

Отчет центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» о проведенных мероприятиях, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей 2024 г.

Организовано выступлений в СМИ			Работа в образовательных учреждениях						Межведомственная работа			Тематическое консультирование						Иные мероприятия			
ТВ, выступлений	Радио, выступлений	Печать, статей	Общественные учреждения		Средние специальные учебные учреждения		Высшие учебные учреждения		Конференции (семинары, иное)	Совещания	Заседания совещательных органов (название органа)	Устные консультации специалистов управления		Тематические горячие линии		Устные консультации специалистов консультационных центров/пунктов		Анкетирование**	Буклеты/памятки	Конкурсы	Выставки, и тд
			Кол-во выступлений	Кол-во участников	Кол-во выступлений	Кол-во участников	Кол-во выступлений	Кол-во участников				в Управлении Роспотребнадзора	Выездные	Кол-во тем (названия)	Кол-во консультаций	На месте	Выездные				
0	0	0	1	34	1	23	0	0	0	0	0	-	-	5	128	37	6 (21)	4	9 подготовлено и распространено 95 материалов	0	1

Пояснительная записка

В соответствии с планом мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей центром по информированию и консультированию потребителей были проведены следующие мероприятия:

- Разработан учебный материал и Презентация по теме «**Справедливый и ответственный искусственный интеллект**», с освещением вопросов по истории всемирного дня защиты прав потребителей и основных прав потребителя;
- Разработаны анкеты для анкетирования учащихся и взрослого населения по тематике дня прав потребителей;

Проведены 6 выездных консультационных мероприятий:



-29 февраля проведено информационное мероприятие для жителей д. Лесная Новгородского района, на мероприятии присутствовало- 18 человек.



- 07 марта проведено консультирование граждан в МФЦ В. Новгорода, приуроченное к Всемирному дню защиты прав потребителей, за консультацией обратилось 5 человек. Среди посетителей МФЦ были распространены информационные материалы в количестве 27 штук.



-14.03.2024 в Модельной Колмовской библиотеке было проведено информационное мероприятие для жителей микрорайона «Северный», приурочено к Всемирному дню защиты прав потребителей. Количество участников-28 человек.



- 20 марта была организована и проведена встреча для сотрудников Администрации Новгородского района и на котором присутствовало 50 человек;



- 22.03.2024 Проведен учебный урок в общеобразовательной школе Великого Новгорода № 2, в котором приняли участие 34 ученика;



- 26.03.2024 в Центральной Кремлевской библиотеке прошла аналогичная встреча со студентами Новгородского агротехнического техникума и на которой присутствовало 23 студента. Была организована выставка материалов, приуроченных к тематике Всемирного дня прав потребителей.



В ходе выездных мероприятий участникам были выданы памятки: «Правила финансовой безопасности», «Наиболее распространённые схемы мошенников за 2023 год: как защитить свои финансы?», «Как не стать жертвой мошенников при покупке товаров и заказе услуг в Интернете?», «Приоритеты защиты прав потребителей во времена ИИ»; «Интернет мошенничество»; «Искусственный интеллект против онлайн мошенничества»; «О рекомендациях, как правильно выбрать живые цветы»; «О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты», а также информационный лист с контактной информацией Центра, где граждане могут получить

практическую помощь в разрешении вопросов по защите прав потребителей. Распространено 95 материалов.

- Проведены 5 тематических горячих линий по темам: «Права потребителей жилищно-коммунальных услуг», «Права потребителей финансовых услуг», «Права потребителей при продаже товаров дистанционным способом», «Права потребителей при продаже технически сложных товаров», «К Всемирному дню защиты прав потребителей».

- Подготовлены и размещены на сайте 19 информационных материалов:

Анонс о проведении Всемирного дня защиты прав потребителей;

5 Анонсов о проведении горячих линий;

2 информационных материала о истории и тематике Всемирного дня прав потребителя;

9 информационных материалов по темам: «Внимание! У КИВИ Банка отозвана лицензия.»; «Раскрыта новая схема обмана россиян - «Я ваш бывший руководитель...»; «Приоритеты защиты прав потребителей во времена ИИ»; «Интернет мошенничество»; «Искусственный интеллект против онлайн мошенничества»; «Как избежать обмана, если организация навязывает замену счётчиков на дому?», «На что обратить внимание при приобретении автомобиля в кредит в автосалоне», «Права потребителей при изготовлении мебели.»

2 анонса «О проведении конкурса рисунков», «О проведении выездных общественных приемных».

- Подготовлены и опубликованы 6 информационных материалов о проведенных мероприятиях.

- Проведено анкетирование среди 34 учеников, 23 студентов и 28 человек взрослого населения.

Результаты проведенного анкетирования (опроса):

Метод	Формализованный анкетный опрос респондентов (заполнение анкет респондентами собственноручно)
Продолжительность	14.03.2024 – с жителями микрорайона «Северный» г. В. Новгород; 22.03.2024 - с учащимися МАОУ СОШ № 2; 26 марта- со студентами Новгородского агро-технического техникума
Выбор респондентов	Учащиеся до 13 лет; студенты 18- 19 лет; граждане от 50 лет до 75 лет
Место проведения:	г. Великий Новгород
Величина выборки	85, в том числе: ученики – 34, студенты- 23; граждане - 28
Цель	- Цель анкетирования направлена на изучение и оценку знаний в области применения закона о защите прав потребителей.
Результаты	В ходе анкетирования учащихся установлено, что учащиеся знают о том, что есть Закон о защите прав потребителей и знают, что установлены права, но какие права у потребителей знают только 3% респондентов. При анкетировании школьникам предлагалось ответить на вопрос: «Доводилось ли Вам или Вашим родителям защищать свои права потребителя?» и из 34 респондентов обращались к продавцу с определенными требованиями - 11. На вопрос «Знаете ли Вы о том, что можно купить товар по интернету?» «ДА» ответили 100% респондентов, а покупки в интернет-магазинах совершали 81,2%. Из анализа ответов по другим вопросам следует, что только 87,2% респондентов считают, что в современном мире нужен искусственный интеллект; 54% респондентов пользуются чат-ботами и 12% считают, что искусственный интеллект предотвратит онлайн мошенничество. 100% взрослого населения и в том числе, студенты ответили на вопросы: знают о дне защиты прав потребителей, знают о Закон «О защите прав потребителей», знают о правах потребителей. Из проведенного анализа по другим вопросам следует, что: что 34,3% респондентов уверены в своих знаниях по защите своих прав потребителя; 19,4% ни разу не покупали товары дистанционно. Половина респондентов ответили, что их права были нарушены при оказании жилищно-коммунальных услуг,

	37% при получении финансовых услуг, 3 человека столкнулись с нарушениями прав потребителя при оказании туристских услуг. 100% студентов знакомы с искусственным интеллектом, пользовались чат-ботами. 100% населения пенсионного возраста сталкивались с онлайн мошенничеством. 10 человек (12%) считают, что необходимо в предприятиях торговли иметь консультанта по вопросам применения норм законодательства о защите прав потребителей. Анализируя ответы респондентов можно сделать вывод о том, что в целом граждане знакомы с законодательством в области защиты прав потребителей, однако сталкиваются с трудностями при их применении.
--	--

Ответственный исполнитель: Дубровина Е.А., тел. 8(8162)77-20-38