



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

по результатам социологического опроса
«Мониторинг состояния потребительского рынка
и удовлетворенность потребителей качеством товаров
и услуг в Новгородской области»

Новгородская область
2023 год



ПАСПОРТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Социологический опрос «Мониторинг состояния потребительского рынка и удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг в Новгородской области» проводится с 2022 года при поддержке министерства промышленности и торговли Новгородской области Новгородским центром развития инноваций и промышленности в рамках мониторинга состояния потребительского рынка, предусмотренного региональной программой Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы», с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг в регионе.

Опрос потребителей товаров и услуг включает:

- оценку удовлетворенности ситуацией на потребительском рынке в регионе;
- оценку удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг;
- рейтинг некачественных товаров и услуг;
- анализ поведения жителей региона при нарушении их прав потребителей;
- рейтинг обращений при защите прав потребителей и результат действий;
- оценку действия продавцов и менеджеров новгородских организаций при предъявлении претензии на некачественные товары или услуги;
- оценку потребительской грамотности;
- мониторинг качества информации о правах потребителей, размещаемой в открытом доступе.

Текущий опрос проведен в период с 15 августа по 15 сентября 2023 года на Платформе обратной связи (<https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/375584/>) портала «Госуслуги», в мобильном приложении «Госуслуги. Решаем вместе». Модуль «Общественные голосования» позволяет через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в удобное время для гражданина принять участие в социологических опросах.

В основу анализа легли результаты социологических опросов в динамике с 2022 года. Основу инструментария составила стандартизованная

анкета массового опроса населения, содержащая открытые и закрытые вопросы.

При проведении настоящего исследования была использована случайная вероятностная территориальная выборка населения в возрасте от 18 лет: общий объем выборки репрезентативен для Новгородской области – 1099 человек, статистическая погрешность в целом не превышает 3%. Единицами отбора служили 22 муниципальных образования Новгородской области. Описание выборки представлено на основе социально-демографических характеристик: пол, возраст.

В анализе использованы термины:

Удовлетворенность потребителя – это соответствие между его ожиданиями и реальным опытом в процессе покупки товара или услуги.

Защита прав потребителя – это комплекс мер, реализуемых государством для регулирования отношений, складывающихся между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности. Государство закрепляет в Федеральном законе «О защите прав потребителей», который был принят 07.02.1992 года, права и способы защиты прав потребителей, а также ответственность субъекта предпринимательской деятельности.

ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ВЫБОРКИ

| Наименование муниципального образования | 2023 год, % | 2022 год, % |
|---|-------------|-------------|
| Великий Новгород | 35 | 35 |
| Батецкий | 1 | 1 |
| Боровичский | 4 | 4 |
| Валдайский | 4 | 4 |
| Волотовский | 1 | 1 |
| Демянский | 2 | 2 |
| Крестецкий | 3 | 3 |
| Любытинский | 4 | 4 |
| Маловишерский | 3 | 3 |
| Марёвский | 2 | 2 |
| Мошенской | 1 | 1 |
| Новгородский | 7 | 7 |
| Окуловский | 6 | 6 |
| Парфинский | 2 | 2 |
| Пестовский | 9 | 9 |
| Поддорский | 2 | 2 |
| Солецкий | 2 | 2 |
| Старорусский | 5 | 5 |
| Хвойнинский | 2 | 2 |
| Холмский | 1 | 1 |
| Чудовский | 3 | 3 |
| Шимский | 1 | 1 |

В опросе 2023 года приняли участие 1099 человек (2022 год – 1249 человек), проживающие во всех 22 муниципальных образованиях Новгородской области.

Изменения демографического состава выборки в динамике в пределах статистической погрешности.

Демографический состав выборки в целом по области:

| ПОЛ | | |
|---------|-------------|-------------|
| | 2023 год, % | 2022 год, % |
| Мужчина | 9 | 10 |
| Женщина | 91 | 90 |

| ВОЗРАСТ | | |
|-----------------|-------------|-------------|
| | 2023 год, % | 2022 год, % |
| 18 – 35 лет | 28 | 28 |
| 36 – 60 лет | 66 | 68 |
| 60 лет и старше | 6 | 4 |

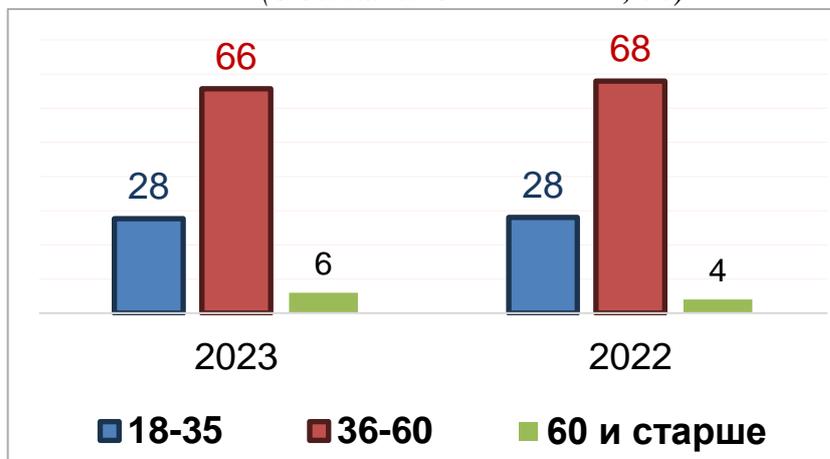
Ваша гендерная принадлежность:

(в динамике 2022-2023, %)



Ваш возраст:

(в динамике 2022-2023, %)



Разница показателей демографического состава выборки в динамике в пределах статистической погрешности.

АНАЛИЗ В ДИНАМИКЕ

Существуют различные подходы в измерении уровня удовлетворенности потребителей. В данном опросе показатели сгруппированы так, как формирует сам потребитель - через оценку удовлетворенности самим потребителем.

В нашем исследовании мы определили потребителя (участника опроса) - экспертом, который дал оценку уровню удовлетворенности при покупке товаров или получении услуги.

Как Вы оцениваете качество и уровень обслуживания в магазинах и организациях на территории Новгородской области? (в динамике 2022-2023, %)

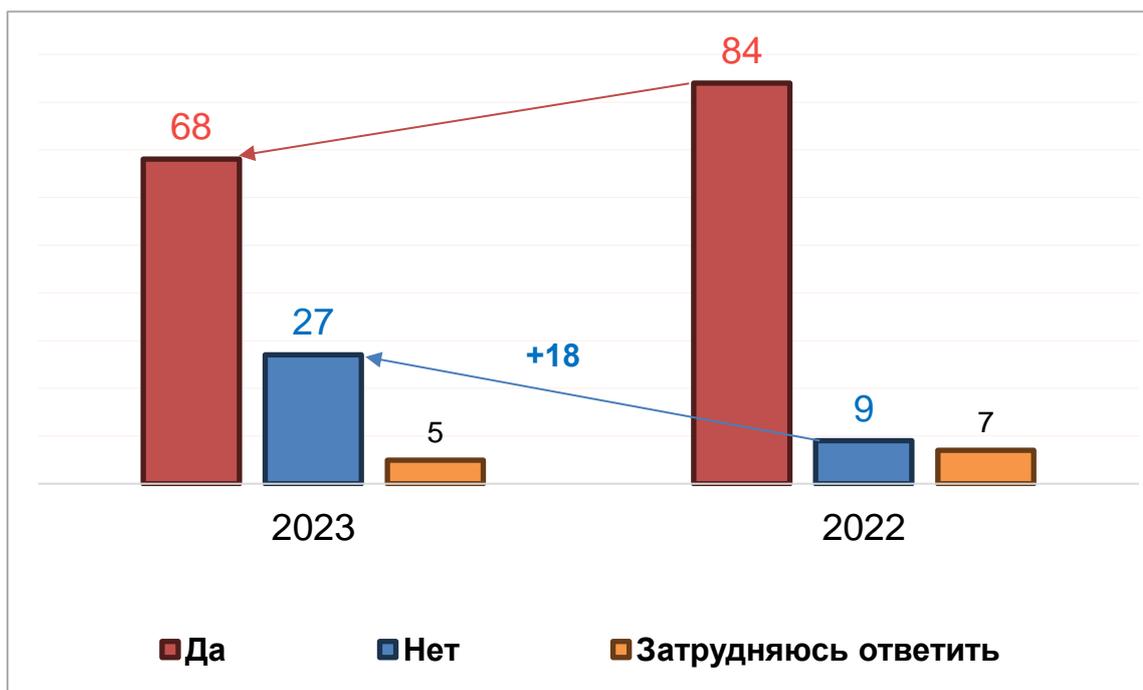


По результатам текущего опроса *качество и уровень обслуживания в магазинах и организациях* на территории Новгородской области 78% респондентов оценили, как средний, а 17% опрошенных отметили, как высокий (2022 – 81% и 12% соответственно). Второй год подряд в регионе респонденты подтверждают стабильную оценку удовлетворенности ситуацией на потребительском рынке: в 2023 году суммарно 95% участников опроса, 2022 – 93%.

Только 4% из общего числа участников текущего опроса оценили качество и уровень обслуживания в организациях нашего региона неудовлетворительно (2022 – 5%).

Для потребителя решающим фактором конкурентоспособности становится качество, в сравнении с другими аспектами, как например, сроки поставок, цена продукта или услуги и сервисное сопровождение. Это связано с тем, что избыток предложения позволяет потребителям выбирать конкретную продукцию из множества аналогов на рынке, что значительно повышает конкуренцию среди производителей.

Приходилось ли Вам (членам Вашей семьи) приобретать некачественные товары на территории Новгородской области?
(в динамике 2022-2023, %)



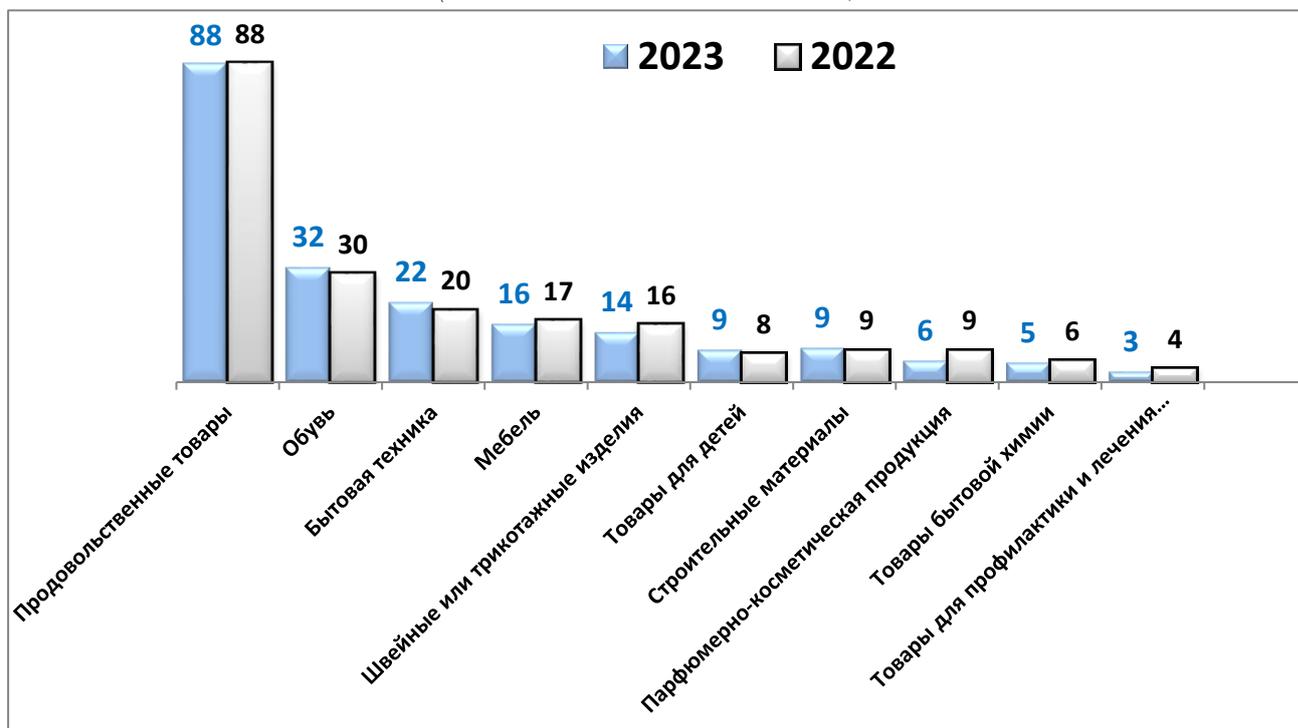
За год прослеживается **положительная динамика** оценки потребителями качества товаров: на 18% увеличилось количество респондентов, которые **НЕ приобретали некачественные товары** в регионе (2023 – 27%, 2022 – 9%); даже с учетом все еще высокого показателя **негативного опыта приобретения некачественных товаров**: на 16% снизилось и количество граждан с опытом приобретения подобного товара (2023-68%, 2022 – 84%).

Анализ ответов респондентов относительно качества товаров/услуг, основанную на личном опыте, демонстрирует значительную вариацию оценок.

Рейтинг некачественной продукции, которую приобретали респонденты на территории Новгородской области, фиксируется в динамике без значительных изменений, данные 2023 и 2022 годов отмечены в пределах статистической погрешности.

Если Вы (члены Вашей семьи) приобретали некачественные товары на территории Новгородской области, то какие в большей степени? до 5 ответов

(в динамике 2022-2023, %)



Из числа опрошенных с опытом приобретения некачественных товаров (2023 – 68% от общего числа респондентов), второй год подряд 88% респондентов отмечают некачественные **продовольственные товары** (лидирует в рейтинге некачественных товаров).

На втором месте в данном рейтинге – **обувь**: опыт приобретения некачественной обуви отметили 32% респондентов текущего опроса и 30% опрошенных в 2022 году. На третьем месте антирейтинга качественной продукции – **бытовая техника** (2023 – 22%, 2022 - 20%). С разницей в 2 процентных балла (в 2022 - 1%) на четвертом и пятом местах некачественная мебель и швейные трикотажные изделия – 16% и 14% соответственно (2022: 17% и 16%). До 10% респондентов второй год подряд отмечали практику приобретения некачественных: товаров для детей (2023 – 9%, 2022 - 8%), строительных материалов (два года по 9%),

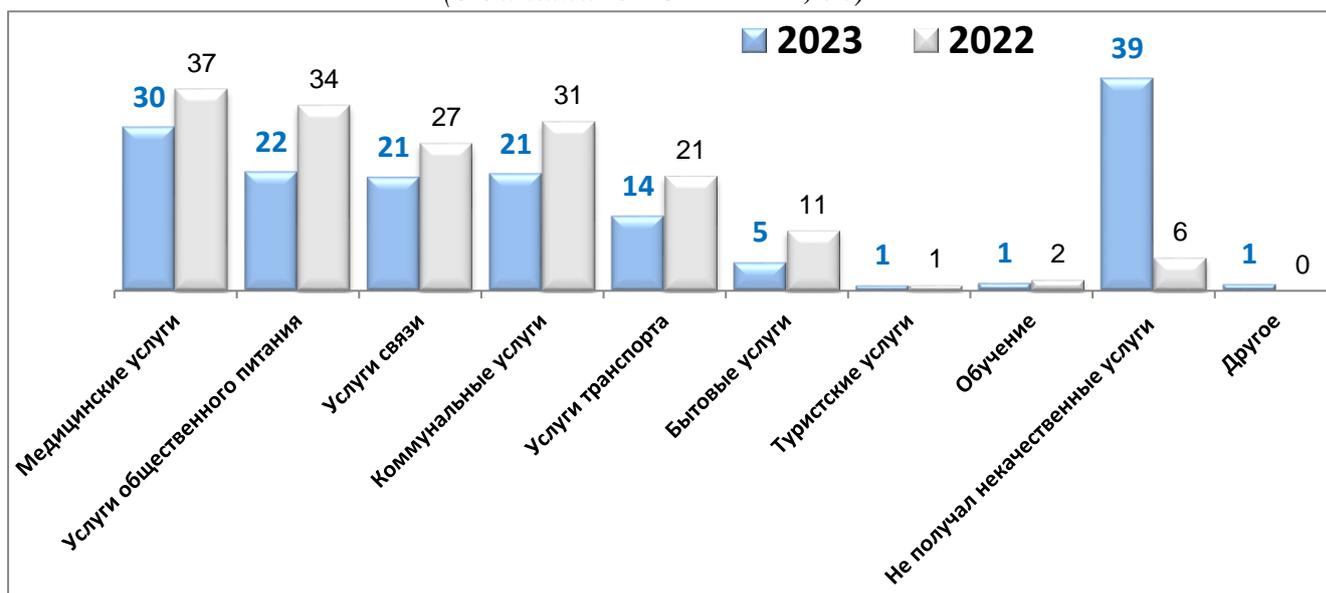
парфюмерно-косметической продукции (2023- 6%, 2022 – 9%), товаров бытовой химии (2023 – 5%, 2022 - 6%), а также товаров для профилактики и лечения заболеваний (2023 – 3%, 2022 - 4%).

Показательным результатом опроса текущего года следует выделить 39% респондентов, которые не получали некачественные услуги на территории региона. Для сравнения, в предыдущий исследовательский период так же ответили только 6% опрошенных.

Была ли оказана Вам (членам Вашей семьи) некачественная услуга на территории Новгородской области, если да, то в какой сфере?

до 3 ответов

(в динамике 2022-2023, %)



На территории Новгородской области **некачественные услуги** второй год подряд чаще оказывались респондентам **в сфере медицины** при снижении показателя за исследовательский период на 7 процентных пункта (2023 – 30%, 2022 - 37%).

22% участника текущего опроса остались недовольны услугами **общественного питания**, что на 12% реже, чем годом ранее.

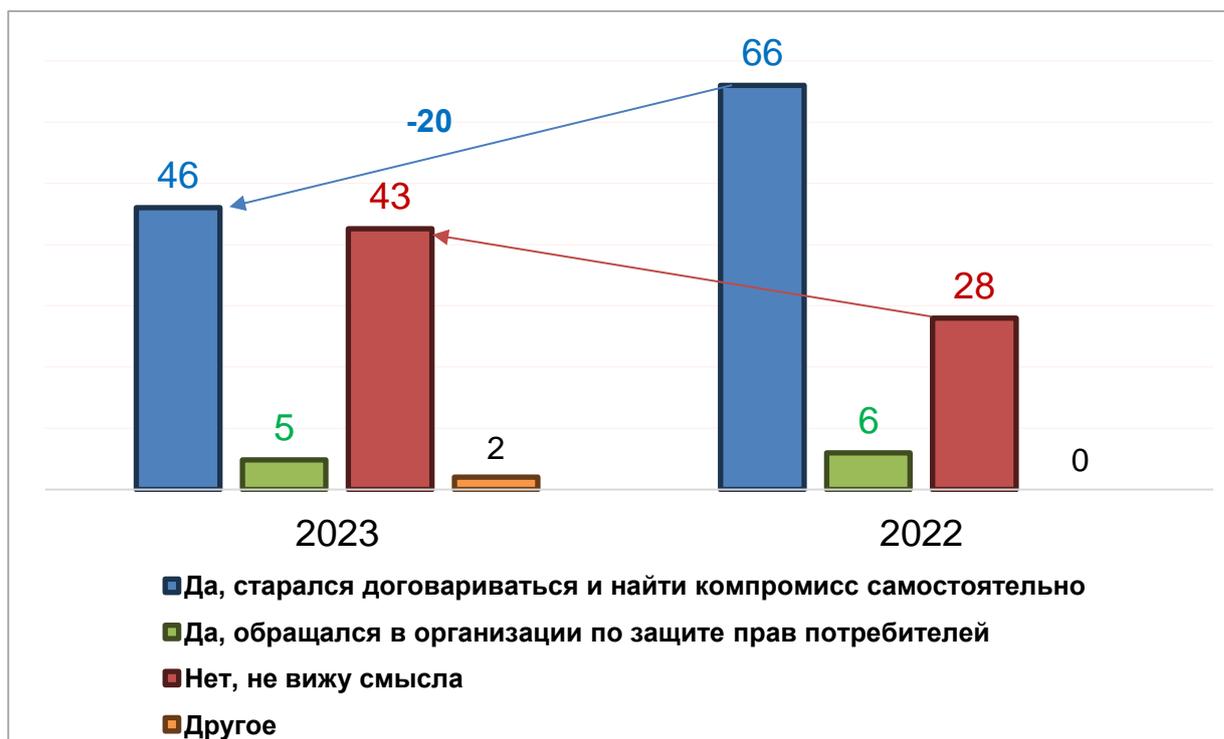
По результатам опроса 2023 года по 21% респондентов отметили некачественными **услуги связи** и **коммунальные услуги** при снижении показателей до 10% (2022: 27% и 31% соответственно).

Только 14% опрошенных в текущем году отметили некачественными **услуги транспорта**, что на 7% ниже результатов опроса прошлого года.

В 2 раза реже в 2023 году респондентами отмечены некачественные **бытовые услуги** (2023 - 5%, 2022 – 11%).

Второй год подряд **туристские услуги, обучение** и прочие услуги до 2% респондентов отмечали некачественными, что в пределах статистической погрешности.

В случае приобретения некачественных товаров или оказания некачественных услуг Вы отстаивали свои права?
(в динамике 2022-2023, %)



За последний год на 20% реже респонденты стали **самостоятельно договариваться и находить компромисс** в случае приобретения некачественных товаров или оказания некачественных услуг (2023 – 46%, 2022 – 66%), при этом на 16% стали чаще отказываться отстаивать свои права потребителя (2023 – 43%, 2022 – 28%), возможно имея ранее отрицательный результат решения проблемы.

И только 5% участников текущего опроса (2022 – 6%) обращались в организации по защите прав потребителей. И анализ следующих двух вопросов проведен согласно заявленным респондентов, которые обращались в организации по защите прав потребителей.

**Если Вы обращались за защитой своих прав, как потребитель,
то укажите куда:**
(в динамике 2022-2023, %)

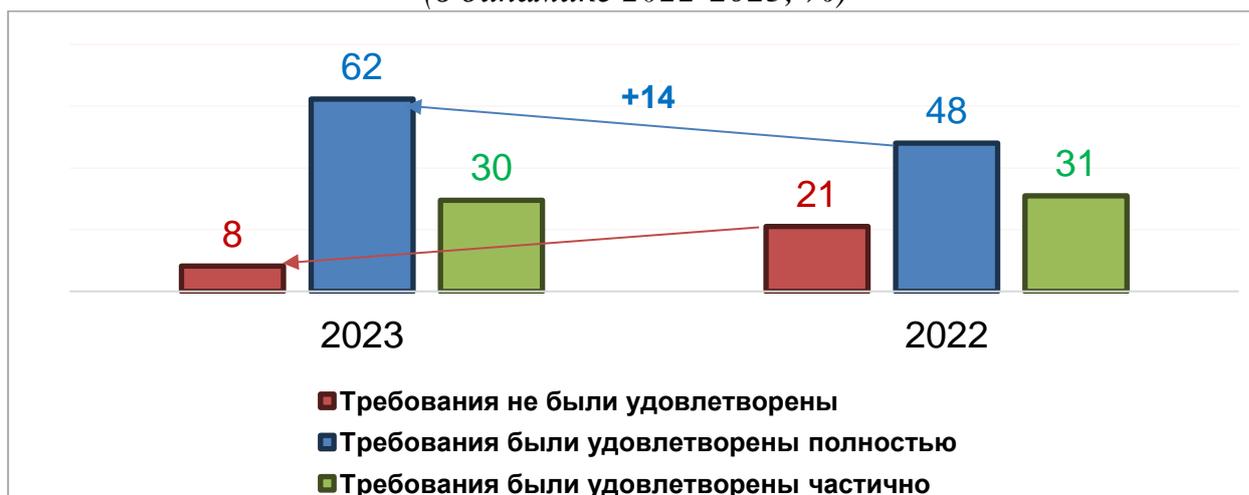


Рейтинг обращений по защите прав потребителей рассматривается на малых величинах, отмечен без изменений, разница значений в динамике – в пределах статистической погрешности.

По результатам текущего опроса максимальное количество обращений по защите своих прав потребителей традиционно в Роспотребнадзор – 22%, общественные организации по защите прав потребителей – 20% и органы местного самоуправления – 17%.

Результат Ваших действий:

(в динамике 2022-2023, %)



По результатам обращений по защите своих прав потребителей отмечена положительная динамика: на 14% увеличилось случаев, когда **требования были удовлетворены полностью** и снизилось на 13% количество случаев, когда **требования не были удовлетворены**.

Как бы Вы оценили действия продавцов и менеджеров новгородских организаций при предъявлении претензии на некачественные товары или услуги?
(в динамике 2022-2023, %)

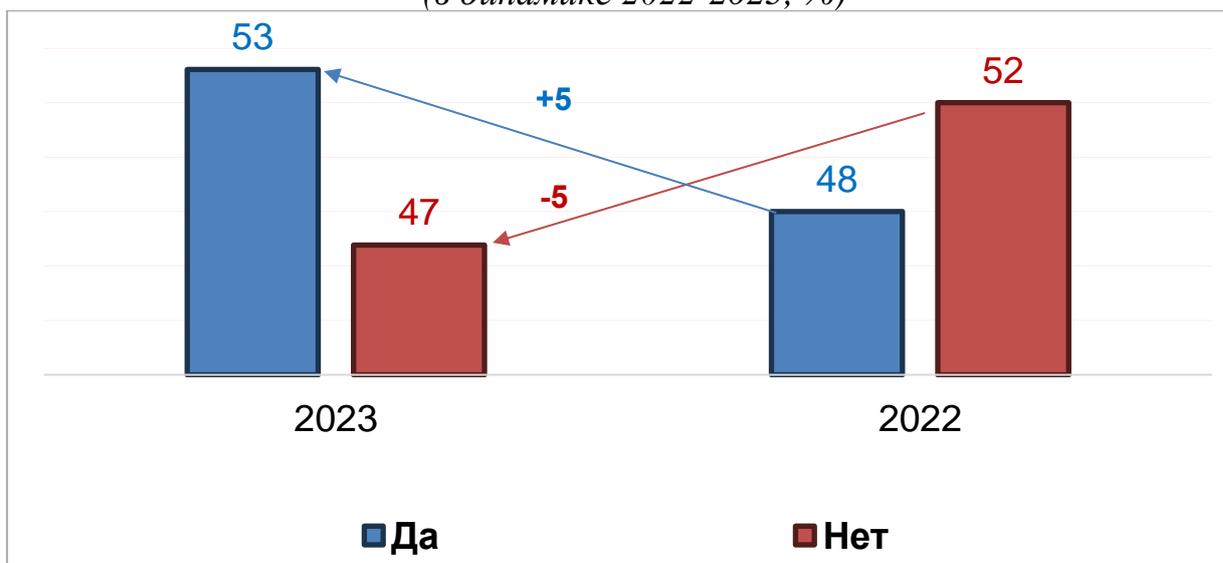


Из числа опрошенных с негативным опытом приобретения некачественных товаров или получении некачественной услуги и вследствие чего – предъявление претензии, 29% респондентов текущего опроса оценили действия продавцов и менеджеров новгородских организаций, как **профессиональные**, при снижении показателей за год на 7%. При этом данный выбор оценки респондентов второй год подряд остается наиболее популярным.

Также за данный период на 8% снизилось и количество респондентов, оценивших действия продавцов и менеджеров новгородских организаций при предъявлении им претензии, как **непрофессиональные**, – так считает каждый пятый участник текущего опроса.

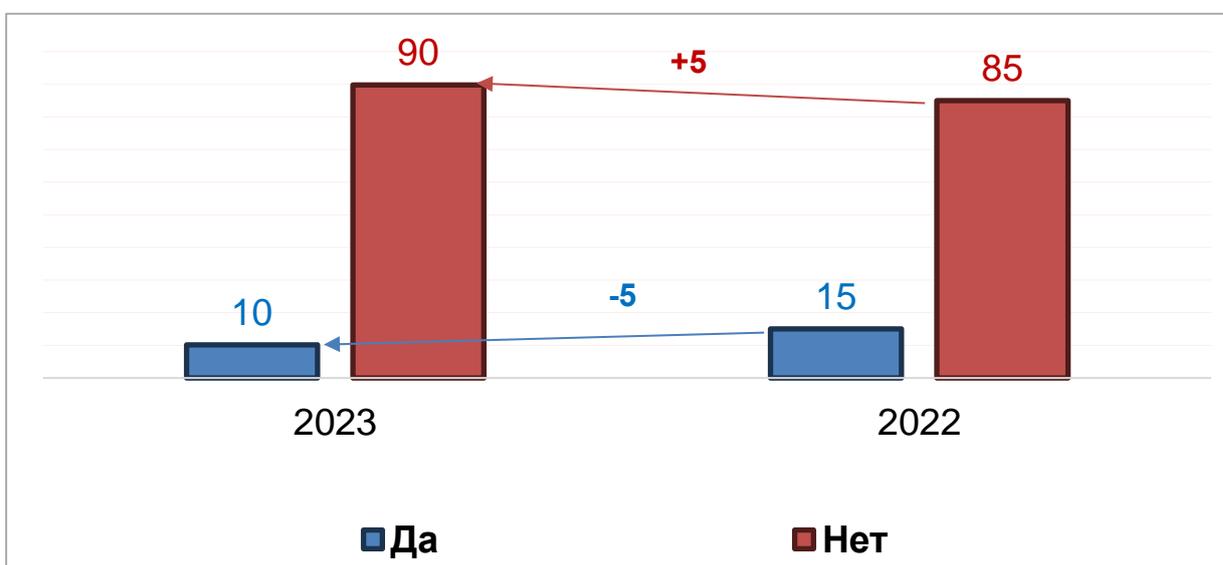
Голоса второй половины респондентов опроса 2023 года традиционно разделились поровну: каждый четвертый не смог дать оценку работникам торговли в подобной ситуации, возможно, в связи с отсутствием негативной практики потребителя, а еще 26% опрошенных вовсе не предъявляли претензии за некачественные товары или услуги.

Пользовались ли Вы информацией для потребителей, размещенной на информационных стендах в магазинах и в организациях Новгородской области?
(в динамике 2022-2023, %)



Информацией для потребителей, размещенной на информационных стендах в магазинах и в организациях Новгородской области пользуются обычно порядка половины опрошенных (2023 - 53%, 2022 – 48%).

Требовали ли Вы книгу жалоб?
(в динамике 2022-2023, %)



Требовать жалобную книгу при нарушении прав потребителей не является популярным действием среди населения Новгородской области. Как показали результаты опроса, только 10% респондентов в 2023 году из тех, чьи права были нарушены, просили жалобную книгу, что на 5% реже, чем годом ранее.

**Знаете ли Вы, что в России существует Федеральный закон
«О защите прав потребителей»?**
(в динамике 2022-2023, %)



Показательно, что по результатам опроса на территории Новгородской области в динамике большинство респондентов (2023 – 98%, 2022 - 99%) **знают, что в Российской Федерации действует Федеральный закон «О защите прав потребителей»** (далее Закон).

Согласно Закона, потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

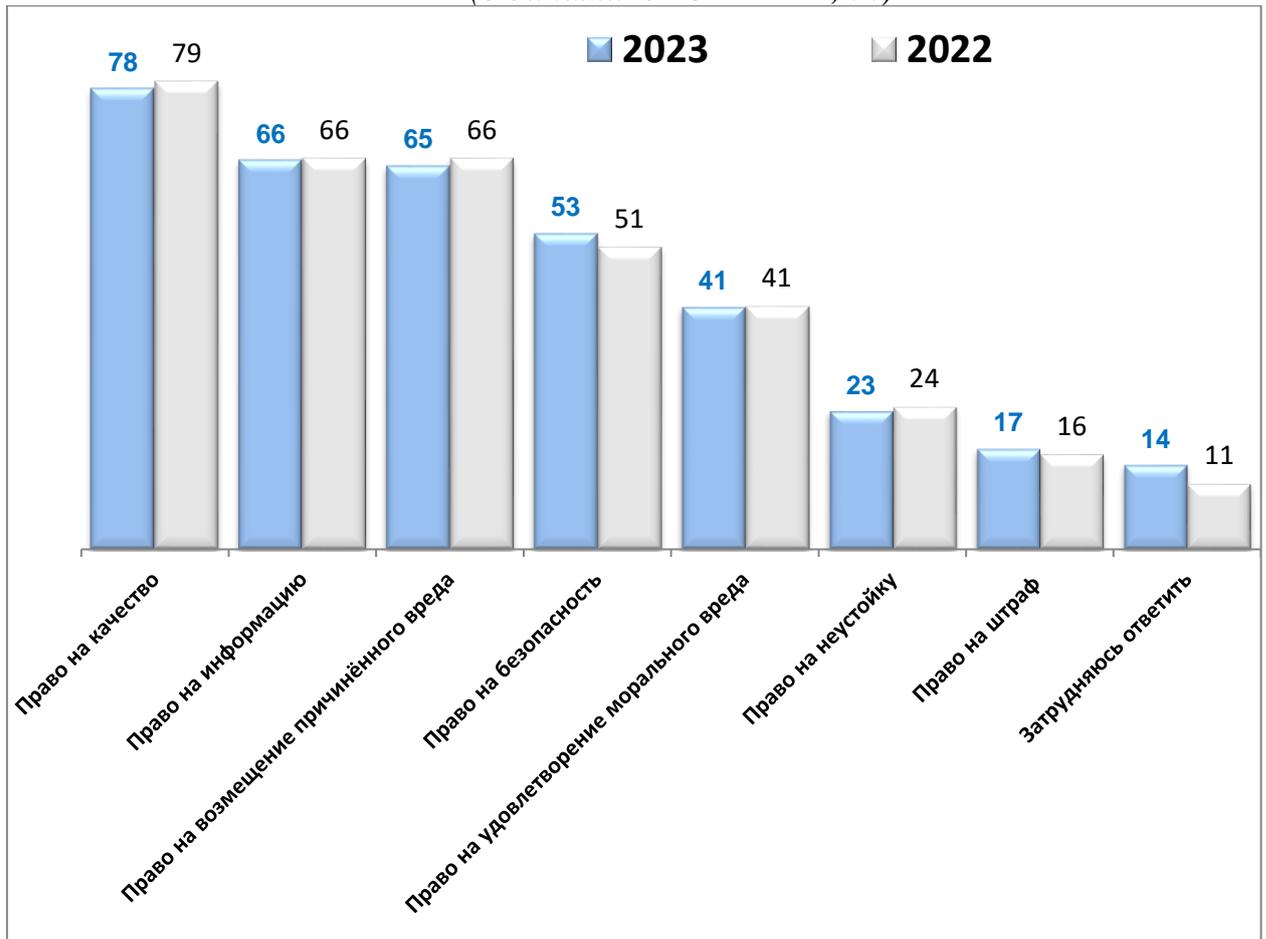
Потребитель имеет право при покупке товара знать его производителя, стандарт качества и перечень основных потребительских свойств:

- о продуктах питания: состав, калорийность и содержание вредных для здоровья веществ и противопоказания к употреблению этих продуктов при определённых заболеваниях;
- о товарах, потребительские свойства которых могут ухудшаться с течением времени: срок годности и дата изготовления.

Продавец и изготовитель обязаны обеспечивать всю требуемую информацию. Предоставление неполной или недостоверной информации может повлечь за собой материальную ответственность продавца за вред, причиненный здоровью покупателя.

И здесь важно понимать, и уровень знания закона, и как эти знания использует в повседневной жизни потребитель.

Какие права потребителей Вам известны? (в динамике 2022-2023, %)



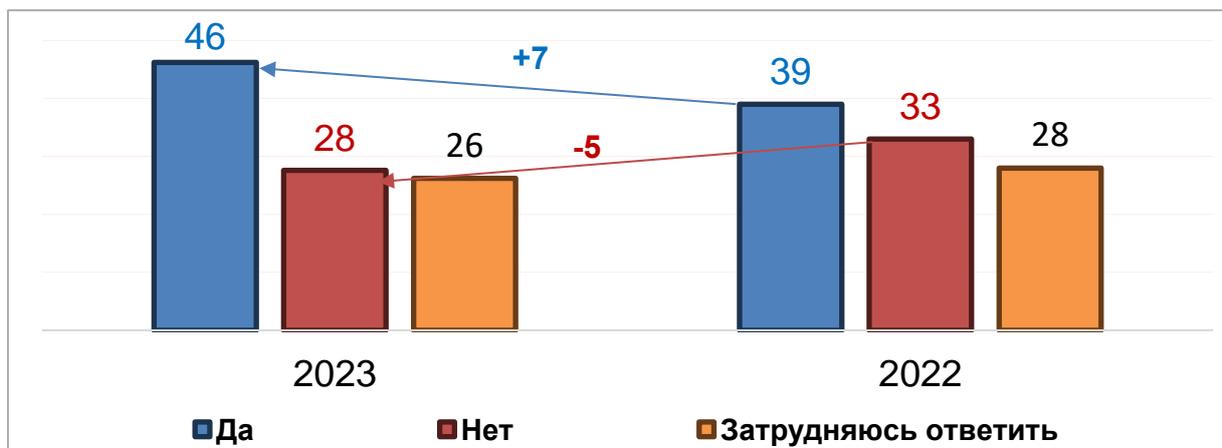
За весь период исследования уровень знания респондентами конкретных прав потребителей отмечен в пределах статистической погрешности.

По результатам текущего опроса знание **права на качество** подтвердили 78% опрошенных (2022 – 79%). Право на информацию и право на возмещение причинённого вреда знают 66% и 65% респондентов соответственно (2022 - 66%). Знание права на безопасность и права на удовлетворение морального вреда подтвердили соответственно 53% и 41% опрошенных в текущем году (2022: 51% и 41% соответственно).

Значительно меньше потребителей знают свои права на неустойку и права на штраф: 23% и 17% соответственно (2022: 24% и 16%).

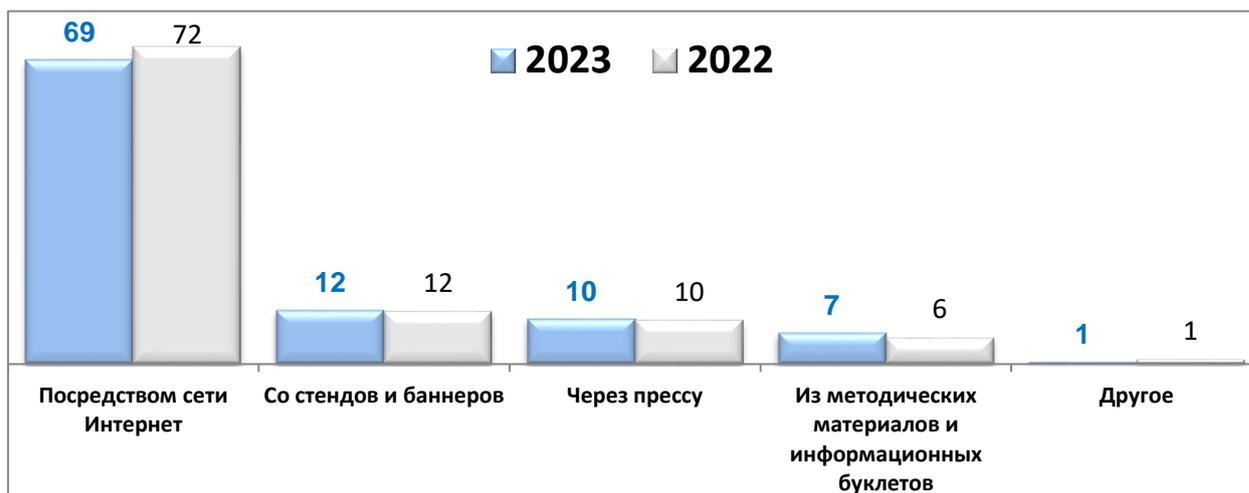
Затруднились в выборе прав потребителей, которые им известны 14% респондентов (2022 - 11% от общего числа опрошенных).

**Достаточно ли информации публикуется в СМИ и иных источниках
о правах потребителей:
(в динамике 2022-2023, %)**



Отмечена *положительная динамика удовлетворенности населения* Новгородской области *количеством информации* в СМИ и других источниках *о правах потребителей*: 46% респондентов удовлетворены, что на 7% выше результатов 2022 года, а 28% участников опроса отметили недостаточное количество подобной информации, при этом показатель на 5% ниже, чем годом ранее.

**В целях повышения потребительской грамотности,
каким образом Вам было бы удобнее получать информацию
по вопросам потребительского законодательства?
(в динамике 2022-2023, %)**



В целях повышения потребительской грамотности для 69% участников текущего опроса информацию по вопросам потребительского законодательства максимально удобно получать посредством информационно-коммуникационной сети «Интернет». Традиционно порядка в 6 раз и реже респондентами были заявлены информационные стенды и баннеры (12%), а также пресса (10%) и прочее.

Какие меры, по Вашему мнению, можно применить для повышения качества товаров и услуг, предоставляемых организациями в Новгородской области?

Данный вопрос был предложен в открытой форме. Наиболее популярные меры предложены ниже:

1. Усиление контроля качества продукции/услуг, мониторинг цены, качества, сроков;
2. Снижение цен на товары/услуги, особенно первой необходимости;
3. Обеспечение государственного регулирования торговой наценки на товары/услуги;
4. Повышение квалификации (компетенций) работников сферы торговли, услуг;
Обучение специалистов сферы потребительского рынка;
5. Увеличение заработной платы сотрудникам сферы торговли/услуг;
6. Проведение контрольно-надзорных мероприятий;
7. Ужесточение наказания за нарушение прав потребителей, системы штрафов;
8. Повышение финансовой и потребительской грамотности населения;
9. Введение системы поощрений для производителей за качество товара;
10. Увеличение количества публикации в СМИ о правах потребителей;
11. Создание Реестра недобросовестных производителей и поставщиков услуг населению;
12. Проверка качества соответствия продукции ГОСТу до поступления на торговые полки.

Также респонденты отмечали необходимым изменения в сфере услуг. Наиболее яркие приведены ниже.

Медицина: «Повышение доступности для населения области медицинских учреждений, качества услуг в данных учреждениях», «Привлечение специалистов в райцентры и сельскую местность, в том числе профильных», «Оснастить медицинские учреждения современным оборудованием», «Наладить медицину в области», - и прочее.

Коммунальные услуги: «Искоренение монополизма в сферах оказания услуг, в частности, предоставления коммунального обслуживания», «Насчет коммунальных услуг: платим за них бешеные деньги, например, капитальный ремонт, но его не дожидаться годами. За что платим - не понятно», «Ежегодно публиковать телефоны для обращений по видам коммунальных услуг, а то цифровизацию развиваем, а найти коммунальщиков монополистов можем, когда в ГО и ЧС позвоним».

Услуги общественного питания: «Подбирать квалифицированные кадры, а если предприниматель не учитывает претензии потребителей и является монополистом в сфере общественного питания, наказывать рублем!».

Услуги связи: «Наказывать операторов связи за некачественную мобильную связь или доступ в Интернет».

Услуги транспорта: «Организовать нормальное транспортное сообщение в области!».

Респонденты текущего опроса часто говорили о необходимости профильного образования, в том числе и в сфере торговли: «В каждой отрасли должны работать специалисты, получившие специальное образование!».

При этом каждый четвертый участник опроса 2023 года отметил, что его *все устраивает* или, что *все меры приняты в полном или частичном объеме*, а часть из них вообще *затрудились* с ответом.

Общие выводы

Опросы потребителей Новгородской области, проведенные в 2022-2023 годах *не выявили заметных изменений уровня удовлетворенности качеством товаров и услуг*.

Исходя из поставленных задач исследования в динамике с 2022 года респонденты подтверждают *стабильную оценку удовлетворенности ситуацией на потребительском рынке в регионе* на уровне 95%.

Также прослеживается *положительная динамика оценки* потребителями *качества товаров*, даже с учетом все еще высокого показателя негативного опыта приобретения респондентами некачественных товаров (68% в целом по области): снизилось количество граждан с опытом приобретения некачественного товара на 16%, при этом *27% респондентов вообще НЕ приобретали некачественный товар*.

Продовольственные товары два года подряд являются *лидерами антирейтинга качества* приобретаемой потребителями *продукции*, так ответили 88% респондентов с опытом приобретения некачественных товаров (из 68% от общего числа опрошенных).

По результатам опроса *некачественные услуги* второй год подряд чаще оказывались **в сфере медицины** при снижении показателя за исследовательский период на 7 процентных пункта до 30%. Показательным результатом опроса текущего года следует выделить 39% респондентов, которые *НЕ получали некачественные услуги* на территории региона; для сравнения, в 2022 году так же ответили только 6% опрошенных потребителей.

При нарушении своих прав только порядка 5% респондентов *обращаются в организации по защите прав потребителей*. Из этого числа опрошенных *наиболее частые обращения* в Роспотребнадзор – 22%, общественные организации по защите прав потребителей – 20% и органы местного самоуправления – 17%.

По результатам обращений граждан *отмечена положительная динамика*: случаев, когда *требования были удовлетворены полностью или частично* увеличилось на 13%, а когда требования *не были удовлетворены*, снизилось до 8%.

На 7% снизилось количество респондентов (до 29%), из числа опрошенных с негативным опытом приобретения некачественных товаров или получении некачественной услуги, которые оценили *действия продавцов и менеджеров* новгородских организаций, как *профессиональные*.

Информацией для потребителей, размещенной на информационных стендах в магазинах и в организациях Новгородской области, пользуются обычно порядка половины опрошенных, а *требуют жалобную книгу* только 10-15% респондентов.

Большинство участников опросов (98-99%) *знают, что в Российской Федерации действует Федеральный закон «О защите прав потребителей»*. За весь период исследования четко определен *рейтинг знания прав потребителей*: порядка 80% респондентов подтверждают знание *права на качество*, 65-66% опрошенных знают свое *право на информацию* и *право на возмещение причиненного вреда*, а каждый второй – *право на безопасность*.

Порядка половины респондентов *удовлетворены количеством информации о правах потребителей*, размещенной в открытом доступе, а 70% респондентов *максимально удобно получают информацию по вопросам потребительского законодательства* посредством информационно-коммуникационной сети «Интернет».