принятии решений по развитию экономики и социальной среды. Их к решению таких проблем и не привлекают. На заседании Президиума Правительства РФ поставлена задача при участии экспертов за год оптимизировать Стратегию-2020. Говорится, что будут привлекаться

Маховик борьбы с административными барьерами раскручен. Главное теперь не выплеснуть вместе с водой ребенка и не оставить потребителя один на один с бизнесом, который, к сожалению, часто поступает не совсем добросовестно. Опасность здесь заключается в том, что в принятии решений по вопросам надзора, сертификации и другим регулирующим мерам, на мой взгляд, практически не учитывается мнение важнейшей стороны — потребителей. Они не организованы, и их мнение не востребовано