

**Справка об итогах опроса населения по вопросу
жителей города Пыть-Яха о доступности и
эффективности правовой помощи потребителям**

18.04.2023г.

Сроки проведения опроса: с 15 февраля по 15 апреля 2023 года.

Уровень: муниципальный.

Регион: Ханты-Мансийский автономный округ-Югра.

Муниципалитет: город Пыть-Ях.

Метод опроса: опрос проводился среди жителей города Пыть-Яха путем онлайн-голосования на официальном сайте администрации города Пыть-Яха (<https://adm.gov86.org>) с целью услышать мнение жителей города о состоянии защиты прав потребителей на территории муниципального образования, об эффективности проводимой работы в данном направлении, а также о существующих проблемах у населения при защите своих потребительских прав.

В анкете опроса для голосования было представлено 10 вопросов, в опросе приняли участие 41 респондент.

Результаты опроса

Количество прохождений пользователями	41
Уникальных пользователей	41
1. Укажите, пожалуйста Ваш пол:	
женский	33
мужской	8
2. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:	
14-17 лет	0
18-25 лет	2
26-35 лет	15
36-45 лет	16
старше 46 лет	8
3. Знакомы ли Вы с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»? (один ответ)	
да, знаю;	25
что-то слышал;	13
нет, не знаю.	3
4. Как часто у Вас лично или Ваших близких возникали ситуации, в которых требовалась квалифицированная юридическая помощь в сфере защиты прав потребителей? (один ответ)	
довольно часто;	2
время от времени;	9
крайне редко;	22
никогда.	8
5. Сталкивались ли Вы с нарушениями потребительских прав? Если сталкивались, то с какими именно? (возможно несколько ответов)	
обнаружен недостаток в товаре (работе, услуге);	12
нарушен срок доставки товара, выполнения работы, услуги;	8

отсутствовала необходимая и достоверная информация о товаре (работе, услуге), продавце (исполнителе, изготовителе);	5
нарушен срок удовлетворения продавцом (исполнителем) требования (претензии) потребителя;	1
причинен вред жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие недостатка товара (работы, услуги);	0
обсчет потребителя;	17
продан контрафактный товар;	4
игнорирование санитарных норм в местах торговли, в местах оказания услуг;	12
отказ в обмене или возврате товара;	13
не сталкивался с нарушениями потребительских прав;	6
затрудняюсь ответить.	3
6.В какой сфере чаще нарушались Ваши потребительские права? (возможно несколько ответов)	
в сфере торговли;	31
в сфере жилищно-коммунальных услуг;	6
в сфере бытовых услуг;	2
в сфере строительства и ремонта жилья;	3
в сфере услуг связи;	3
в сфере транспортных услуг;	3
в сфере медицинских услуг;	2
в сфере финансовых услуг;	2
в сфере туристических услуг;	1
в сфере образовательных услуг;	0
в сфере общественного питания;	7
во всех сферах;	0
затрудняюсь ответить;	1
не нарушались.	7
7.Из каких источников Вы в основном получаете информацию о правах потребителей и способах защиты этих прав? (возможно несколько ответов)	
из газет;	2
из телепередач;	12
из передач радио;	1
из сайта Администрации города Пыть-Яха;	16
из разговоров на улице, на работе;	4
от родственников, знакомых, друзей, коллег;	11
из буклетов, брошюр, листовок;	1
из всех источников.	15
8.Пытались ли Вы отстаивать свои нарушенные потребительские права? Если пытались, то, как именно? (не более трех вариантов ответа)	
самостоятельно обращался к продавцу (исполнителю);	27
самостоятельно обращался в суд;	1
обращался за правовой помощью в органы и организации, занимающиеся защитой прав потребителей (в том числе в Администрацию города Пыть-Яха);	4
обращался за правовой помощью к частному юристу, адвокату;	1

обращался за помощью к друзьям, знакомым;	2
обращался с жалобой в государственные органы, осуществляющие надзор (контроль) за качеством товаров (работ, услуг);	3
обращался в правоохранительные органы;	3
не пытался защищать/отстаивать свои потребительские права;	6
затрудняюсь ответить.	6
9.Если Вы не пытались защищать/отстаивать свои права, то назовите основную причину? (не более двух вариантов ответа)	
не знаю свои права;	0
не знаю, куда и к кому обратиться;	5
нет времени и желания этим заниматься;	15
не верю в успех;	8
затрудняюсь ответить.	19
10.Если Вы самостоятельно пытались отстоять свои нарушенные потребительские права, удалось ли добиться удовлетворения своих требований? (один ответ)	
полностью удалось;	8
частично удалось;	14
требования не удовлетворены;	4
спор находится в стадии рассмотрения;	1
требования удовлетворены в судебном порядке, но решение суда не исполнено;	0
не пытался отстаивать свои нарушенные потребительские права;	8
затрудняюсь ответить.	6

Анализ полученных ответов позволил сделать следующие выводы:

В опросе могли принять участие несколько возрастных групп, а именно: от 14 до 17 лет, от 18 до 25, от 26 до 35 лет, от 36 до 45 лет, старше 46 лет.

По результатам опроса, более активными группами в опросе являются респонденты: от 18 лет до 45 лет и составило около 80% (от 18 до 25 - 5%, от 26 до 35 лет - 37%, от 36 до 45 лет - 38%), участие респондентов старше 46 лет составляет 20%, возрастная категория от 14 до 17 лет участие в опросе не приняли.

Результаты опроса показали, что в целом респонденты знают о Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» (около 61% от числа респондентов, принявших участие в опросе). Самыми распространенными источниками получения информации (в опросе предусмотрено несколько вариантов ответов, всего получено 62 голоса), о правах потребителей респонденты назвали официальный сайт органов местного самоуправления города Пыть-Яха (около 26% респондентов), а также о своих правах респонденты узнают из средств массовой информации, от родственников, знакомых (около 18% респондентов), из информационных газет (3% респондентов), телепередач (19% респондентов).

Как следует из результатов опроса, большинство респондентов осведомлены об органах и организациях, оказывающих правовую помощь потребителям, и обращаются к ним за помощью (в

опросе предусмотрено несколько вариантов ответов, всего получено 53 голоса): 51% от числа респондентов, принявших участие в опросе, самостоятельно обращались к продавцу (исполнителю), 8% респондентов обращались за правовой помощью в органы местного самоуправления, 6% респондентов обращались с жалобой в государственные органы, осуществляющие надзор (контроль) за качеством товаров (работ, услуг). Не пытались защитить/отстаивать свои потребительские права – 11% респондентов.

Респонденты, сталкиваются с нарушением потребительских прав (в опросе предусмотрено несколько вариантов ответов, всего получено 81 голосов), а именно: обнаружены недостатки в товаре (работе, услуге) – 15% от числа респондентов, принявших участие в опросе, отказа в обмене или возврате товара – 16% респондентов, обсчет потребителя – 21% респондентов, нарушены сроки доставки товара, выполнения работы, услуги – 10% респондентов.

Потребительские права были нарушены в сферах (в опросе предусмотрено несколько вариантов ответов, всего получено 68 голосов): 46% - от число респондентов, принявших участие в опросе в сфере торговли, 10% - в сфере общественного питания, 9% - в сфере жилищно-коммунальных услуг, 4% - в сфере услуг связи, 4% - в сфере транспортах услуг, 4% - в сфере строительства и ремонта жилья, 3% - в сфере бытовых услуг, 3% - в сфере медицинских услуг, 3% - с сфере финансовых услуг, 1% - в сфере туристических услуг, 1% - затруднились ответить, 10% - права не нарушались.

На основе проведенного анализа опроса приняты общие рекомендации:

1.Опрос показал, что более 93% респондентов знакомы с Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Не все респонденты (около 7%) знают свои права и не всегда могут их самостоятельно защитить, в связи с чем органам местного самоуправления необходимо продолжать работу по повышению правовой грамотности населения, в том числе используя Интернет-ресурсы и средства массовой информации.

2.В дальнейшем планируется проведение подобных опросов на регулярной основе с целью анализа динамики изменения ситуации. Представленные данные могут быть использованы только в качестве дополнительной справочной информации.

Начальник управления по экономике
администрации города Пыть-Яха



С.В. Маслак