Аналитическая справка

«Результаты мониторинга состояния развития конкурентной среды в муниципальном образовании город-курорт Пятигорск за 2017 год»

В рамках внедрения Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации в Ставропольском крае предусмотрено проведение мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг в муниципальном образовании город-курорт Пятигорск.

Целью данного исследования является изучение состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Пятигорска.

1. Выявление мнений представителей бизнеса по следующим вопросам: - оценка бизнесом состояния конкуренции и конкурентной среды;

- оценка барьеров ведения предпринимательской деятельности;

- оценка услуг субъектов естественных монополий;

- направления работы по развитию конкуренции в городе Пятигорске.

2. Выявление удовлетворѐнности населения характеристиками товаров и услуг и состоянием ценовой конкуренции, в том числе оценка услуг субъектов естественных монополий и мнение о направлениях работы по развитию конкуренции в городе Пятигорске.

Для решения поставленных исследовательских задач управлением экономического развития администрации города Пятигорска были проведены опросы субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг города Пятигорска. Оба исследования были проведены по единой методике, обеспечивающей сопоставимость полученной информации.

В опросе субъектов предпринимательской деятельности приняло участие 35 организаций, в опросе потребителей товаров, работ и услуг – 50 человек.

**1. Мониторинг оценки субъектами предпринимательской деятельности муниципального образования город-курорт Пятигорск наличия и уровня административных барьеров во всех сферах регулирования и их динамики, в том числе анализ жалоб в контрольно-надзорные органы по данной проблематике и динамика их поступления в сравнении с предыдущим годом.**

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды

было опрошено 35 представителей бизнеса, более половины (57,1%) которых являются руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция), еще 20% являются руководителями среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела), 22,9% являются собственниками бизнеса (совладельцами) и 11,4% – не руководящими сотрудниками.

Больше половины (54,3%) всех организаций, представители которых были опрошены, представлены численностью сотрудников от 16 до 100 человек, 31,4% – до 15 человек, 11,4% – от 101 до 250 человек, 2,9% – организации с численностью работников свыше 250 человек. Таким образом, большинство респондентов осуществляли предпринимательскую деятельность в сфере малого бизнеса.

Результаты опрошенных, оценивших возможности преодоления административных барьеров для ведения текущей деятельности и открытия нового бизнеса на рынке, основном для бизнеса, который они представляют, показали, следующее:

- есть непреодолимые административные барьеры – 2,9%;

- есть барьеры, преодолимые при осуществлении

значительных затрат – 11,4%;

- административные барьеры есть, но они преодолимы

без существенных затрат - 45,7%;

- нет административных барьеров - 20%;

- затрудняюсь ответить - 20%.

Оценивая динамику проблемы административных барьеров в течение последних 3 лет, мы видим:

- барьеры отсутствуют для 11,4% респондентов;

- стало проще преодолевать административные барьеры для 37,2% респондентов;

- не заметили каких-либо изменений уровня административных барьеров 31,4% респондентов;

- стало сложнее преодолевать административные барьеры 5,7% респондентов.

Не смогли ответить на вопрос о том, как изменился уровень административных барьеров на рынке, основном для бизнеса, который представляет респондент 14,3% опрошенных.

К числу наиболее существенных административных барьеров ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса предпринимателями

города Пятигорска были отнесены:

- высокие налоги – 71,4%;

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность - 62,9%;

- сложность получения доступа к земельным участкам – 14,3%;

 - ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий – 17,1%;

 - сложность/ затянутость процедуры получения лицензии – 22,9%.

Оценивая деятельность органов власти на основном рынке для бизнеса,

22,8 % опрошенных отметили, что органы власти ничего не предпринимают, а 2,9% респондентов полагают, что органы власти только мешают бизнесу своими действиями. Оценили помощь действующей власти в ведении бизнеса 48,6 % опрошенных, из них 11,4% представителей предпринимательского сообщества, оценивших эффективность действий органов власти, говорят о том, что в чем-то органы власти помогают, в чем-то мешают.

Субъекты предпринимательской деятельности города Пятигорска в 2017 году в контрольно-надзорные органы за защитой своих прав не обращались.

2**. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг, в том числе анализ жалоб в контрольно-надзорные органы по данной проблематике и динамика их поступления в сравнении с предыдущим отчетным периодом.**

Из общего числа опрошенных потребителей товаров, работ и услуг 56% мужчин и 44% женщин.

Возрастная структура составила: в возрасте до 20 лет – 4%, от 21 года до 35 лет – 38%, от 36 до 50 лет – 46%, старше 51 года – 12%. Основная часть опрошенных - 86% работающее население, граждан с высшим образованием свыше 60%.

На рынке **услуг дошкольного образования** 84% респондентов в разной степени удовлетворены возможностью выбора услуги, 64% качеством предоставляемых услуг дошкольного образования и 46% уровнем цен.

На рынке **услуг детского отдыха и оздоровления** больше половины - 58% респондентов в разной степени удовлетворены качеством предоставляемых услуг дошкольного образования, 60% уровнем цен и 46% возможностью выбора услуги.

На рынке **услуг дополнительного образования** 82% респондентов в разной степени удовлетворены возможностью выбора услуги, 86% качеством предоставляемых услуг дополнительного образования и 48% уровнем цен.

Рынок **услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья** (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи) вызвал почти у четверти респондентов затруднения с определением ответа. Считают, что на рынке присутствует мало организаций 26% респондентов, качеством предоставляемых услуг удовлетворены 22% и уровнем цен - 20%. Это дает основания полагать, что этот рынок имеет узкий охват населения и большинству населения неизвестен.

Противоположная картина наблюдается на **рынке услуг в сфере культуры**  (театры, музеи, библиотеки, дома культуры и пр.) Данный рынок услуг достаточно развитым считают 82% опрошенных потребителей, 60% в разной степени удовлетворены уровнем цен и 76% качеством предоставляемых услуг.

На рынке **жилищно-коммунального хозяйства** возможностью выбора услуги удовлетворены 44% респондентов и 46% не удовлетворены. Уровень цен считают высоким 84% респондентов, не удовлетворены качеством предоставляемых услуг 54%.

Рынок **услуг перевозок пассажиров наземным** транспортом считает достаточно развитым 80% опрошенных, 74% в разной степени удовлетворены качеством обслуживания и 72 % опрошенных устраивает ценовая политика. Затруднений с ответами на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом практически не было.

Подавляющее большинство респондентов 82% считают **рынок услуг связи** достаточно развитым и в разной степени удовлетворены качеством обслуживания, а 74% еще удовлетворены и уровнем цен. Затруднения возникли только у 8% респондентов с определением качества.

Рынок **услуг социального обслуживания населения**  вызвал затруднения с ответом у 28% опрашиваемых. Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 36% респондентов, 46% - возможностью выбора и 42% - уровнем цен.

На **рынке медицинских услуг** качеством медицинских услуг в разной степени удовлетворены 40% респондентов, не удовлетворены 52% и 8% респондентов затруднились оценить качество работы организаций на рынке медицинских услуг. Более половины респондентов не удовлетворены уровнем цен на медицинские услуги. Возможностью выбора на рынке медицинских услуг в разной степени удовлетворены 52% респондентов, не удовлетворены 34% и у 14% возникли затруднения с возможностью выбора.

**Рынок розничной торговли** подавляющее большинство респондентов считают достаточно развитым и возможностью выбора на рынке в разной степени удовлетворены 90% респондентов, что является самым высоким показателем в городе Пятигорске на рынке услуг.

56% опрошенных потребителей в разной степени удовлетворены качеством услуг ритейла, 38% респондентов не удовлетворены качеством услуг, а 6 % затруднились оценить качество услуг на рынке розничной торговли.

52% респондентов полагают, что в разной степени удовлетворены ценами в ритейле, а 48% не удовлетворены ценовой политикой на рынке розничной торговли.

Рынок санаторно-курортных и туристических услуг достаточно развит. Возможностью выбора услуги в разной степени удовлетворены 68% опрошенных потребителей, 18% не удовлетворены и 14% затрудняются ответить. Качеством предоставляемых услуг в разной степени удовлетворены 62% опрошенных потребителей, 26% не удовлетворены и у 12% возникли затруднения с ответом. Меньше половины опрошенных потребителей удовлетворены уровнем цен.

Динамика поступления обращений (жалоб) в 2017 году в контрольно-надзорные органы по защите прав потребителей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2016 год | 2017 год | Темп роста |
| Число обращений (жалоб), ед. | 598 | 589 | 98.5% |