Информация о результатах опроса жителей города Пыть-Яха о доступности и эффективности правовой помощи потребителям в 2019 году

Сроки проведения опроса: с 26 марта по 26 декабря 2019 года.

Территория опроса: город Пыть-Ях.

Метод опроса: онлайн – опрос.

Опрос проводился среди жителей города Пыть-Яха с целью изучения общественного мнения об уровне доступности и эффективности правовой помощи потребителям в городе Пыть-Яхе путем онлайн-голосования на официальном сайте администрации г.Пыть-Яха (<https://adm.gov86.org> ). В анкете опроса для голосования было представлено 10 вопросов, в опросе приняли участие 177 респондентов – граждан.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1. Знаете ли Вы или что-то слышали о том, что в России действует закон «О защите прав потребителей»?** | **Количество** | **Доля, %** |
| да, знаю | 160 | 90 |
| Что-то слышал | 8 | 5 |
| Нет, не знаю | 9 | 5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2. Как часто за последний год у Вас лично или Ваших близких возникали ситуации, в которых требовалась квалифицированная юридическая помощь в сфере защиты прав потребителей?** | **Количество** | **Доля, %** |
| довольно часто | 4 | 4 |
| время от времени | 21 | 21 |
| крайне редко | 74 | 73 |
| никогда | 2 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3. Сталкивались ли Вы за последний год с нарушениями потребительских прав? Если сталкивались, то, с какими именно?** | **Количество** | **Доля, %** |
| обнаружен недостаток в товаре (работе, услуге); | 29 | 30 |
| нарушен срок доставки товара, выполнения работы, услуги; | 2 | 2 |
| отсутствовала необходимая и достоверная информация о товаре (работе, услуге), продавце (исполнителе, изготовителе); | 4 | 4 |
| нарушен срок удовлетворения продавцом (исполнителем) требования (претензии) потребителя; | 12 | 12 |
| обсчет потребителя; | 2 | 2 |
| игнорирование санитарных норм в местах торговли, в местах оказания услуг; | 1 | 1 |
| не сталкивался с нарушениями потребительских прав; | 4 | 4 |
| затрудняюсь ответить; | 2 | 2 |
| некомпетентность, невнимание со стороны обслуживающего персонала; | 6 | 6 |
| отказ в обмене или возврате товара; | 35 | 36 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4. В какой сфере чаще нарушались Ваши потребительские права за последний год?**  | **Количество** | **Доля, %** |
| в сфере торговли; | 91 | 86 |
| в сфере жилищно-коммунальных услуг; | 2 | 2 |
| в сфере строительства и ремонта жилья; | 1 | 1 |
| в сфере услуг связи; | 1 | 1 |
| в сфере медицинских услуг; | 1 | 1 |
| во всех сферах; | 1 | 1 |
| затрудняюсь ответить; | 1 | 1 |
| не нарушались | 2 | 2 |
| Итого: | 100 | 95 |

2. Также задачей проведения анкетирования значилось определение уровня информированности граждан об отделе по предпринимательству, ценовой политике и защите прав потребителей Администрации города Пыть-Ях и оценка удовлетворенности деятельностью отдела по защите прав потребителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **5. Известно ли Вам, что в Администрации города Пыть-Ях можно получить помощь в сфере защиты прав потребителей?** | **Количество** | **Доля, %** |
| известно; | 88 | 95 |
| не известно. | 5 | 5 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **6.**  **Из каких источников Вы в основном получаете информацию о правах потребителей и способах защиты этих прав?**  | **Количество** | **Доля, %** |
| из телепередач; | 2 | 2 |
| из сайта Администрации города Пыть-Ях; | 40 | 43 |
| из разговоров на улице, на работе; | 1 | 1 |
| из всех источников; | 48 | 51 |
| другое: | 4 | 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **7. Пытались ли Вы отстаивать свои нарушенные потребительские права? Если пытались, то, как именно?** | **Количество** | **Доля, %** |
| самостоятельно обращался к продавцу (исполнителю); | 18 | 19 |
| обращался за правовой помощью в органы и организации, занимающиеся защитой прав потребителей (в том числе в Администрацию города Пыть-Ях); | 70 | 75 |
| обращался за помощью в средства массовой информации; | 1 | 1 |
| не пытался защищать/отстаивать свои потребительские права | 4 | 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8. Если Вы не пытались защищать/отстаивать свои права, то назовите основную причину?** | **Количество** | **Доля, %** |
| не знаю свои права; | 30 | 27 |
| не знаю, куда и к кому обратиться; | 3 | 3 |
| нет времени и желания этим заниматься; | 20 | 18 |
| не верю в успех; | 9 | 8 |
| затрудняюсь ответить; | 13 | 12 |
| Другое: | 24 | 22 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **9. Обращались ли Вы в отдел по предпринимательству, ценовой политике и защите прав потребителей Администрации города Пыть-Ях за помощью при нарушении своих потребительских прав?** | **Количество** | **Доля, %** |
| обращался; | 84 | 89 |
| не обращался. | 10 | 11 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **10. Какую помощь Вы получили при обращении в отдел по предпринимательству, ценовой политике и защите прав потребителей Администрации города Пыть-Ях?** | **Количество** | **Доля, %** |
| предоставлена консультация о правах потребителей и необходимых действиях по реализации и защите этих прав; | 28 | 30 |
| оказана помощь в составлении письменного документа (претензии, жалобы, ходатайства, иного правового документа); | 56 | 61 |
| никакой помощи не получил; | 1 | 1 |
| не обращался; | 6 | 7 |
| Другое: | 1 | 1 |

Результаты анкетирования по данному блоку вопросов позволяют оценить степень удовлетворенности граждан деятельностью отдел по предпринимательству, ценовой политике и защите прав потребителей Администрации города Пыть-Ях по осуществлению защиты прав потребителей положительно.