**Информация об анкетировании граждан по вопросам**

**защиты прав потребителей за 2018 год**

В целях определения уровня информированности и удовлетворенности жителей города деятельностью органов по защите прав потребителей, осведомленности граждан по общим вопросам потребительского законодательства, отделом в течение 2018 года было проведено анкетирование (опрос) 132 респондентов – граждан, обратившихся с вопросом по защите прав потребителей непосредственно в отдел, а также в рамках проведения встреч (лекций, открытых уроков) с населением, «Дня открытых дверей», посвященного Всемирному дню защиты прав потребителей.

1. Основной задачей проводимого анкетирования являлась оценка уровня защищенности прав потребителей и степени их удовлетворенности качеством товаров (работ, услуг). Кроме того, результаты анкетирования позволили выявить наиболее актуальные для потребителей темы в области защиты их прав.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Знаете ли Вы о существовании Закона «О защите прав потребителей?»** | **Количество** | **Доля, %** |
| знаю | 84 | 64 |
| не знаю | 13 | 10 |
| затрудняюсь ответить | 35 | 26 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Как часто Ваши права как потребителя была нарушены (ущемлены) в 2018 году?** | **Количество** | **Доля, %** |
| менее 3 раз | 35 | 26 |
| 3-7 раз | 66 | 50 |
| более 7 раз | 3 | 2 |
| ни разу | 28 | 22 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **В какой сфере Ваши права как потребителя нарушались наиболее часто? (допускалось более одного варианта)** | **Количество** | **Доля, %** |
| купля-продажа товаров | 158 | 52 |
| бытовые услуги | 48 | 16 |
| туристские услуги | 16 | 5 |
| финансовые услуги | 14 | 5 |
| услуги связи | 8 | 3 |
| платные медицинские услуги | 12 | 4 |
| услуги общепита | 7 | 3 |
| услуги жкх | 38 | 12 |
| итого | 301 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Устраивает ли Вас качество производимых/реализуемых в городе Сургуте товаров (работ, услуг)?** | **Количество** | **Доля, %** |
| да | 88 | 67 |
| нет | 30 | 23 |
| затрудняюсь ответить | 14 | 10 |

2. Также задачей проведения анкетирования значилось определение уровня информированности граждан об органах по защите прав потребителей и оценка удовлетворенности деятельностью органов по защите прав потребителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Откуда Вы узнали о деятельности отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута?** | **Количество** | **Доля, %** |
| из средств массовой информации | 19 | 14 |
| от знакомых, друзей, родственников | 58 | 44 |
| приходилось обращаться ранее | 34 | 26 |
| официальный портал администрации г. Сургута | 21 | 16 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Каков был результат Вашего обращения в органы местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей?** | **Количество** | **Доля, %** |
| получил необходимую консультацию | 33 | 25 |
| была составлена претензия, исковое заявление в суд | 41 | 31 |
| проблема была решена в досудебном порядке | 26 | 20 |
| проблема была решена в судебном порядке | 9 | 7 |
| проблема находится на стадии решения | 21 | 16 |
| проблема не была решена | 2 | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Как Вы можете оценить качество работы специалиста органа местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей?** | **Количество** | **Доля, %** |
| отлично | 87 | 66 |
| хорошо | 45 | 34 |
| удовлетворительно | 0 | 0 |
| неудовлетворительно | 0 | 0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Будете ли Вы в случае необходимости повторно обращаться в отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута?** | **Количество** | **Доля, %** |
| да | 102 | 77 |
| нет | 16 | 12 |
| затрудняюсь ответить | 14 | 11 |

Результаты анкетирования по данному блоку вопросов позволяют оценить степень удовлетворенности граждан деятельностью органов по осуществлению защиты прав потребителей положительно, большинство выразило свою готовность в случае необходимости обратиться за помощью в отдел повторно.

3. Кроме того, результаты анкетирования позволили выявить наиболее востребованные способы информационного просвещения в сфере защиты прав потребителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Какой способ осведомления (просвещения) о правах потребителей наиболее эффективен?** | **Количество** | **Доля, %** |
| средства массовой информации | 20 | 15 |
| консультации, лекции, встречи  | 15 | 11 |
| размещение информационных материалов  в сети Интернет (социальные сети, портал Администрации города) | 66 | 50 |
| методические материалы, брошюры, информационные буклеты | 31 | 24 |