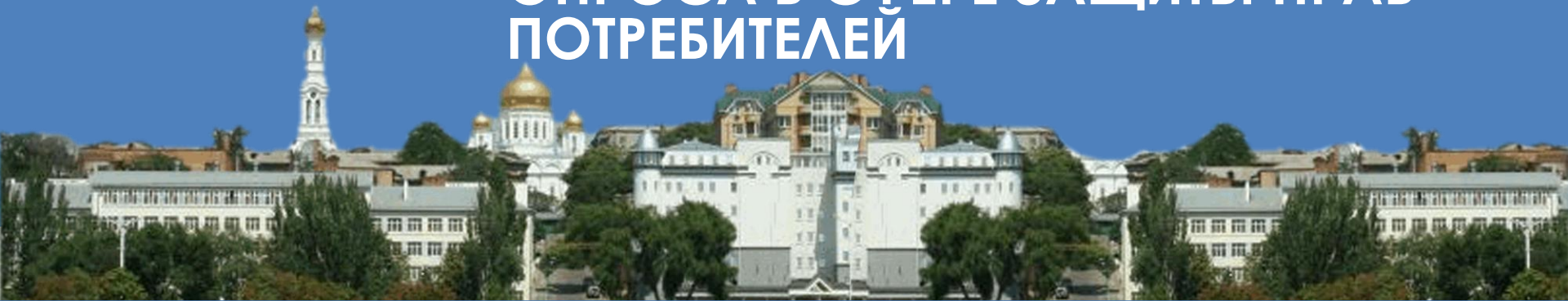




Департамент экономики города Ростова-на-Дону



РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО МАТЕРИАЛАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



город Ростов-на-Дону – 2014



Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

ЦЕЛЬ:

Выявление уровня информированности и грамотности населения и хозяйствующих субъектов города Ростова-на-Дону в сфере торговли и услуг. Сравнения полученных данных. по результатам анкетирования, с результатами анкетирования, полученными в 2013 году, в целях определения эффективности мер по повышению уровня информированности и уровня грамотности населения в области защиты прав потребителей



ЗАДАЧИ:

- ▶ **Определение сфер деятельности, в которых чаще всего нарушаются права потребителей**
- ▶ **Выявление характерных нарушений законодательства о защите прав потребителей**
- ▶ **Определение наиболее эффективных методов защиты прав потребителей**



МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ:

Основным методом сбора информации являлся социологический опрос. Анкеты, предлагавшиеся респондентам, включали открытые и закрытые вопросы, ответы на которые подвергались статистическому анализу в статистических пакетах (программном обеспечении) STATISTICA – 6 и SPSS-14. Выбор статистической программы определялся характером конкретных статистических методов использованных в анализе. Измерение признаков осуществлялось при помощи различных шкал, описание которых дается в тексте информационно-аналитических материалов.

Метод отбора респондентов: смешанная выборка, механизм случайного отбора осуществлялся посредством маршрутного метода, механизм квотного отбора осуществлялся посредством контроля таких признаков как пол, возраст и район г. Ростова-на-Дону проживания респондента.



Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

Количество заполненных анкет
(сфера бытового обслуживания) – 300

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ВЫБОРКИ РЕСПОНДЕНТОВ

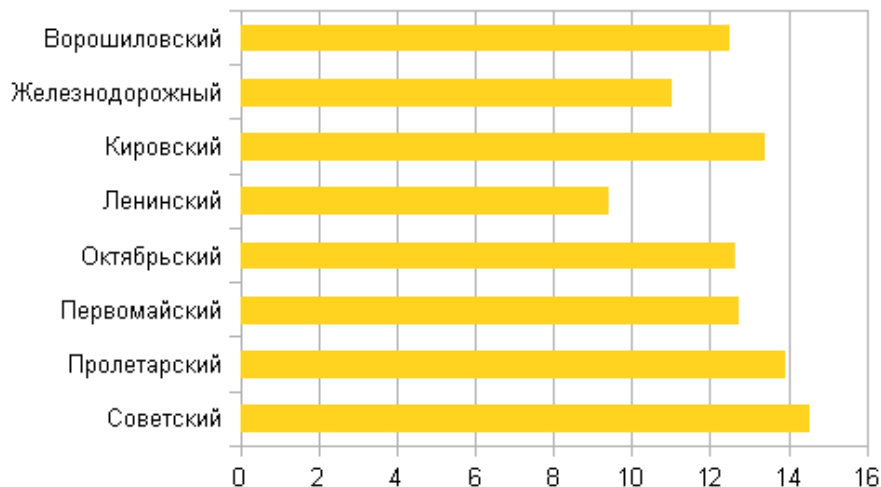
Поло-возрастной состав опрошенного населения

Пол/ Возраст	18-29 лет	29-49 лет	50 лет и старше
Мужчины	22,3%	9,8%	8,3%
Женщины	27,5%	14,5%	17,0%

Род занятий и социальный статус опрошенных



Распределение респондентов-участников исследования по районам города (%)



Уровень дохода опрошенных респондентов, %





Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

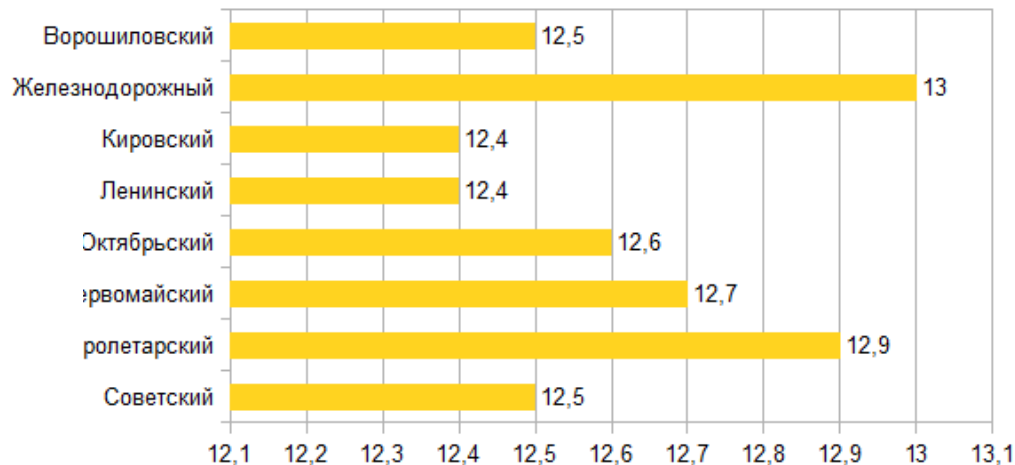
Количество заполненных анкет
(сфера торговли) – 300

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ ВЫБОРКИ РЕСПОНДЕНТОВ

Поло-возрастной состав опрошенного населения

Пол/ Возраст	18-29 лет	29-49 лет	50 лет и старше
Мужчины	18,1%	15,2%	17,8%
Женщины	15,9%	16,7%	16,3%

Распределение респондентов-участников исследования по районам города (%)



Род занятий и социальный статус опрошенных



Уровень дохода опрошенных респондентов, %





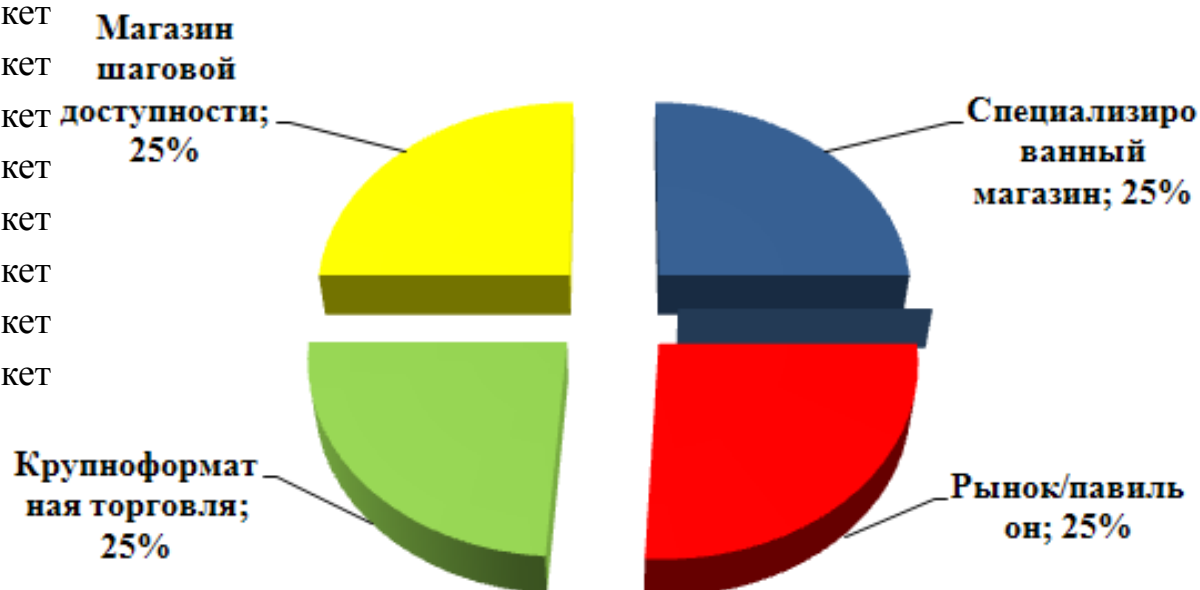
Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

Количество заполненных анкет
(сфера торговли) – 200

ВЫБОРКА ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ (СФЕРА ТОРГОВЛИ)

Всего в ходе исследования были собраны материалы по 8 районам города Ростова-на-Дону:

Ворошиловский район	25 анкет
Железнодорожный район	25 анкет
Кировский район	25 анкет
Ленинский район	25 анкет
Октябрьский район	25 анкет
Первомайский район	25 анкет
Пролетарский район	25 анкет
Советский район	25 анкет





Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

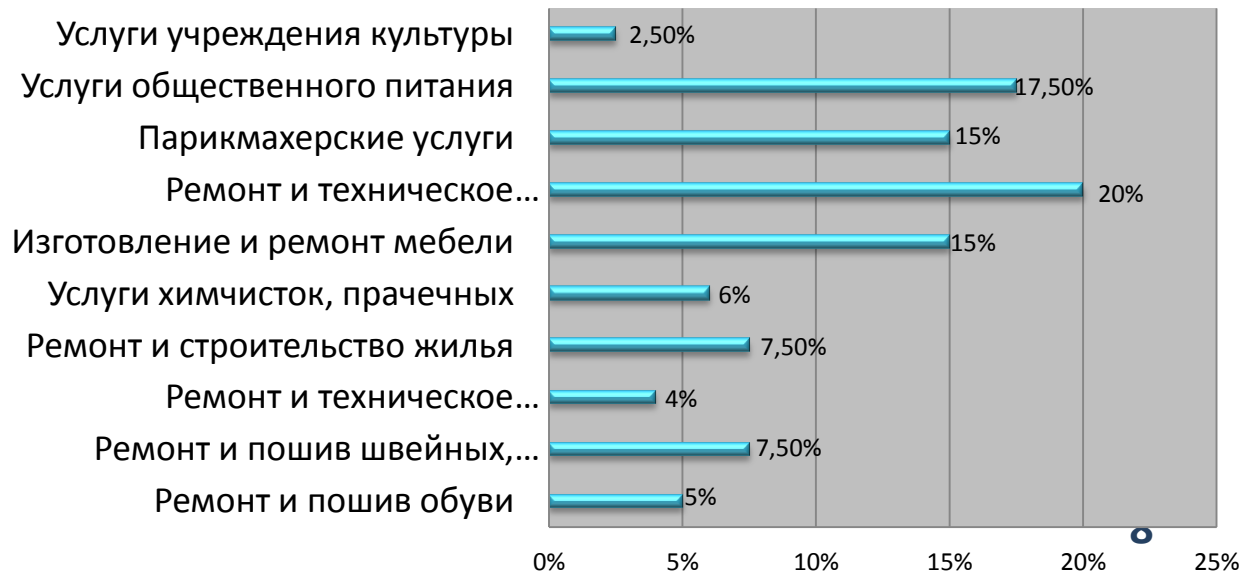
Количество заполненных анкет
(сфера бытового обслуживания) – 200

ВЫБОРКА ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ (СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ)

Для выяснения сложившейся ситуации города были выделены следующие виды услуг:

- Ремонт и пошив обуви (10 анкет);
- Ремонт и пошив швейных, кожаных, меховых и трикотажных изделий (15 анкет);
- Ремонт и техническое обслуживание бытовой и радиоэлектронной аппаратуры (8 анкет);
- Ремонт и строительство жилья (15 анкет);
- Услуги химчисток, прачечных (12 анкет);
- Изготовление и ремонт мебели (30 анкет);
- Ремонт и техническое обслуживание автотранспортных средств (40 анкет);
- Парикмахерские услуги (30 анкет);
- Услуги общественного питания (35 анкет);
- Услуги учреждения культуры (5 анкет);

**Охват: 8 районов
г. Ростова-на-Дону**





ХОЗЯЙСТВУЮЩИЕ СУБЪЕКТЫ (СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ)

На всех предприятиях и организациях, оказывающих услуги, максимально представлена информация о наименовании организации, юридическом адресе, режиме работы.

Меньшую долю присутствия имеют такие параметры, как наличие информации о сроке и номере лицензии, номере государственной регистрации.

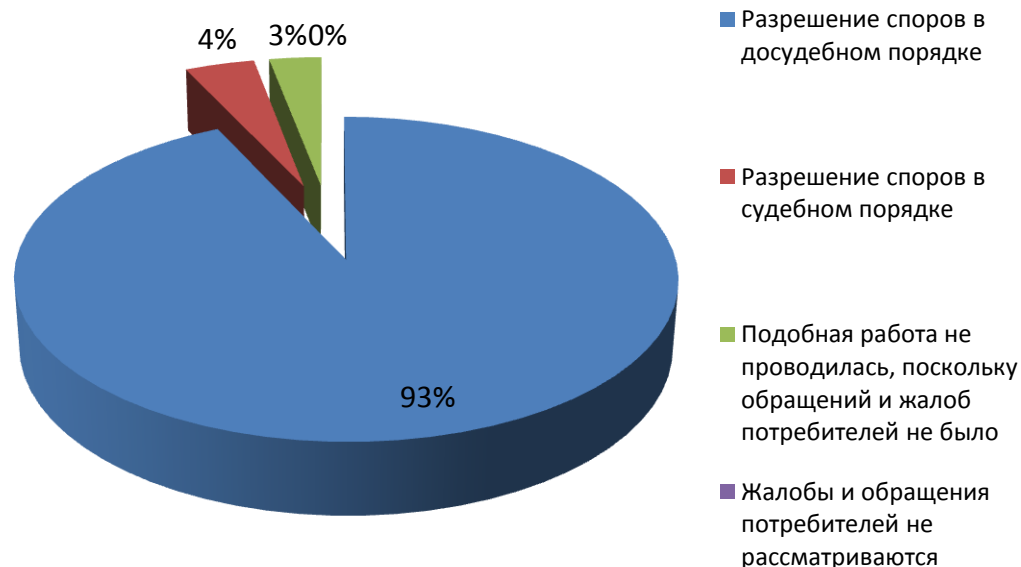


В целом по городу в сравнении с 2013 г. повысился процент количества хозяйствующих субъектов, указывающих необходимую информацию.



ХОЗЯЙСТВУЮЩИЕ СУБЪЕКТЫ (СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ)

Как и в 2013 году, большинство обращений потребителей с претензиями решались в досудебном порядке. Увеличение доли обращений потребителей в случае нарушения их прав в организации с жалобами, относительно данных прошлого года, свидетельствует о росте уровня знаний потребителей в области потребительского законодательства и в частности Закона "О защите прав потребителей».





Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

РЕЗЮМЕ

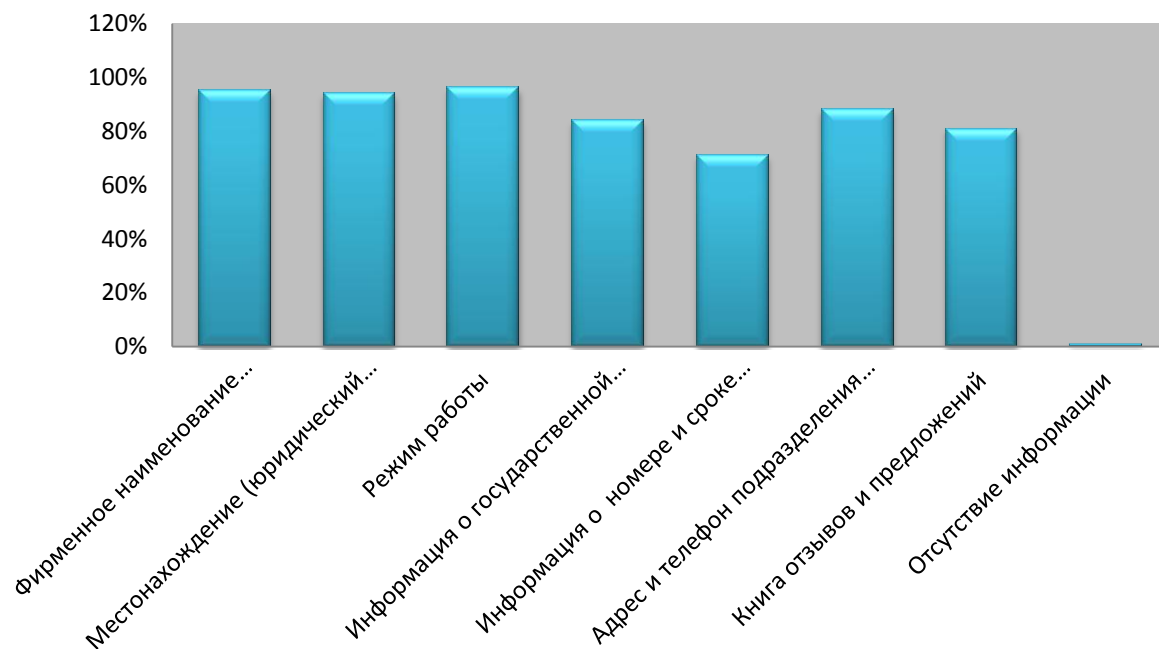
ХОЗЯЙСТВУЮЩИЕ СУБЪЕКТЫ (СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ)

Данные 2014 года зафиксировали сокращение количества респондентов, которые не смогли бы защитить свои при обладании более полной информацией по защите своих прав. Это свидетельствует о росте уверенности потребителей в случае самостоятельной защиты потребительских прав, также данные говорят о повышении общего уровня знаний потребительского законодательства. Следует отметить эффективность проведенных мероприятий компетентных служб в течение 2013-2014 гг.



ХОЗЯЙСТВУЮЩИЕ СУБЪЕКТЫ (СФЕРА ТОРГОВЛИ)

Только у 1% хозяйствующих субъектов отсутствует вся необходимая обязательная информация.



По сравнению с 2013 годом существенных изменений по всем позициям не произошло.

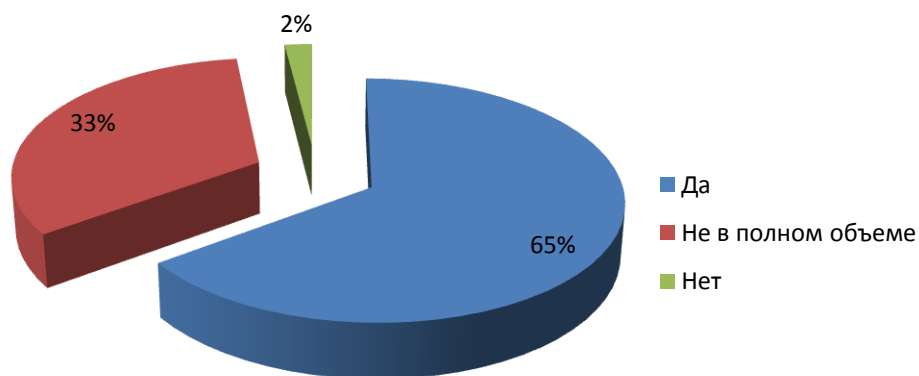
Можно констатировать факт незначительного повышения уровня предоставляемой информации о торговых организациях относительно показателей прошлого года.



ХОЗЯЙСТВУЮЩИЕ СУБЪЕКТЫ (СФЕРА ТОРГОВЛИ)

Отдельный блок анкетирования был посвящён характеру и особенностям работы хозяйствующих субъектов с претензиями потребителей и разрешения возникающих споров, его юридического обеспечения. Хозяйствующим субъектам были заданы 3 вопроса:

1. Информированы ли сотрудники организации о правовых основах их взаимоотношений с клиентом, в том числе, знакомы ли они с Законом «О защите прав потребителей»?
2. Каким образом хозяйствующим субъектом ведется работа с претензиями потребителей?
3. Имеется ли специалист/ юридическая служба по работе с обращениями потребителей?



В результате было выявлено, что 65% сотрудников описанных организаций владеют информацией о последствиях нарушения прав потребителей, еще 33% указали, что владеют, но не в полном объеме, только в 2% из опрошенных организаций сотрудники не владеют данного рода информацией.

Для сравнения - в 2013 году доля сотрудников, владеющих информацией, составляла порядка 59%.



ХОЗЯЙСТВУЮЩИЕ СУБЪЕКТЫ (СФЕРА ТОРГОВЛИ)

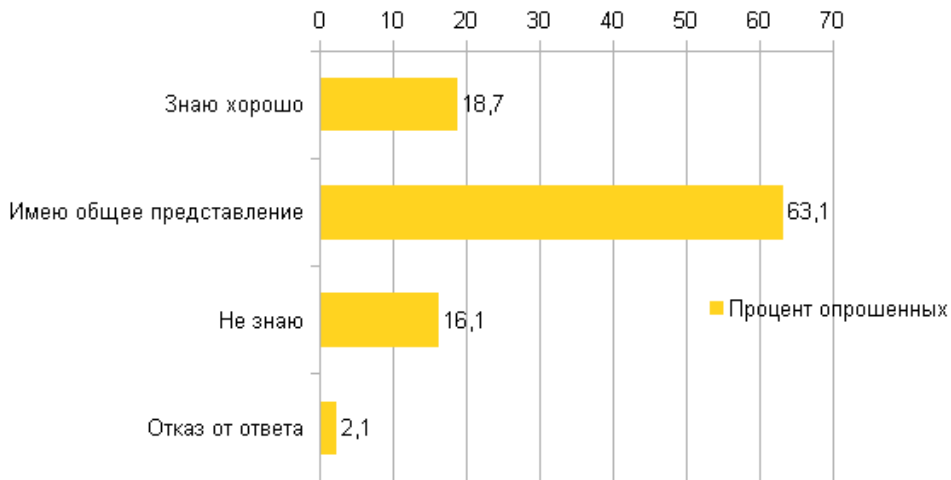
Наблюдается рост осведомленности сотрудников организаций о последствиях нарушения прав потребителей.

Более половины сотрудников осведомлены о последствиях нарушения прав потребителей в полном объеме. Данный уровень можно охарактеризовать как «высокий» и говорит о знании сотрудников организаций законов о защите прав потребителей и последствиях их нарушения.



НАСЕЛЕНИЕ (СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Ответы респондентов на вопрос о знании законодательства в области защиты прав потребителей



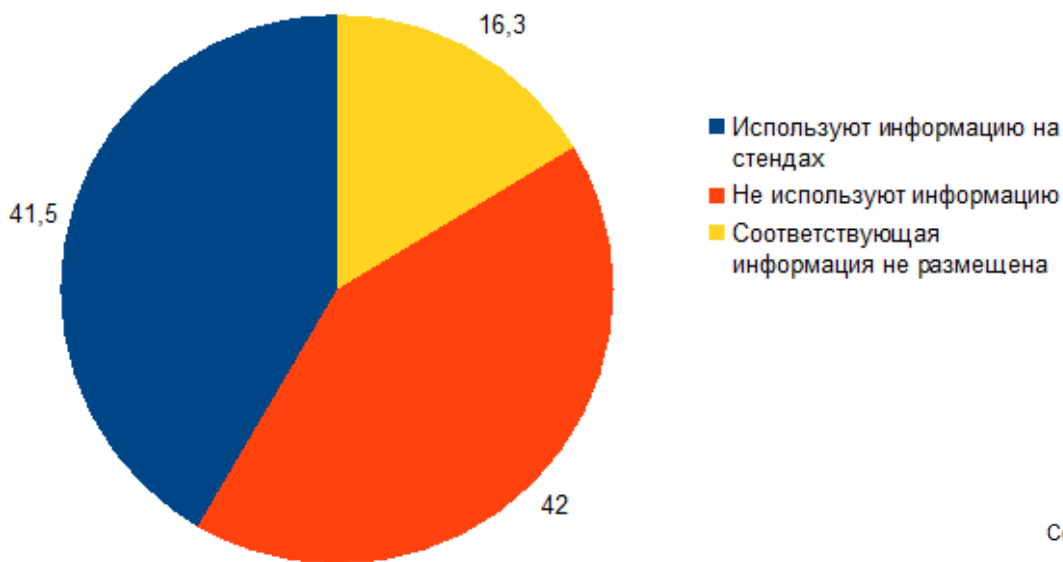
Оценка респондентами изменения уровня своей информированности в области защиты своих прав потребителя (% ответов)



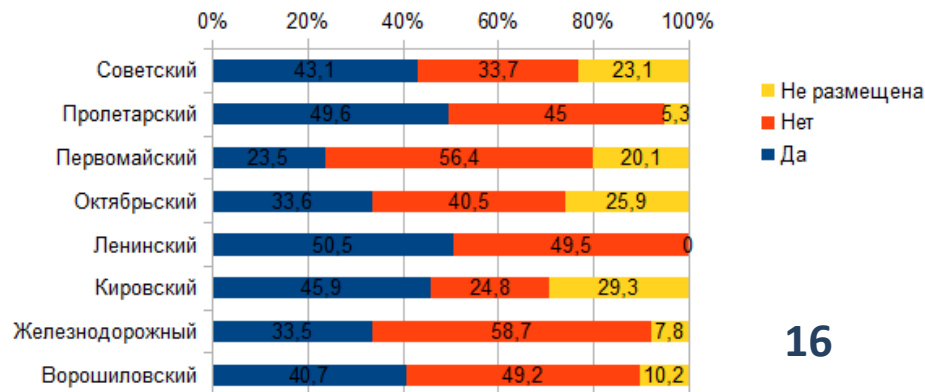


НАСЕЛЕНИЕ (СФЕРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ)

Использование населением информации для потребителей,
размещенной на стендах организаций,
занимающихся бытовым обслуживанием (%)



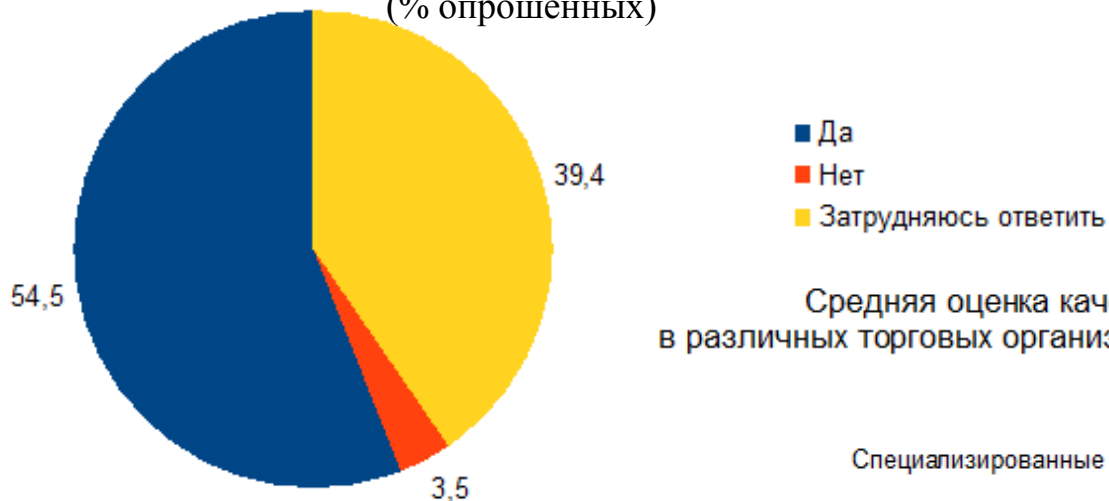
Использование информации о законодательстве
в сфере защиты прав потребителей
на информационных стендах организаций
жителями районов города





НАСЕЛЕНИЕ (СФЕРА ТОРГОВЛИ)

Ответы на вопросы о возможности самостоятельно защищать свои права потребителя при более полном информировании (% опрошенных)



Средняя оценка качества обслуживания в различных торговых организациях по пятибалльной шкале





НАСЕЛЕНИЕ

Мнение респондентов (сфера торговли + сфера услуг) относительно того, каким образом можно улучшить работу по вопросам защиты прав потребителей, распределилось следующим образом:

Увеличение количества публикаций в СМИ	58,5%
Увеличение количества печатных публикаций массовой доступности	39,9%
Наличие телефонов горячей линии в органах местного самоуправления	58,6%
Усиление мер общественного контроля соблюдения Закона «О защите прав потребителей»	44,9%
Увеличение консультационных пунктов, общественных приемных по защите прав потребителей	42,5%
Введение соответствующих спецкурсов и элективов в учебных заведениях	12,1%
Проведение семинаров и лекций соответствующей тематики на предприятиях и в организациях по оказанию услуг.	14,7%



Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

МЕРОПРИЯТИЯ:

- организация и проведение информационно-просветительской работы по вопросам защиты прав потребителей, реализуемых на потребительском рынке города в форме семинаров, круглых столов, совещаний, тренингов, олимпиад и т.п.;
- организация работы мобильной приемной по вопросам защиты прав потребителей;
- систематизированное распространение информации о профильных структурах, осуществляющих деятельность по защите прав потребителей: органов управления Ростпотребнадзора, органом местного самоуправления (Департамент экономики города Ростова-на-Дону), общественных организаций прав потребителей;
- проведение викторин, турниров, конкурсов, промоакций, мастер-классов, смотров качества, дней открытых дверей;
- распространение социальной рекламы (особенно среди молодежи) в образовательных учреждениях города Ростова-на-Дону.
- проведение семинаров, вебинаров, совещаний круглых столов, (как для населения, так и для хозяйствующих субъектов).



Департамент экономики
города Ростова-на-Дону

Презентация подготовлена по заказу Департамента
экономики города Ростова-на-Дону в 2014 году

Исполнитель:
Южный федеральный университет,
факультет управления
г.Ростов-на-Дону, пер. Соборный, 26
+7(863) 299-06-72
management_dep@sfedu.ru

