

## АНКЕТА ПОТРЕБИТЕЛЯ

**1. Пол потребителя**

	М
	Ж

**2. Возраст потребителя**

	От 18 до 30
	От 31 до 50
	От 51

**3. Знаете ли Вы Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»?**

	Да
	Нет
	Частично

**4. Приходилось ли Вам (членам Вашей семьи, знакомым) приобретать некачественные товары на территории РСО-Алания?**

	Да
	Нет

**5. Если да, то какие в большей степени? (не более 5 ответов)**

	Продовольственные товары
	Товары для детей
	Товары для профилактики и лечения заболеваний
	Парфюмерно-косметическая продукция
	Швейные или трикотажные изделия
	Меховые товары
	Бытовая техника
	Фото-киноаппаратура
	Телефонные аппараты и аксессуары
	Обувь
	Строительные материалы
	Товары бытовой химии
	Мебель бытовая
	Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней
	Другое

**6. Была ли оказана Вам (членам Вашей семьи, знакомым) некачественная услуга на территории РСО-Алания, если да, то в какой области? (не более трех ответов)**

	Услуги общественного питания
	Бытовые услуги
	Услуги транспорта
	Услуги связи
	Коммунальные услуги
	Медицинские
	Туристские услуги
	Обучение
	Другие

7. Считаете ли Вы действия продавцов и менеджеров, работающих в организациях сферы обслуживания РСО-Алания, профессиональными при предъявлении им претензий на некачественные товары (услуги)?

- В большинстве случаев - Да  
 В большинстве случаев - Нет

8. Как Вы оцениваете качество и уровень обслуживания в магазинах и в организациях, оказывающих услуги на территории РСО-Алания?

- Высокий  
 Средний  
 Неудовлетворительный

9. Пользовались ли Вы информацией для потребителей, размещенной на информационных стендах в магазинах и в организациях, оказывающих услуги на территории РСО-Алания?

- Да  
 Нет

10. Требовали ли Вы книгу жалоб?

- Да  
 Нет

11. В случае приобретения некачественных товаров или оказания некачественных услуг отстаивали свои права?

- Да, старался договариваться и найти компромисс самостоятельно  
 Да, обращался в организации по защите прав потребителей  
 Нет, не вижу смысла

12. Результат Ваших действий?

- Требования были удовлетворены полностью  
 Требования были удовлетворены частично  
 Требования не были удовлетворены

13. В целях повышения потребительской грамотности, каким образом Вам было бы удобней получать информацию по вопросам потребительского законодательства?

- Через прессу  
 Посредством сети Интернет  
 Из методических материалов и информационных буклетов  
 Со стендов и баннеров

---

Какие меры, по Вашему мнению, можно применить для повышения качества продукции и услуг, предоставляемых организациями?


Спасибо за участие!