**Приложение 2**

**Результаты проведенного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках города-курорта Пятигорска за 2018 год**

В опросе потребителей товаров и услуг об удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках города-курорта Пятигорска за 2018 год приняло участие 225 человек, что в 4,6 раза больше по сравнению с 2017 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Наименование показателя** | **2017 год** | **2018 год** |
| Количество опрошенных потребителей, человек  | 50 | 225 |
| Общая численность населения, человек | 213745 | 213771 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов,% | 0,023 | 0,105 |

***Социально-демографические характеристики***

***Удовлетворенность качеством и ценами товаров и услуг***

**Удовлетворенность опрошенных потребителей количеством организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынках города – курорта Пятигорска**

 **проценты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **Избыточно (много)** | **Достаточно**  | **Мало**  | **Нет совсем**  | **Затрудняюсь ответить**  |
| Рынок услуг дошкольного образования | 2,2 | 80 | 9,8 | 0 | 8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 0,0 | 34,2 | 51,6 | 2,2 | 12 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 2,2 | 64,0 | 24,0 | 0,0 | 9,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 0,0 | 17,8 | 36,0 | 8,0 | 38,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 2,2 | 60,0 | 24,9 | 1,8 | 11,1 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 0,0 | 60,4 | 25,3 | 4,0 | 10,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом | 4,0 | 89,8 | 6,2 | 0,0 | 0,0 |
| Рынок услуг связи | 6,2 | 85,8 | 5,8 | 0,0 | 2,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 0,0 | 53,8 | 21,8 | 6,2 | 18,2 |
| Рынок медицинских услуг | 22,2 | 61,8 | 13,8 | 0,0 | 2,2 |
| Рынок розничной торговли | 36,0 | 53,8 | 4,0 | 2,2 | 4,0 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 10,2 | 73,8 | 4,0 | 0,0 | 12,0 |
| Рынок производства сельскохозяйственной продукции | 2,2 | 49,8 | 28,0 | 0,0 | 20,0 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 12,0 | 64,0 | 0,0 | 0,0 | 24,0 |
| Рынок ритуальных услуг | 2,7 | 57,3 | 4,0 | 0,0 | 36,0 |
| Рынок наружной рекламы | 4,0 | 64,0 | 0,0 | 4,0 | 28,0 |
| Рынок жилищного строительства | 0,0 | 52,0 | 16,0 | 0,0 | 32,0 |
| Рынок дорожного строительства | 0,0 | 40,0 | 32,0 | 5,8 | 22,2 |
| Рынок производства строительных материалов | 0,0 | 48,0 | 20,4 | 0,9 | 30,7 |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 7,6 | 72,0 | 4,4 | 0,0 | 16,0 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 44,0 | 56,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Рынок благоустройства городской среды | 4,0 | 44,9 | 43,6 | 0,0 | 7,6 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 8,0 | 48,0 | 24,0 | 3,1 | 16,9 |

Оценка жителями города - курорта Пятигорска предложений товаров и услуг за 2018 год на целевых рынках по сравнению с 2017 годом особо не изменилась. Опрошенные потребители отмечают недостаток предложений, прежде всего, в сферах детского отдыха и оздоровления (53,8% опрошенных), психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (44% опрошенных), благоустройства городской среды (43,6% опрошенных), дорожного строительства (37,8% опрошенных).

Наиболее широкий выбор предложений отмечается в сферах перевозок пассажиров наземным транспортом (93,8% опрошенных), услуг связи (92% опрошенных), розничной торговли (89,8% опрошенных), санаторно-курортных и туристических услуг (84% опрошенных), медицинских услуг (84% опрошенных), дошкольного образования (82,2% опрошенных) и розничной продажи нефтепродуктов (79,6% опрошенных).

Сфера розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами, по мнению жителей города - курорта Пятигорска, достигла максимального значения показателя (100%).

**Структура удовлетворенности опрошенных потребителей характеристиками следующих товаров и услуг на рынках города – курорта Пятигорска по следующим критериям**

 **проценты**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **Уровень цен** | **Качество** | **Возможность выбора** |
| **Удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** | **Удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** | **Удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Рынок услуг дошкольного образования | 45,8 | 36,0 | 18,2 | 70,2 | 22,2 | 7,6 | 84,0 | 6,2 | 9,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 60,0 | 28,4 | 11,6 | 58,2 | 29,8 | 12,0 | 46,7 | 37,8 | 15,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 48,0 | 41,8 | 10,2 | 86,2 | 7,6 | 6,2 | 82,2 | 8,0 | 9,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 20,0 | 30,2 | 49,8 | 22,2 | 29,8 | 48,0 | 36,0 | 21,8 | 42,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 60,0 | 24,0 | 16,0 | 80,0 | 16,0 | 4,0 | 86,7 | 9,3 | 4,0 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 14,2 | 84,0 | 1,8 | 36,0 | 54,2 | 9,8 | 50,2 | 30,7 | 19,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 72,0 | 25,8 | 2,2 | 73,8 | 26,2 | 0,0 | 83,6 | 9,8 | 6,7 |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 74,2 | 25,8 | 0,0 | 86,2 | 8,0 | 5,8 | 86,7 | 11,1 | 2,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 41,8 | 30,2 | 28,0 | 36,0 | 37,8 | 26,2 | 48,0 | 28,4 | 23,6 |
| Рынок медицинских услуг | 38,2 | 56,4 | 5,3 | 39,6 | 52,4 | 8,0 | 55,6 | 30,7 | 13,8 |
| Рынок розничной торговли | 52,0 | 48,0 | 0,0 | 56,4 | 37,8 | 5,8 | 93,3 | 4,4 | 2,2 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 45,8 | 42,2 | 12,0 | 62,2 | 25,8 | 12,0 | 72,9 | 12,9 | 14,2 |
| Рынок производства сельскохозяйственной продукции | 40,0 | 42,2 | 17,8 | 60,0 | 25,8 | 14,2 | 66,7 | 13,8 | 19,6 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 40,0 | 24,0 | 36,0 | 76,0 | 4,0 | 20,0 | 56,0 | 8,0 | 36,0 |
| Рынок ритуальных услуг | 36,0 | 20,0 | 44,0 | 44,0 | 4,0 | 52,0 | 40,0 | 8,0 | 52,0 |
| Рынок наружной рекламы | 40,0 | 20,0 | 40,0 | 52,0 | 8,0 | 40,0 | 48,0 | 8,0 | 44,0 |
| Рынок жилищного строительства | 31,1 | 30,2 | 38,7 | 36,0 | 31,1 | 32,9 | 48,0 | 20,4 | 31,6 |
| Рынок дорожного строительства | 23,1 | 39,1 | 37,8 | 28,0 | 32,0 | 40,0 | 32,0 | 26,2 | 41,8 |
| Рынок производства строительных материалов | 32,0 | 27,6 | 40,4 | 35,1 | 18,7 | 46,2 | 32,4 | 18,2 | 49,3 |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 24,0 | 39,1 | 36,9 | 35,6 | 37,3 | 27,1 | 80,0 | 11,1 | 8,9 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 35,1 | 64,9 | 0,0 | 64,0 | 24,0 | 12,0 | 89,3 | 6,2 | 4,4 |
| Рынок благоустройства городской среды | 40,4 | 31,6 | 28,0 | 36,9 | 52,4 | 10,7 | 36,9 | 32,0 | 31,1 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 36,0 | 39,6 | 24,4 | 32,0 | 44,4 | 23,6 | 39,1 | 40,0 | 20,9 |
| Иное (пожалуйста, укажите)  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Анализ удовлетворенности населения уровнем цен на предложенных рынках города за 2018 год показал самое большое недовольство стоимостью услуг на рынках: жилищно-коммунального хозяйства (84% опрошенных), розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (64,9% опрошенных), а также медицинских услуг (56,4% опрошенных).

Удовлетворенность качеством предоставляемых товаров и услуг населения города – курорта Пятигорска достаточно высокая, но при этом проблемными являются рынки услуг жилищно-коммунального хозяйства (54,2% опрошенных), медицинских услуг (52,4% опрошенных) и благоустройства городской среды (52,4% опрошенных).

 Оценивая состояние конкуренции на обследуемых рынках, участники опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг. Наиболее широкий выбор предложений в сфере торговли (93,3% опрошенных).

**Удовлетворенность потребителей характеристиками товаров** **и услуг по следующим критериям на всех рынках города – курорта Пятигорска за 2018 год**

**За 2018 год по сравнению с 2017** годом оценка жителями города - курорта Пятигорска **удовлетворенности уровнем цен** предложенных товаров и услуг на целевых рынках осталась на прежнем уровне.

Оценка **удовлетворенности качеством** предоставляемых услуг имеет положительную динамику на следующих рынках:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **Уровень удовлетворенности****качеством** **предоставляемых услуг,%** | **Изменение****показателя,****% пункты** |
| **2017 год** | **2018год** |
| Рынок услуг дошкольного образования | 64 | 70,2 | 6,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 76 | 80 | 4,0 |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 82 | 86,2 | 4,2 |

На остальных рынках товаров и услуг оценка удовлетворенности качеством предоставляемых услуг не изменилась.

 Удовлетворенность населения города – курорта Пятигорска **состоянием и развитием конкурентной среды** сложилась следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **Уровень удовлетворенности населения состоянием и развитием конкурентной среды,%** | **Изменение****показателя,****% пункты** |
| **2017 год** | **2018год** |
| Рынок услуг дошкольного образования | 84,0 | 84,0 | 0 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 46,0 | 46,7 | 0,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 82,0 | 82,2 | 0,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 36,0 | 36,0 | 0 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 82,0 | 86,7 | 4,7 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 44,0 | 50,2 | 6,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом | 80,0 | 83,6 | 3,6 |
| Рынок услуг связи | 82,0 | 86,7 | 4,7 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 46,0 | 48,0 | 2,0 |
| Рынок медицинских услуг | 52,0 | 55,6 | 3,6 |
| Рынок розничной торговли | 90,0 | 93,3 | 3,3 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 68,0 | 72,9 | 4,9 |

 По сравнению с предыдущим отчетным периодом жители города - курорта Пятигорска отметили наибольшие изменения удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды на рынках услуг жилищно-коммунального хозяйства (6,2% пункта), санаторно-курортных и туристических услуг (4,9% пункта), услуг в сфере культуры и связи (по 4,7% пункта).

***Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды***

**Структура изменения количества организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынке города - курорта Пятигорска в течение последних 3 лет, по мнению опрошенных потребителей**

 **проценты**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **Снизилось** | **Увеличилось** | **Не изменилось** | **Затрудняюсь ответить** |
| Рынок услуг дошкольного образования | 4,0 | 36,4 | 35,6 | 24,0 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,0 | 26,2 | 40,0 | 25,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 6,2 | 44,0 | 32,0 | 17,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 14,2 | 12,0 | 24,0 | 49,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 12,0 | 34,2 | 38,2 | 15,6 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 5,8 | 20,0 | 52,0 | 22,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 4,0 | 33,8 | 50,2 | 12,0 |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 2,2 | 36,0 | 52,0 | 9,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 2,2 | 25,8 | 42,2 | 29,8 |
| Рынок медицинских услуг | 8,0 | 48,0 | 32,0 | 12,0 |
| Рынок розничной торговли | 4,0 | 62,2 | 25,8 | 8,0 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 4,0 | 22,2 | 65,8 | 8,0 |
| Рынок производства сельскохозяйственной продукции | 9,8 | 29,8 | 36,4 | 24,0 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 0,0 | 20,0 | 28,0 | 52,0 |
| Рынок ритуальных услуг | 0,0 | 8,0 | 40,0 | 52,0 |
| Рынок наружной рекламы | 0,0 | 24,0 | 36,0 | 40,0 |
| Рынок жилищного строительства | 4,0 | 16,0 | 52,0 | 28,0 |
| Рынок дорожного строительства | 4,0 | 8,0 | 56,0 | 32,0 |
| Рынок производства строительных материалов | 8,0 | 4,0 | 48,0 | 40,0 |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 8,0 | 8,0 | 56,0 | 28,0 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 8,0 | 64,0 | 12,0 | 16,0 |
| Рынок благоустройства городской среды | 4,0 | 24,0 | 48,0 | 24,0 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 4,0 | 12,0 | 56,0 | 28,0 |

По мнению большинства участников исследования в течение последних трех лет увеличилось количество организаций розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (64% опрошенных) и розничной торговли (62,2% опрошенных). Считают, что не изменилось количество санаторно – курортных и туристических организаций (65,8% опрошенных), организаций дорожного строительства, розничной продажи нефтепродуктов и выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (56% опрошенных).

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в городе – курорте Пятигорске**

 **проценты**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен** | **Скорее удовлетворен** | **Скорее не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение  | 24,0 | 44,0 | 22,2 | 8,0 | 1,8 |
| Водоочистка  | 36,0 | 40,0 | 14,2 | 4,0 | 5,8 |
| Газоснабжение  | 33,8 | 44,4 | 8,0 | 9,8 | 4,0 |
| Электроснабжение  | 32,0 | 48,0 | 12,0 | 4,0 | 4,0 |
| Теплоснабжение  | 33,8 | 38,7 | 12,0 | 9,8 | 5,7 |
| Телефонная связь  | 33,8 | 42,2 | 14,2 | 4,0 | 5,8 |

Анализ результатов исследования качества услуг субъектов естественных монополий показал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (80%), газоснабжения (78,2%), телефонной связи и водоочистки (76%), теплоснабжения (72,5%) и вода, водоотведение – 68%.

**Оценка потребителями изменения характеристики следующих товаров и услуг на рынках города – курорта Пятигорска в течение последних трех лет по следующим критериям:**

 **проценты**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **Уровень цен** | **Качество** | **Возможность выбора** |
| **Снижение** | **Увеличение** | **Не изменилось** | **Затрудняюсь ответить** | **Снижение** | **Увеличение** | **Не изменилось** | **Затрудняюсь ответить** | **Снижение** | **Увеличение** | **Не изменилось** | **Затрудняюсь ответить** |
| Рынок услуг дошкольного образования | 1,8 | 52,4 | 20,0 | 25,8 | 12,0 | 10,2 | 57,8 | 20,0 | 9,8 | 25,8 | 42,2 | 22,2 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 4,0 | 40,0 | 34,2 | 21,8 | 8,0 | 5,8 | 64,0 | 22,2 | 0,0 | 28,0 | 49,8 | 22,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 0,0 | 44,0 | 28,0 | 28,0 | 9,8 | 12,0 | 56,0 | 22,2 | 4,0 | 26,2 | 37,8 | 32,0 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 4,0 | 29,8 | 24,4 | 41,8 | 9,8 | 12,0 | 32,4 | 45,8 | 5,8 | 10,2 | 40,0 | 44,0 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 0,0 | 45,8 | 42,2 | 12,0 | 9,8 | 20,4 | 56,0 | 13,8 | 12,0 | 25,8 | 46,2 | 16,0 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 0,0 | 100 | 0,0 | 0,0 | 15,1 | 8,0 | 64,9 | 12,0 | 8,0 | 16,0 | 48,0 | 28,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1,8 | 52,4 | 33,8 | 12,0 | 12,0 | 17,8 | 68,4 | 1,8 | 4,0 | 30,2 | 49,8 | 16,0 |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 1,8 | 54,2 | 40,0 | 4,0 | 9,8 | 15,1 | 60,9 | 14,2 | 4,0 | 34,2 | 48,0 | 13,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 5,8 | 37,8 | 36,4 | 20,0 | 8,0 | 18,2 | 48,0 | 25,8 | 12,0 | 20,0 | 40,0 | 28,0 |
| Рынок медицинских услуг | 4,0 | 64,0 | 24,0 | 8,0 | 15,6 | 16,0 | 56,4 | 12,0 | 5,3 | 32,9 | 41,8 | 20,0 |
| Рынок розничной торговли | 0,0 | 62,2 | 24,0 | 13,8 | 14,2 | 28,4 | 52,0 | 5,3 | 4,0 | 48,0 | 38,2 | 9,8 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 1,8 | 56,0 | 28,0 | 14,2 | 15,1 | 28,0 | 40,9 | 16,0 | 0,0 | 44,4 | 45,8 | 9,8 |
| Рынок производства сельскохозяйственной продукции | 12,0 | 36,4 | 33,8 | 17,8 | 7,6 | 24,4 | 42,2 | 25,8 | 12,0 | 24,0 | 36,0 | 28,0 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 0,0 | 76,0 | 0,0 | 24,0 | 0,0 | 4,0 | 72,0 | 24,0 | 0,0 | 8,0 | 60,0 | 32,0 |
| Рынок ритуальных услуг | 0,0 | 56,0 | 4,0 | 40,0 | 0,0 | 0,0 | 52,0 | 48,0 | 0,0 | 4,0 | 48,9 | 47,1 |
| Рынок наружной рекламы | 0,0 | 60,0 | 8,0 | 32,0 | 0,0 | 4,0 | 64,0 | 32,0 | 0,0 | 8,0 | 47,6 | 44,4 |
| Рынок жилищного строительства | 4,0 | 56,0 | 4,0 | 36,0 | 8,0 | 4,0 | 52,0 | 36,0 | 4,0 | 4,0 | 44,0 | 48,0 |
| Рынок дорожного строительства | 8,0 | 52,0 | 12,0 | 28,0 | 20,0 | 12,0 | 44,0 | 24,0 | 12,0 | 2,2 | 43,1 | 42,7 |
| Рынок производства строительных материалов | 0,0 | 72,0 | 8,0 | 20,0 | 12,0 | 8,0 | 64,0 | 16,0 | 4,0 | 12,0 | 48,0 | 36,0 |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 0,0 | 71,1 | 4,9 | 24,0 | 4,0 | 8,0 | 60,0 | 28,0 | 0,0 | 12,0 | 60,0 | 28,0 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 0,0 | 88,0 | 4,0 | 8,0 | 0,0 | 16,4 | 75,6 | 8,0 | 0,0 | 48,0 | 44,0 | 8,0 |
| Рынок благоустройства городской среды | 0,0 | 71,6 | 12,4 | 16,0 | 8,0 | 12,0 | 76,0 | 4,0 | 0,0 | 16,0 | 60,0 | 24,0 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 4,0 | 80,0 | 0,0 | 16,0 | 12,0 | 8,0 | 60,0 | 20,0 | 8,0 | 12,0 | 52,0 | 28,0 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*)  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |

По мнению большинства за последние три года цены выросли на всех рынках товаров и услуг. Единогласно участники опроса отметили повышение цен на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства (100%) и минимальный процент опрошенных (29,8%) отметили, что на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья цены не изменились. Снижение цен отмечено единицами.

Относительно качества предоставления услуг большинство респондентов считают, что качество предоставления осталось на прежнем уровне.

Увеличение возможности выбора респонденты отметили на рынках розничной торговли и розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами. На всех остальных рынках товаров и услуг возможность выбора не изменилась.

Комплексная оценка потребителями изменения характеристики товаров и услуг на рынках города – курорта Пятигорска в течение последних трех лет сложилась следующим образом: