28 октября 2022 года комиссия по защите прав потребителей. Время проведения 11:00 -11:40. Доклад – 10 минут

**ДОКЛАД**

**«О результатах проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения Новгородской области качеством товаров и услуг»**

*Васин Максим Михайлович, заместитель министра – директор департамента промышленности и стратегических проектов министерства промышленности и торговли Новгородской области*

**СЛАЙД 1,2**

На основании пункта 5.1. мероприятий региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2022-2024 годы», пункта 2.1 раздела протокола очередного выездного заседания Правительства Новгородской области от 16.03.2022
№ 5/ЗП, и с целью выявления уровня удовлетворённости потребителей качеством товаров и услуг среди населения министерством промышленности и торговли Новгородской области проведено социологический опрос с 28 июля по 21 августа 2022 года через портал Госуслуги на Платформе обратной связи (ПОС). Модуль «Общественные голосования» позволяет через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в удобное время для гражданина принять участие в социологическом опросе.

**СЛАЙД 3**

В опросе приняли участие 1249 человек, проживающие во всех
22 муниципальных образованиях Новгородской области. Территориальная структура выборки и демографический состав представлены на слайде.

**СЛАЙД 4**

По результатам проведённого опроса на территории Новгородской области большинство респондентов - 99 % знают, чтов Российской Федерации действует Закон РФ «О защите прав потребителей»

Знание прав на качество товаров и услуг подтвердили 985 человек из общего количества опрошенных, что составляет 79 %. Информация о видах прав представлена на слайде.

*Справочно:*

*Право на возмещение причинённого вреда и право на информацию одинаково знают 2/3 респондентов (по 66 %). Знание права на безопасность и права на удовлетворение морального вреда подтвердили соответственно 51 % и 41 % опрошенных. Значительно меньше потребителей знают свои права на неустойку и права на штраф (24 % и 16 % соответственно).*

При этом 134 респондента затруднились в выборе прав потребителей, которые им известны, что составляет 11 % от общего числа опрошенных.

**СЛАЙД 5**

В исследовании мы определили потребителя (участника опроса) - экспертом, который дал оценку уровню удовлетворённости
при покупке товаров или оказании услуг.

По результатам опроса качество и уровень обслуживания в магазинах
и организациях на территории Новгородской области 81 % респондентов оценили как средний; а 12 % опрошенных отметили как высокий, что говорит о ***стабильности потребительского настроения в регионе на текущий момент***. Безусловно этому способствует реализация мероприятий региональной программы федеральными ведомствами и органами власти всех уровней. Только 5 % из общего числа участников опроса оценили качество
и уровень обслуживания в организациях нашего региона неудовлетворительно. Затруднились с оценкой 2 % респондентов, что
в пределах статистической погрешности.

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.

По данным исследования ***84 % из общего количества опрошенных имеют негативный опыт приобретения некачественных товаров***;
всего 9 % респондентов не сталкивались с подобным; а ещё 7 % - отказались отвечать на данный вопрос. Информация о категориях товара представлена на слайде.

**СЛАЙД 6**

На территории Новгородской области ***некачественные услуги*** оказывались респондентам чаще в сфере медицины (37 %); каждый третий участник опроса остался недоволен услугами общественного питания (34 %); 31 % респондентов отметили некачественными коммунальные услуги, 27 % опрошенных услуги связи, каждый пятый (21 %) отметил услуги транспорта, а каждый десятый (11 %) – бытовые услуги.

Только 6% респондентов не оказывались некачественные услуги на территории Новгородской области.

**СЛАЙД 7**

***В случае приобретения некачественных товаров 66 % респондентов самостоятельно договаривались и находили компромис****с,*а 6 % опрошенных обращались в организации по защите прав потребителей.
При этом 28 % участников опроса обычно отказывались отстаивать свои права потребителя.

***26 % участников опроса обращались за защитой своих прав
в Роспотребнадзор***, 18 % респондентов – в общественные организации
по защите прав потребителей; еще 16 % опрошенных обращались за защитой прав в органы местного самоуправления, а 6 % - органы исполнительной власти. Еще 9 % потребителей, участвующих в данном опросе, обращались
в прокуратуру, а 5 % подавали заявление о нарушении прав потребителей
в органы судебной власти, а 2 % - Федеральную антимонопольную службу.

**СЛАЙД 8**

***По мнению 39 % опрошенных информации, которая публикуется
в СМИ и других источниках о правах потребителей, - достаточно***. Каждый третий респондент высказался о недостаточном количестве информации, 28 % участников опроса не смогли ответить на данный вопрос.

***В целях повышения потребительской грамотности для 72 % опрошенных удобней получать информацию по вопросам потребительского законодательства посредством информационно-коммуникационной сети «Интернет»***.

В 6-7 раз реже респондентами были заявлены пресса (10 %), а также стенды и баннеры (12 %). Методические материалы и информационные буклеты пользуются популярностью только у 6 % потребителей, участвующих в опросе.

Прошу учесть вышеуказанные данные социологического исследования в работе всех уровней власти при реализации региональной программы, продолжить проведения горячих линий и обеспечить размещение на официальных сайтах информаций по разъяснению механизма защиты прав потребителей при покупке некачественных товаров и оказании услуг.

Прошу всех исполнителей региональной программы представить в Мнпромторг НО отчеты об исполнении мероприятий по защите прав потребителей для подготовки сводного очета и представления доклада на заседание Правительства Новгородской области до 01 апреля 2023 года, и направление информации по исполнению в Роспортебнадзорю