

**Справка об итогах опроса населения по вопросу
жителей города Пыть-Яха Опрос по защите прав потребителей о доступности и
результативности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей**

16.04.2024г.

Сроки проведения опроса: с 19 марта по 15 апреля 2024 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, о доступности и результативности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, а также о существующих проблемах у населения при защите своих потребительских прав.

В анкете опроса для голосования было представлено 11 вопросов, в опросе приняли участие 72 респондента.

Результаты опроса

Количество прохождений пользователями	72
1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол:	
до 20 лет	2
21-35 лет	14
36-50 лет	38
старше 50 лет	18
2. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:	
женский	58
мужской	14
3. Знакомы ли Вы с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»?	
да, знаю	60
нет, не знаю	12
4. Сталкивались ли Вы с нарушением своих прав потребителя?	
да	52
нет	20
5. При покупке каких видов товаров возникали проблемы?	
компьютеры, телекоммуникационное оборудование (телефоны и т.п.)	17
бытовая электроника	20
предметы одежды, обуви, изделия из кожи	15
автозапчасти	1
строительные материалы	3
прочие изделия (сувениры, часы и т.п.)	2
косметические, парфюмерные товары	8
бытовые изделия (мебель, ковры, скобяные изделия)	6

6.Применяете ли Вы знания закона «О защите прав потребителей»?	
иногда	36
всегда	11
предпочитаю не конфликтовать	21
не знаю, что есть такой закон	4
7.Обращались ли Вы когда-либо за получением правовой помощи в сфере защиты прав потребителей?	
да, обращался	24
нет, не обращался	48
8.В какие органы государственной власти и организации, занимающиеся защитой прав потребителей, Вы обращались за помощью при нарушении своих потребительских прав?	
в Управление Роспотребнадзора по ХМАО-Югре	16
в администрацию муниципального образования	30
в иные органы государственной власти	12
к частному юристу, адвокату	14
9.Каким способом Вы обращались за помощью при нарушении своих потребительских прав в органы государственной власти и организации, занимающиеся защитой прав потребителей?	
личное обращение	36
по электронной почте	8
посредством почтового отправления	1
через форму приема обращений на официальном сайте	5
по телефону, в том числе по телефону «горячей линии»	16
через портал государственных услуг Российской Федерации («Госуслуги»)	6
10.Из каких источников Вы в основном получаете информацию о правах потребителей и способах защиты этих прав?	
из газет	3
из телепередач	5
из передач радио	0
из сайта Администрации города Пыть-Яха	22
из разговоров на улице, на работе	1
от родственников, знакомых, друзей, коллег	6
из буклетов, брошюр, листовок	2
из социальных сетей, мессенджеров	33
11.Как Вы оцениваете доступность правовой помощи в сфере защиты прав потребителей в Вашем муниципальном образовании?	
хорошо	32
удовлетворительно	25
неудовлетворительно	6
затрудняюсь ответить	9

Анализ полученных ответов позволил сделать следующие выводы:

В опросе могли принять участие несколько возрастных групп, а именно: до 20 лет, от 21 до 35, от 36 до 50 лет, и старше 50 лет.

По результатам опроса, более активными группами в опросе являются респонденты: от 36 лет до 50 лет и составило около 53 % (старше 50 лет - 25%, от 21 до 35 лет - 19 %, до 20 лет - 3 %), возрастная категория от 14 до 17 лет участие в опросе не приняли.

Результаты опроса показали, что в целом респонденты знают о Законе Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (около 83 % от числа респондентов, принявших участие в опросе).

Самыми распространенными источниками получения информации о правах потребителей респонденты назвали социальные сети, мессенджеры органов местного самоуправления города Пыть-Яха (около 46 % респондентов), а также о своих правах респонденты узнают из источников, размещенных на официальном сайте администрации города Пыть-Яха (около 31% респондентов), от родственников, знакомых, коллег (около 8 % респондентов), из телепередач (около 7 % респондентов), из газет (около 4 % респондентов), из буклетов, брошюр, листовок (около 3 % респондентов), из разговоров на улице, на работе (около 1 % респондентов).

Респонденты, сталкиваются с нарушением потребительских прав при покупке таких видов товаров как: бытовая электроника - 28 % от числа респондентов, принявших участие в опросе; компьютеры, телекоммуникационное оборудование (телефоны и т.п.) - 24 % от числа респондентов; предметы одежды, обуви, изделия из кожи - 21 % от числа респондентов; косметические, парфюмерные товары - 11 % от числа респондентов; бытовые изделия (мебель, ковры, скобяные изделия) - 8 % от числа респондентов, строительные материалы - 4 % от числа респондентов, прочие изделия (сувениры, часы и т.п.) - 3 % от числа респондентов, автозапчасти - 1% от числа респондентов.

На основе проведенного анализа опроса приняты общие рекомендации:

1. Опрос показал, что более 83% респондентов знакомы с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Не все респонденты (около 17 % респондентов) знают свои права и не всегда могут их самостоятельно защитить, в связи с чем управлению по экономике необходимо продолжать работу по повышению правовой грамотности населения, в том числе используя интернет - ресурсы и средства массовой информации, путем размещения на регулярной основе информационных материалов, памяток для потребителей о порядке действий в различных жизненных ситуациях, рекомендации по урегулированию распространенных споров.

Кроме того, в рамках взаимодействия с организациями и учреждениями управлению по экономике проводить выездные консультации, организовывать просветительские мероприятия в школах и иных организациях и учреждениях.

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