

УТВЕРЖДЕНО
совместное решение Гродненской
областной организации
Белорусского профсоюза
работников торговли,
потребительской кооперации и
предпринимательства, управления
торговли и услуг Гродненского
областного исполнительного
комитета от 27.05.2025 года № 2/2

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения анкетирования (опроса) покупателей по степени удовлетворенности ценами на продукты, их качеством и ассортиментом, уровнем обслуживания в торговых объектах Гродненской области,

в рамках проведения акции «Выбираем народную торговую сеть», посвященной Дню работников торговли

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке проведения анкетирования (опроса) покупателей по степени удовлетворенности ценами на продукты, их качеством и ассортиментом, уровнем обслуживания в торговых объектах Гродненской области, в рамках проведения акции «Выбираем народную торговую сеть», посвященной Дню работников торговли» (далее – Положение об анкетировании) представляет нормативный документ, регламентирующий цель, задачи, порядок, формы проведения анкетирования (опроса) покупателей по степени удовлетворенности ценами на продукты, их качеством и ассортиментом, уровнем обслуживания в торговых объектах Гродненской области, в рамках проведения акции «Выбираем народную торговую сеть», посвященной Дню работников торговли.

1.2. Положение об анкетировании, а также дополнения и изменения к нему утверждается решением Гродненской областной организации Белорусского профсоюза работников торговли, потребительской кооперации и предпринимательства, управления торговли и услуг Гродненского

областного исполнительного комитета.

1.3. В Положение об анкетировании могут вноситься изменения и дополнения в связи со вступлением в силу новых нормативных документов.

1.4. Положение об анкетировании разработано с учетом требований норм действующего законодательства Республики Беларусь, в том числе Указом Президента Республики Беларусь от 05.12.1997 № 630 «О реагировании на общественно значимую информацию», Закона Республики Беларусь от 17.07.2008 № 427-З «О средствах массовой информации».

1.5. Анкетирование (опрос) (далее - анкетирование) не является социологическим опросом по выявлению мнения относящегося к республиканским референдумам, выборам Президента Республики Беларусь, депутатов Национального собрания Республики Беларусь и общественно-политической ситуации в стране.

Информация, полученная в ходе анкетирования, не является общественно значимой информацией (*сведениями об острых социально-экономических и общественно-политических проблемах, а также критическим материалом и иными актуальными сведениями, представляющие общественный интерес*) в понятии, используемом в соответствии Указом Президента Республики Беларусь от 05.12.1997 № 630 «О реагировании на общественно значимую информацию».

1.6. Анкетирование проводится на территории г.Гродно, Гродненского, Лидского, Берестовицкого, Волковысского, Вороновского, Дятловского, Зельвенского, Ивьевского, Кореличского, Мостовского, Новогрудского, Островецкого, Ошмянского, Свислочского, Слонимского, Сморгонского, Щучинского районов.

1.7. Анкетирование включает 10 вопросов закрытого типа (каждый вопрос имеет предложенные варианты ответов к нему) и 1 вопрос открытого типа (анкетируемый самостоятельно формирует ответ на поставленный вопрос):

1.7. В качестве ответа на вопросы с номером от 1 по 9 включительно проставляются значения от 1 до 5, соответствующие следующему уровню оценки: 5 – отлично, 4 – хорошо, 3 - удовлетворительно, 2- плохо, 1 – неудовлетворительно.

В качестве ответа на вопрос номер 10 проставляется значение от 1 до 10.

В качестве ответа на вопрос номер 11 ответ формулируется самостоятельно анкетируемым.

Перечень вопросов для анкетирования:

1. Оцените разнообразие ассортимента товаров в торговом объекте.
2. Оцените качество предлагаемых товаров.

3. Оцените уровень цен.
4. Оцените своевременность завоза необходимых вам товаров в течение дня, недели.
5. Оцените уровень чистоты в/около магазина.
6. Оцените качество обслуживания.
7. Оцените удобство расположения полок с товарами в торговом зале.
8. Оцените режим (график) работы торгового объекта.
9. Оцените узнаваемость торговой сети (логотип, фирменная одежда, цвет и прочее).
10. На сколько баллов вы оцениваете торговую сеть.
11. Ваши предложения и замечания.

1.8. Оцифровка результатов анкетирования осуществляется посредством расчета общего суммирования среднего значения баллов по каждому вопросу, оцениваемому по пятибалльной шкале.

2. Цель и задачи анкетирования

2.1. Определить на основе достоверной информации лучшую по мнению потребителей торговую сеть, удовлетворяющую в полном объеме покупателей по уровню цен на продукты, их качества и ассортимента, а также уровню обслуживания.

2.2. Получить достоверную информацию об удовлетворенности покупателей ценами на продукты, их качеством и ассортиментом, уровнем обслуживания в торговых объектах Гродненской области, как в целом, так и в каждой конкретной торговой сети, позволяющей целенаправленно усовершенствовать отдельные стороны работы конкретной торговой сети, улучшить уровень обслуживания. обеспечить потребителя товарами доступного ценового сегмента.

2.3. Определить факторы, способствующие повышению эффективности торгового обслуживания населения Гродненской области.

2.4. Выявить запросы/предпочтения покупателей по организации и сопровождению торгового обслуживания.

2.5. Выявить проблемные стороны качества торгового обслуживания покупателей по каждой торговой сети.

2.6. Выявить мнение потребителя о наличии товаров доступного ценового сегмента в каждой торговой сети.

3. Организаторы

3.1. Гродненская областная организация Белорусского профсоюза работников торговли, потребительской кооперации и предпринимательства, управление торговли и услуг Гродненского областного исполнительного комитета, открытое акционерное общество «Управляющая компания

холдинга «Гродномясомолпром».

3.2. Техническая поддержка осуществляется торговым открытым акционерным обществом «Гродно Культторг».

4. Периодичность проведения анкетирования

4.1. Однократно, в период с 01.06.2025 по 30.06.2025.

5. Порядок проведения анкетирования

5.1. В качестве основного инструментария анкетирования приняты анкеты в google-формах.

5.2. Вопросы анкеты разрабатываются с учетом поставленной цели и соответствия задачам, с последующим внесением в google-форму.

5.3. Участники опроса проходят анкетирование через предоставляемую ссылку на google-форму.

5.4. Период проведения анкетирования с 01.06.2025 по 30.06.2025. По окончании установленного положением периода ссылки на google-форму деактивируются.

6. Порядок работы с информацией, полученной при проведении анкетирования

6.1. Информация, полученная по результатам анкетирования, предназначена для внутреннего пользования. Решение о ее публикации в средствах массовой информации и дальнейшем использовании принимает руководитель управления торговли и услуг в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 17.07.2008 № 427-З «О средствах массовой информации».

6.2. Данные анкетирования обрабатываются, анализируются и формируются в сводный информационно-аналитический отчет.

6.3. Сводный информационно-аналитический отчет предоставляется областной конкурсной комиссии, действующей на основании Положения «О порядке проведения акции (конкурса) «Выбираем народную торговую сеть», посвященной Дню работников торговли, путем организации и проведения анкетирования (опроса) покупателей по степени удовлетворенности ценами на продукты, их качеством и ассортиментом, уровнем обслуживания в торговых объектах Гродненской области», утвержденным совместным решением Гродненской областной организации Белорусского профсоюза работников торговли, потребительской кооперации и предпринимательства, управления торговли и услуг Гродненского областного исполнительного комитета.

КОНТАКТЫ

По вопросам, связанным с участием в проводимом опросе, можно обратиться по телефонам: (+375 152)73 56 38.

эл. адрес: torgtov@region.grodno.by