**Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской**

**деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Ставропольского края в**

**муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске**

**за 2020 год**

1. **Анализ итогов опроса потребителей товаров, работ и услуг**

***1.******Динамика количества опрошенных потребителей товаров, работ и услуг с учетом их пола, социального статуса, образования в сравнении с прошлым годом.***

В опросе потребителей товаров и услуг об удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Ставропольского края в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске за 2020 год приняло участие 665 человек, это на 15 человек больше по сравнению с 2019 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2020 год | 2019 год |
| Количество опрошенных потребителей, человек | 665 | 650 |
| Общая численность населения,  человек | 214567 | 213997 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,31 | 0,30 |

**Распределение опрошенных потребителей товаров и услуг по полу**

**Структура опрошенных потребителей товаров и слуг по роду деятельности**

**Образовательная структура опрошенных потребителей товаров и услуг**

***2. Динамика оценки потребителями товарных рынков посредством ценообразования, качества и возможности выбора товаров и услуг по каждому рынку в сравнении с прошлым годом.***

**Структура оценки опрошенными потребителями количества организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынках города–курорта Пятигорска**

проценты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Достаточно | Мало | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования | 85,0 | 8,3 | 6,7 |
| Рынок услуг общего образования | 91,9 | 5,9 | 2,2 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 68,6 | 24,2 | 7,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 67,8 | 22,7 | 9,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 44,7 | 38,6 | 16,7 |
| Рынок медицинских услуг | 86,0 | 10,2 | 3,8 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 99,0 | 0,8 | 0,2 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 17,9 | 61,2 | 20,9 |
| Рынок социальных услуг | 53,8 | 28,0 | 18,2 |
| Рынок ритуальных услуг | 85,1 | 3,3 | 11,6 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 75,6 | 9,2 | 15,2 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 52,2 | 39,2 | 8,6 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 66,8 | 24,1 | 9,1 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 62,6 | 24,5 | 12,9 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 45,0 | 12,0 | 43,0 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 78,9 | 7,1 | 14,0 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 43,0 | 18,5 | 38,5 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 93,1 | 5,9 | 1,0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 91,0 | 6,8 | 2,3 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 75,6 | 9,5 | 14,9 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 78,5 | 2,0 | 19,5 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 89,9 | 4,8 | 5,3 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 55,6 | 14,9 | 29,5 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 51,3 | 22,4 | 26,3 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 54,7 | 17,0 | 28,3 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 48,6 | 33,2 | 18,2 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 53,1 | 15,3 | 31,6 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 61,1 | 21,5 | 17,4 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 10,4 | 38,0 | 51,6 |
| Рынок племенного животноводства | 10,7 | 32,8 | 56,5 |
| Рынок семеноводства | 31,9 | 30,5 | 37,6 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 6,5 | 52,3 | 41,2 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 5,6 | 74,2 | 20,2 |
| Рынок товарной аквакультуры | 3,8 | 57,7 | 38,5 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 10,8 | 51,6 | 37,6 |
| Рынок нефтепродуктов | 78,8 | 3,8 | 17,4 |
| Рынок легкой промышленности | 36,8 | 52,4 | 10,8 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 23,3 | 53,7 | 23,0 |
| Рынок производства кирпича | 31,9 | 53,1 | 15,0 |
| Рынок производства бетона | 68,7 | 11,0 | 20,3 |
| Сфера наружной рекламы | 71,6 | 5,1 | 23,3 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 91,6 | 6,2 | 2,3 |
| Рынок минеральной воды | 88,7 | 3,8 | 7,5 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Участники опроса, оценивая предложения товаров и услуг на товарных рынках города-курорта Пятигорска, отметили наиболее широкий выбор предложений в сферах: розничной торговли лекарственными препаратами; медицинских услуг; санаторно-курортных и туристских услуг; ритуальных услуг; услуг связи, в том числе по предоставлению доступа к сети Интернет услуг; перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок; дошкольного и общего образования; минеральной воды.

Недостаток предложений отмечен, прежде всего, в сферах услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, вылова и переработки водных биоресурсов, товарной аквакультуры, легкой промышленности, производства кирпича, обработки древесины и производства изделий из дерева, добычи полезных ископаемых.

**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 | 52,9 | 31,0 | 16,1 | 72,9 | 20,0 | 7,1 | 79,4 | 10,5 | 10,1 |
| Рынок услуг общего образования | 42,0 | 40,0 | 18,0 | 52,0 | 31,0 | 17,0 | 67,1 | 15,0 | 17,9 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 43,5 | 37,6 | 18,9 | 50,5 | 32,0 | 17,4 | 68,0 | 15,0 | 17,0 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 49,0 | 41,5 | 9,5 | 80,7 | 12,3 | 7,0 | 75,4 | 17,2 | 7,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 63,0 | 27,2 | 9,8 | 62,6 | 26,4 | 11,0 | 48,2 | 37,9 | 13,9 |
| Рынок медицинских услуг | 35,0 | 55,9 | 9,0 | 55,0 | 37,9 | 7,1 | 83,0 | 11,0 | 6,0 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 35,0 | 62,4 | 2,6 | 65,0 | 23,9 | 11,1 | 91,0 | 5,0 | 4,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 25,9 | 29,7 | 44,4 | 50,0 | 20,0 | 30,0 | 51,8 | 22,1 | 26,1 |
| Рынок социальных услуг | 41,5 | 31,0 | 27,5 | 50,2 | 12,6 | 37,1 | 53,1 | 29,6 | 17,3 |
| Рынок ритуальных услуг | 41,5 | 28,0 | 30,5 | 55,8 | 5,1 | 39,1 | 67,2 | 8,0 | 24,8 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 18,8 | 65,4 | 15,8 | 54,1 | 26,0 | 19,8 | 50,2 | 30,7 | 19,1 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 31,1 | 55,9 | 12,9 | 50,2 | 35,2 | 14,6 | 52,6 | 20,6 | 26,8 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 45,0 | 31,6 | 23,5 | 51,1 | 38,8 | 10,1 | 67,8 | 21,4 | 10,8 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 42,5 | 37,4 | 20,1 | 59,2 | 30,1 | 10,7 | 57,2 | 34,3 | 8,5 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 34,0 | 35,1 | 30,9 | 73,0 | 22,6 | 4,4 | 57,0 | 32,0 | 11,0 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 43,9 | 39,3 | 16,8 | 57,9 | 27,3 | 14,8 | 69,5 | 17,9 | 12,5 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 42,2 | 31,0 | 26,7 | 55,7 | 26,7 | 17,6 | 68,0 | 16,3 | 15,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 54,0 | 33,8 | 12,2 | 75,8 | 24,2 | 0,0 | 75,8 | 17,4 | 6,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 52,0 | 35,0 | 12,9 | 61,2 | 26,2 | 12,6 | 71,9 | 15,2 | 12,9 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края | 84,1 | 14,9 | 1,1 | 61,7 | 25,6 | 12,8 | 64,2 | 28,4 | 7,4 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 38,9 | 29,0 | 32,0 | 72,9 | 7,1 | 20,0 | 79,2 | 8,0 | 12,8 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 74,9 | 24,1 | 1,1 | 86,2 | 7,1 | 6,8 | 83,0 | 10,4 | 6,6 |
| Рынок жилищного строительства | 31,1 | 37,0 | 31,9 | 51,1 | 29,8 | 19,1 | 69,5 | 21,2 | 9,3 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 32,0 | 26,5 | 41,5 | 56,0 | 30,0 | 14,0 | 68,0 | 17,5 | 14,5 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 27,3 | 41,5 | 31,2 | 51,9 | 31,9 | 16,2 | 65,1 | 21,7 | 13,2 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 41,7 | 29,4 | 28,9 | 58,8 | 31,0 | 10,2 | 66,8 | 20,5 | 12,7 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 41,5 | 25,5 | 33,0 | 61,5 | 18,8 | 19,8 | 69,8 | 15,3 | 15,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 55,0 | 32,2 | 12,8 | 61,4 | 25,9 | 12,8 | 73,1 | 13,8 | 13,1 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 33,3 | 45,3 | 21,5 | 54,8 | 25,0 | 20,3 | 66,0 | 13,3 | 20,8 |
| Рынок племенного животноводства | 29,5 | 42,7 | 27,8 | 50,1 | 33,8 | 16,1 | 66,5 | 13,4 | 20,1 |
| Рынок семеноводства | 55,5 | 24,8 | 19,7 | 60,8 | 24,2 | 15,0 | 73,2 | 13,0 | 13,8 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 39,8 | 28,9 | 31,3 | 56,0 | 29,6 | 14,4 | 66,6 | 18,6 | 14,8 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 32,2 | 27,3 | 40,5 | 50,1 | 30,4 | 19,5 | 60,5 | 25,2 | 14,4 |
| Рынок товарной аквакультуры | 33,1 | 35,0 | 32,0 | 51,8 | 18,7 | 29,5 | 59,8 | 22,3 | 17,9 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 28,8 | 34,3 | 37,0 | 50,2 | 29,8 | 20,0 | 46,8 | 17,3 | 35,9 |
| Рынок нефтепродуктов | 31,0 | 32,2 | 36,8 | 50,1 | 25,9 | 24,1 | 66,6 | 25,6 | 7,8 |
| Рынок легкой промышленности | 56,1 | 26,2 | 17,7 | 65,4 | 23,2 | 11,4 | 65,0 | 27,8 | 7,2 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 35,2 | 31,9 | 32,9 | 61,7 | 25,3 | 13,1 | 65,7 | 13,7 | 20,6 |
| Рынок производства кирпича | 43,7 | 32,1 | 24,2 | 54,4 | 27,9 | 17,7 | 61,9 | 21,2 | 16,8 |
| Рынок производства бетона | 47,2 | 32,1 | 20,7 | 76,0 | 11,2 | 12,8 | 69,6 | 12,5 | 17,9 |
| Сфера наружной рекламы | 45,1 | 20,0 | 34,9 | 58,0 | 8,0 | 34,0 | 65,4 | 8,0 | 26,6 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 45,7 | 41,2 | 13,1 | 65,4 | 23,5 | 11,1 | 74,4 | 12,3 | 13,2 |
| Рынок минеральной воды | 55,0 | 29,9 | 15,0 | 65,0 | 28,0 | 7,1 | 72,9 | 15,0 | 12,0 |
| Иное (пожалуйста, укажите) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителей уровнем цен на предложенных рынках города-курорта Пятигорска за 2020 год показал, что по сравнению с 2019 годом ситуация не изменилась и самое большое недовольство стоимостью услуг остается на рынках:

- теплоснабжения – 65,4%;

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 62,4%;

- медицинских услуг – 55,9%;

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 55,9%.

Участники исследования также отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ (72%), на недвижимость (55,4%), бензин и дизельное топливо (54,6%), медицинские услуги – (43,5%).

Удовлетворенность качеством предоставляемых товаров и услуг населения города – курорта Пятигорска достаточно высокая. В целом участники исследования в той или иной степени довольны качеством предоставления услуг на рынках, предложенных для исследования. По всем рынкам по показателю качества удовлетворенность составляет более 50 %.

Оценивая состояние конкуренции на обследуемых рынках, участники опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг на всех рынках. Наиболее широкий выбор предложений, также как и за 2019 год, остался на рынках розничной торговли лекарственными препаратами (91% опрошенных), изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (83,0% опрошенных) и услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (83% опрошенных).

За 2020 год доля потребителей, удовлетворенных состоянием и развитием конкуренции на товарных рынках города-курорта Пятигорска, в общем количестве потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, увеличилась по сравнению с 2019 годом на 1,3 процентных пунктов.

***3. Анализ динамики количества организаций*** ***муниципального образования города-курорта Пятигорска, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края в течение последних 3 лет, по каждому рынку.***

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Затрудняюсь ответить | |
| Рынок услуг дошкольного образования | 3,0 | 40,9 | 35,2 | 20,9 | |
| Рынок услуг общего образования | 0,8 | 32,0 | 44,7 | 22,6 | |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 25,6 | 2,1 | 45,7 | 26,6 | |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 6,2 | 28,0 | 48,0 | 17,7 | |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,0 | 30,0 | 45,1 | 16,9 | |
| Рынок медицинских услуг | 7,4 | 55,0 | 27,1 | 10,5 | |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 6,9 | 64,1 | 24,1 | 5,0 | |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 4,1 | 17,0 | 37,9 | 41,0 | |
| Рынок социальных услуг | 2,1 | 15,2 | 45,0 | 37,7 | |
| Рынок ритуальных услуг | 5,1 | 42,0 | 35,9 | 17,0 | |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 2,1 | 3,9 | 65,3 | 28,7 | |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 25,0 | 8,0 | 50,1 | 17,0 | |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 5,0 | 45,0 | 28,0 | 22,1 | |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 10,0 | 39,0 | 31,0 | 20,0 | |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 5,0 | 7,9 | 50,0 | 37,1 | |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 3,9 | 5,0 | 55,0 | 36,1 | |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 1,9 | 2,1 | 42,1 | 54,0 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 4,1 | 41,5 | 42,4 | 12,0 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,8 | 37,9 | 39,2 | | 19,1 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 14,9 | 15,2 | 55,0 | | 14,9 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 2,0 | 40,0 | 30,1 | | 28,0 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 4,1 | 50,2 | 35,0 | | 10,7 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 23,0 | 34,0 | 32,0 | | 11,0 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 10,0 | 20,0 | 50,0 | | 20,0 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 10,2 | 23,0 | 44,9 | | 21,9 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 19,8 | 8,0 | 51,2 | | 21,0 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 10,0 | 15,0 | 45,0 | | 30,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 7,1 | 49,9 | 29,8 | | 13,2 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 7,3 | 8,3 | 44,8 | | 39,8 |
| Рынок племенного животноводства | 3,1 | 4,2 | 45,0 | | 47,7 |
| Рынок семеноводства | 4,5 | 7,8 | 49,7 | | 38,0 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 4,0 | 22,1 | 50,1 | | 23,8 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 4,2 | 20,2 | 45,6 | | 29,9 |
| Рынок товарной аквакультуры | 8,0 | 7,2 | 44,9 | | 39,9 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 5,2 | 16,3 | 55,2 | | 23,4 |
| Рынок нефтепродуктов | 8,0 | 37,6 | 40,0 | | 14,4 |
| Рынок легкой промышленности | 8,0 | 4,1 | 52,0 | | 35,9 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 10,1 | 15,9 | 52,0 | | 22,0 |
| Рынок производства кирпича | 10,0 | 41,1 | 35,1 | | 13,9 |
| Рынок производства бетона | 13,0 | 41,1 | 31,9 | | 14,0 |
| Сфера наружной рекламы | 7,1 | 38,9 | 40,0 | | 14,0 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 3,8 | 18,9 | 69,9 | | 7,4 |
| Рынок минеральной воды | 5,0 | 35,0 | 40,0 | | 20,0 |

По мнению большинства участников исследования в течение последних трех лет увеличилось количество организаций на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (64,1% опрошенных);

- медицинских услуг (55,0% опрошенных);

- услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (50,2% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (49,9% опрошенных).

Считают, что не изменилось количество организаций на рынках:

- санаторно-курортных и туристических услуг (69,9% опрошенных);

- теплоснабжения (65,3% опрошенных);

- добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (55,2% опрошенных);

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (55% опрошенных);

- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта РФ (55% опрошенных);

- легкой промышленности (52% опрошенных).

**Динамика количества организаций, предоставляющих товары и услуги в течение последних 3-х лет**

***4. Динамика оценки качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с прошлым годом.***

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий**

**в городе–курорте Пятигорске за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 29,3 | 50,4 | 11,1 | 6,6 | 2,6 |
| Водоочистка | 35,8 | 39,4 | 13,8 | 5,7 | 5,3 |
| Газоснабжение | 35,0 | 44,7 | 8,0 | 8,3 | 4,0 |
| Электроснабжение | 35,6 | 48,3 | 10,5 | 3,0 | 2,6 |
| Теплоснабжение | 34,7 | 40,2 | 11,1 | 9,8 | 4,2 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | 36,8 | 40,3 | 14,4 | 4,1 | 4,4 |

Анализ оценки качества услуг субъектов естественных монополий показал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (83,9%), водоснабжения, водоотведения (79,7%), газоснабжения (79,7%), телефонной связи (77,1%), теплоснабжения (74,9%) и водоочистки (75,2%).

**Динамика оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2019 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Не  удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 4,5 | -4,6 | 0,1 |
| Водоочистка | 4,0 | -1,9 | -2,1 |
| Газоснабжение | 0,3 | -0,4 | 0,1 |
| Электроснабжение | 3,3 | -2,2 | -1,1 |
| Теплоснабжение | 1,2 | -1,2 | 0,0 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | 0,3 | -0,4 | 0,1 |

Анализ оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий за 2020 год в сравнении с 2019 годом показал в целом положительную динамику по всем услугам естественных монополий.

***5. Динамика удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с прошлым годом.***

**Оценка потребителями качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города–курорта**

**Пятигорска, размещаемой в отрытом доступе, за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее  неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 49,9 | 35,8 | 3,8 | 3,5 | 7,0 |
| Уровень понятности | 46,9 | 37,7 | 3,6 | 3,2 | 8,6 |
| Удобство получения | 45,3 | 39,8 | 3,5 | 3,8 | 7,7 |

Качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг, размещаемой в информационно-телекоммуникацион-ной сети «Интернет» – это доступность, понятность и удобство получения. В процессе анализа качества информации выявилось, что большинство потре-бителей товаров и услуг города-курорта Пятигорска, участвующих в исследовании, удовлетворены качеством указанной информации: 85,7% устраивает доступность информации, для 84,6% информация вполне понятна и 85,0% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство доступностью и удобством получения высказали 7,3% и информация не понятна для 6,8%.

**Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей**

**качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды**

**на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе,**

**в сравнении с 2019 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить |
| Уровень доступности | 0,3 | 1,5 | -1,8 |
| Уровень понятности | 1,2 | -0,8 | -0,4 |
| Удобство получения | 0,6 | 0,6 | -1,2 |

Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2019 год по всем критериям оценки положительная.

1. **Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской**

**деятельности**

***1. Динамика количества опрошенных субъектов предпринимательской деятельности с учетом их сферы деятельности и вида производимой продукции в сравнении с прошлым годом.***

В опросе субъектов предпринимательской деятельности для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг Ставропольского края в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске за 2020 год приняло участие 146 субъектов, что по сравнению с 2019 годом больше в 2,4 раза.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2019 год |
| Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, единиц | 146 | 60 |
| Общая численность хозяйствующих субъектов муниципального образования, единиц | 13825 | 14136 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов,% | 1,1 | 0,4 |

Из 146 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (52,7%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 21,2%, еще 19,9% являются руководителями среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 6,2% – не руководящими сотрудниками.

Больше половины (61,6%) всех организаций, представители которых были опрошены, представлены численностью сотрудников до 15 человек, 29,5% -от 16 до 100 человек, 7,5% – от 101 до 250 человек, 1,4% – организации с численностью работников свыше 250 человек. Таким образом, большинство респондентов осуществляли предпринимательскую деятельность в сфере малого бизнеса.

Распределение бизнес - структур по возрасту – количеству лет, в течение которых организация функционирует на рынке, сложилось следующим образом:

Часть респондентов (43,8%) работает в бизнесе более 5 лет, т.е. успели накопить достаточный опыт ведения бизнеса и могут давать объективные оценки конъюнктуры рынка и состоянию конкурентной среды. Присутствуют на рынке и начинающие предприниматели (менее 1 года) – 3,4% респондентов.

**Структура представителей бизнеса, принявших участие в опросе из каждой сферы экономической деятельности**

проценты

|  |  |
| --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования | 0,7 |
| Рынок услуг общего образования | 1,4 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 0,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 2,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 1,4 |
| Рынок медицинских услуг | 2,1 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 2,1 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 0,7 |
| Рынок социальных услуг | 0,7 |
| Рынок ритуальных услуг | 2,1 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 0,7 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 0,7 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 2,1 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 2,1 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 0,7 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 0,7 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 2,1 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 2,1 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1,4 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 2,1 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 2,1 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,1 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 2,1 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 1,4 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 2,1 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 0,7 |
| Рынок нефтепродуктов | 1,4 |
| Рынок легкой промышленности | 4,8 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 1,4 |
| Рынок производства бетона | 2,1 |
| Сфера наружной рекламы | 2,1 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 10,3 |
| Рынок минеральной воды | 1,4 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) обрабатывающие производства, оптовая и розничная торговля, медицинские услуги услуги, прочие услуги и т.д. | 31,7 |

Основная сфера деятельности предприятий, принявших участие в исследовании – это розничная и оптовая торговля (24,0%), санаторно-курортные и туристические услуги (10,3%), регулярные перевозки пассажиров (8,9%), производство пищевых продуктов (5,5%).

Основная масса респондентов – 37,7% представляет сферу услуг; 33,5% осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, производят конечную продукцию 26,7% и 2,1% производят сырье или материалы для дальнейшей переработки.

Опрос респондентов о том, какой географический рынок для их бизнеса является основным рынком сбыта продукции (услуг), показал следующее:

- для 50,7% предприятий является локальный рынок - рынок города-курорта Пятигорска (2019 год - 38,3 %);

- для 26,7% предприятий - рынок Ставропольского края (2019 год -25,0%);

- для 13,0% предприятий - рынки нескольких субъектов Российской Федерации (2019 год - 15,0%);

- для 8,9% предприятий - рынок Российской Федерации (2019 год - 20% );

- для 0,7% предприятий - рынки стран дальнего зарубежья (2019 год - 20%).

В 2020 году в сравнении с 2019 годом, по мнению опрошенных представителей бизнеса, доля локального рынка увеличилась на 12,4 процентных пунктов, а доля рынка Российской Федерации снизилась на 11,1 процентных пунктов.

***2. Динамика оценки субъектами предпринимательской деятельности уровня конкуренции и примерного количества конкурентов в сравнении с прошлым годом.***

Уровень конкуренции в городе–курорте Пятигорске оценивается участниками опроса достаточно высоко: 60,3% указали на высокую или очень высокую конкуренцию, 32,9% отмечают умеренный уровень конкуренции и только 3,4% считают, что конкуренция слабая или ее нет вообще.

**Динамика оценки уровня конкуренции 2020 года в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год  (проценты) | 2019 год  (проценты) | Результат  (процентные  пункты) |
| Нет конкуренции | 0 | 0 | 0 |
| Слабая конкуренция | 3,4 | 3,3 | 0,1 |
| Умеренная конкуренция | 32,9 | 23,3 | 9,6 |
| Высокая конкуренция | 39,1 | 41,7 | -2,6 |
| Очень высокая конкуренция | 21,2 | 26,7 | -5,5 |
| Затрудняюсь ответить | 3,4 | 5,0 | -1,6 |

**Анализ предпринятых субъектами предпринимательской деятельности мер по повышению конкурентоспособности продукции, работ, услуг**

**за последние три года**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество субъектов  предпринимательской  деятельности, единиц |
| Обучение и переподготовка персонала | 102 |
| Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) | 80 |
| Приобретение технического оборудования | 110 |
| Расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента | 43 |
| Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) | 29,5 |
| Самостоятельное проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ | 1 |
| Приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау | 15 |
| Другое (*пожалуйста, укажите*) | 0 |
| Не предпринималось никаких действий | 0 |

Высокий уровень конкуренции и конкурентной среды в городе-курорте Пятигорске заставляет субъекты предпринимательской деятельности постоянно принимать меры по повышению конкурентоспособности продукции, работ, услуг, которые производит или представляет бизнес. Об этом свидетельствуют и результаты опроса субъектов предпринимательской деятельности, которые за последние 3 года:

- произвели расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента - 80,1% субъектов бизнеса;

- приобрели техническое оборудование – 75,3% субъектов бизнеса;

- повысили профессиональный уровень сотрудников - 69,9 % субъектов предпринимательской деятельности;

- применили новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) 54,8% субъектов.

В сравнении с 2019 годом мнение участников исследования о примерном количестве конкурентов бизнеса, представителями которого они являются, не изменилось и осталось на высоком уровне: 51,4% участников исследования указали на большое количество конкурентов, 27,4% – на 4 и более конкурентов, 13,0% – от 1 до 3 конкурентов и затруднились с ответом 8,2%.

Результаты исследования показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 60,3% респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 23,3% считают, что количество конкурентов не изменилось и 3,4% респондентов считает, что число конкурентов сократилось, затруднились с ответом 13%.

Кроме этого, полученные результаты анкетирования дают дополнительные свидетельства об удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги). Так 82,2% респондентов, участвующих в опросе, указали, что представляемый ими бизнес приобретает основной закупаемый товар (работы, услуги) для производства и реализации собственной продукции у 4 и более поставщиков товара, и состояние конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) их устраивает. У единственного поставщика приобретение основного закупаемого товара (работ, услуг) осуществляют 1,4% опрошенных и состояние конкуренции они оценили неудовлетворительно, а также имеют 2-3 поставщика 7,5% опрошенных и состояние оценено как скорее неудовлетворительное.

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Единственный поставщик/ Неудовлетворительно | 2-3 поставщика/ Скорее неудовлетворительно | 4 и более поставщика/ Скорее удовлетворительно | Большое число поставщиков/ Удовлетворительно | Затрудняюсь  ответить |
| Число поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги) | 1,4 | 7,5 | 50,7 | 31,5 | 8,9 |
| Удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) | 1,4 | 6,8 | 50,0 | 32,2 | 9,6 |

***3. Динамика оценки административных барьеров при ведении предпринимательской деятельности в сравнении с прошлым годом по направлениям деятельности.***

Административные барьеры, которые являются наиболее существенными для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса на рынке, основном для бизнеса, который представляют респонденты, приведены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование барьера | Количество  барьеров, ед. | | Доля барьера,  % | | Результат  (процентные пункты) |
| 2020 год | 2019 год | 2020 год | 2019 год |
| Сложность получения доступа к земельным участкам | 14 | 6 | 9,6 | 10,0 | -0,4 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 66 | 36 | 45,2 | 60,0 | -14,8 |
| Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) | 7 | 3 | 4,8 | 5,0 | -0,2 |
| Сложность/ затянутость процедуры получения лицензий | 21 | 11 | 14,4 | 18,3 | -3,9 |
| Высокие налоги | 93 | 44 | 63,7 | 73,3 | -9,6 |
| Необходимость установления партнерских отношений с органами власти | 4 | 3 | 2,7 | 5,0 | -2,3 |
| Ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий | 5 | 5 | 3,4 | 8,3 | -4,9 |
| Ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок | 5 | 5 | 3,4 | 8,3 | -4,9 |
| Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.) | 2 | 2 | 1,4 | 3,3 | -2,0 |
| Иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников | 3 | 2 | 2,1 | 3,3 | -1,3 |
| Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) | 0 |  | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Нет ограничений | 37 | 16 | 25,3 | 26,7 | -1,3 |
| Всего опрошенных | 146 | 60 | 100 | 100 | 0 |

Мониторинг наличия административных барьеров показал, что предприниматели города–курорта Пятигорска в своей деятельности наиболее часто в качестве самого большого препятствия для ведения бизнеса отмечают высокие налоги (63,7%) и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (45,2%); несколько реже – сложность/затянутость процедуры получения лицензий (14,4%) и сложность получения доступа к земельным участкам (9,6%).

Одновременно следует отметить, что по сравнению с 2019 годом нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, снизилась на 14,8 процентных пунктов, а доля высоких налогов - на 9,6 процентных пунктов.

Таким образом, административные барьеры еще остаются, по мнению бизнес – сообщества, как достаточно серьезные препятствия для ведения предпринимательской деятельности.

**Структура опрошенных, давших следующую оценку деятельности органов власти на рынке, основном для бизнеса, который они представляют:**

Для ведения деятельности и открытия нового бизнеса на рынке важным признаком состояния конкурентной среды является оценка субъектами предпринимательства преодоления административных барьеров. По мнению 39,0% опрошенных предпринимателей административных барьеров нет (2019 г. -38,3%); 30,8% опрошенных считают, что барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат (2019 г. – 31,7%); 10,3% считают, что административные барьеры есть и преодолимы при осуществлении значительных затрат (2019 г. -10,0%), а 1,4% опрошенных столкнулись с непреодолимыми административными барьерами (2019 г. - 1,7%).

**Оценка изменения уровня административных барьеров на рынке, основном для бизнеса, который представляют респонденты, в течение последних трех лет**

Следует отметить, что при открытии собственного бизнеса 70,5% опрошенных представителей бизнеса не сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки, 11,7% - сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (ценовая дискриминация, продажа товаров в определенном ассортименте, разные условия поставки…) и 17,8% - затруднились ответить.

***4. Анализ информации о жалобах в контрольно-надзорные органы в динамике с прошлым годом по направлениям деятельности.***

4.1. В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в г. Пятигорске обращений (жалоб) на предмет наличия административных барьеров со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города–курорта Пятигорска не поступало.

Динамика обращений (жалоб), полученных территориальным отделом в городе Пятигорске в области нарушения прав потребителей за 2020 год, в сравнении с 2019 годом, отражена в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2019 год | Темп роста,% |
| Число обращений (жалоб), ед. всего: | 304 | 489 | 62,2 |
| в том числе: - в сфере розничной торговли | 161 | 158 | 101,9 |
| - в сфере услуг: | 143 | 331 | 43,2 |
| из них: общественного питания | 11 | 12 | 91,7 |
| бытового обслуживания населения | 4 | 7 | 57,1 |
| технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств | 5 | 10 | 50,0 |
| гостиничных услуг | 19 | 5 | 380,0 |
| туристических услуг | 9 | 4 | 225,0 |
| услуг связи | 10 | 10 | 100,0 |
| деятельности на финансовом рынке | 12 | 13 | 92,3 |
| жилищно-коммунальных услуг | 27 | 36 | 75,0 |
| медицинских услуг | 11 | 36 | 30,6 |
| прочих видов деятельности | 35 | 198 | 17,7 |

Обращения (жалобы) на нарушения прав потребителей

единиц

За 2020 год в адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Пятигорске поступило от потребителей товаров и услуг 304 обращения (жалоб) на нарушения прав потребителей, что на 37,8% меньше 2019 года. Из общего числа обращений (жалоб) – 53,0% относятся к сфере розничной торговли и 47% - к сфере услуг.

В 2020 году в сфере розничной торговли полученных обращений (жалоб) по сравнению с 2019 годом увеличилось на 1,9%, в сфере услуг снизилось на 56,8%, из них почти в шесть раз снизилось количество обращений по прочим видам деятельности в сфере услуг.

Также следует отметить снижение полученных обращений за 2020 год по следующим услугам:

- медицинским – 69,4%;

- технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств – 50,0%;

- связи - 52,4%;

- бытового обслуживания населения – 42,9%;

- жилищно-коммунальным – 25,0%.

Увеличилось количество обращений в 2,3 раза по туристическим услугам и в 3,8 раза по гостиничным услугам.

В результате проведения в 2020 году проверок и административных расследований подтвердилось 64 обращения с жалобами на нарушения, из них 47 в сфере торговли и 17 в сфере услуг. В 2019 году подтверждено 54 обращения с жалобами на нарушения, из них 38 в сфере торговли и 16 в сфере услуг. По данным фактам нарушения составлены протоколы об административных нарушениях.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, подано в суд 4 заявления или иска (1 в сфере розничной торговли и 3 в сфере услуг). В 2019 году было подано 9 заявлений или исков (8 в сфере розничной торговли и 1 в сфере услуг).

4.2. За 2020 год в адрес Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ставропольском крае от субъектов предпринимательской деятельности города-курорта Пятигорска поступило 51 обращение общего характера. Из них 40 обращений связаны с пандемией (обращения с вопросами консультационного характера, о мерах господдержки, выдаче спецпропусков, возможности осуществления деятельности, отмене введенных ограничений и др.). За 2019 год 11 обращений общего характера (о получении субсидий, о кадастровой оценке, об оказании юридической помощи…). Обращений на предмет наличия административных барьеров со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города-курорта Пятигорска в адрес Уполномоченного за 2019-2020 годы не поступало.

4.3. Провести анализ обращений (жалоб), поступивших от субъектов предпринимательской деятельности в адрес прокуратуры города Пятигорска на предмет наличия административных барьеров со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города-курорта Пятигорска, связанных с реализацией государственных (муниципальных) функций и задач, не представляется возможным по причине отсутствия данной выборки в органах прокуратуры города.

4.4. В адрес Департамента федеральной службы по надзору в сфере природопользования по Северо-Кавказскому федеральному округу обращения (жалобы) от субъектов предпринимательской деятельности на предмет наличия административных барьеров со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города-курорта Пятигорска не поступали.

***5. Динамика оценки оказания услуг субъектов естественных монополий, сложности и сроков их получения в сравнении с 2019 годом.***

**Структура проблем, с которыми столкнулись представители бизнеса при взаимодействии с субъектами естественных монополий за 2020 год**

проценты

**Структура оценки респондентами характеристик услуг субъектов**

**естественных монополий за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | | |
| Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 53,4 | 16,4 | 30,2 | 39,0 | 18,5 | 42,5 | | 42,5 | 24,7 | 32,8 |
| Водоочистка | 53,4 | 16,4 | 30,2 | 39,0 | 18,5 | 42,5 | | 42,5 | 24,7 | 32,8 |
| Газоснабжение | 52,7 | 17,8 | 29,5 | 47,3 | 24,0 | 28,7 | | 41,8 | 28,7 | 29,5 |
| Электроснабжение | 59,6 | 15,1 | 25,3 | 53,4 | 17,1 | 29,5 | | 52,1 | 21,2 | 26,7 |
| Теплоснабжение | 52,7 | 17,1 | 30,2 | 47,9 | 18,5 | 33,6 | | 47,3 | 19,9 | 32,8 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 70,5 | 10,3 | 19,2 | 67,1 | 13,0 | 20,0 | | 67,8 | 15,1 | 17,1 |

В целом большинство опрошенных предпринимателей, которым пришлось обращаться к процедуре подключения к электросетям, сетям водоснабжения и водоотведения, тепловым сетям, телефонной сети и сети "Интернет" удовлетворены качеством предоставления услуг субъектов естественных монополий.

При оценке сроков получения доступа к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 17,8% опрошенных – по газоснабжению, 17,1% – по теплоснабжению, 16,4% респондентов по водоснабжению, водоотведению, 15,1% – по электроснабжению и 10,03% – по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке сложности подключения ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 24,0% опрошенных – по газоснабжению, 18,5% опрошенных по водоснабжению, водоотведению и теплоснабжению, 17,1% – по электроснабжению и 13,0% – по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке стоимости подключения к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 28,7% опрошенных по газоснабжению, 24,7% – по водоснабжению, водоотведению, 21,2% – по электроснабжению, 19,9% – по теплоснабжению и 15,1% – телефонной связи, сети «Интернет».

**Динамика оценки услуг субъектов естественных монополий**

**в сравнении с 2019 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | |
| Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсьответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 5,1 | -1,9 | -3,2 | -1,0 | 1,8 | -0,9 | 4,1 | -2,0 | -2,1 |
| Газоснабжение | 2,7 | -3,9 | 1,2 | 2,3 | -2,7 | 0,4 | 11,8 | -9,6 | -2,2 |
| Электроснабжение | 2,9 | -3,3 | 0,4 | 0,1 | -1,2 | 1,1 | 3,7 | -0,4 | -3,3 |
| Теплоснабжение | 4,4 | -2,9 | -1,5 | 1,2 | 0,2 | -1,4 | 3,9 | -0,1 | -3,8 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | -1,1 | 0,3 | 0,8 | 2,1 | -0,3 | -1,8 | -0,5 | 0 | 0,5 |

Анализ оценки услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2019 годом показал, что в целом удовлетворенность качеством услуг участников опроса имеет положительную динамику на всех рынках услуг субъектов естественных монополий и по всем характеристикам услуг.

**Оценка изменения характеристик услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет по следующим критериям:**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Качество | | | Уровень цен | | | Сложность (количество) процедур подключения | | |
| Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось |
| Водоснабжение, водоотведение | 10,3 | 30,8 | 58,9 |  | 100,0 |  | 18,5 | 18,5 | 63,0 |
| Водоочистка | 8,9 | 39,7 | 51,4 |  | 100,0 |  | 18,5 | 18,5 | 63,0 |
| Газоснабжение | 13,0 | 17,1 | 69,9 |  | 100,0 |  | 28,8 | 24,0 | 47,3 |
| Электроснабжение | 12,3 | 30,8 | 56,8 |  | 100,0 |  | 29,5 | 17,1 | 53,4 |
| Теплоснабжение | 11,0 | 19,2 | 69,9 |  | 100,0 |  | 33,6 | 18,5 | 47,9 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 2,1 | 74,7 | 23,3 |  | 100,0 |  | 31,5 | 14,4 | 54,1 |

***6. Динамика удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с прошлым годом.***

Также в процессе исследования выявился уровень удовлетворённости представителей бизнес - сообщества качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города-курорта Пятигорска, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».Под качеством информации понимается: доступность, понятность, удобство получения.

**Удовлетворенность субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе, за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудня-юсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 54,1 | 34,2 | 3,4 | 1,4 | 6,9 |
| Уровень понятности | 52,1 | 34,9 | 3,4 | 2,1 | 7,5 |
| Удобство получения | 40,4 | 47,3 | 3,4 | 2,1 | 6,8 |

В целом большинство респондентов удовлетворены качеством указанной информации: 88,3% устраивает доступность информации, для 87,0% информация вполне понятна и 87,7% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство доступностью высказали 4,8%, для 5,5% респондентов информация непонятна и неудобна в получении.

**Динамика удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в**

**открытом доступе, в сравнении с 2019годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | 10,1 | -5,2 | -4,9 |
| Уровень понятности | 7,0 | -2,9 | -4,1 |
| Удобство получения | 11,0 | -4,5 | -6,5 |

Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, увеличилась в сравнении с 2019 год по всем критериям оценки: уровень доступности на 10,1 процентных пунктов; уровень понятности на 7,0 процентных пунктов; удобство получения на 11 процентных пунктов.

***7. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а также доступности для субъектов предпринимательской деятельности финансовых услуг.***

**Структура удовлетворенности** **субъектов предпринимательской**

**деятельности деятельностью финансовых организаций на территории**

**муниципального образования города–курорта Пятигорска, а также**

**различными финансовыми продуктами и услугами за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Стоимость | | | Качество | | | Доступность | | |
| Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Банки | 30,1 | 59,6 | 10,3 | 50,0 | 40,4 | 9,6 | 78,8 | 19,1 | 2,1 |
| Микрофинансовые организации | 10,3 | 79,4 | 10,3 | 20,5 | 20,5 | 59,0 | 40,4 | 19,9 | 39,7 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 9,6 | 10,3 | 80,1 | 10,3 | 9,6 | 80,1 | 10,3 | 9,6 | 80,1 |
| Ломбарды | 9,6 | 11,6 | 78,8 | 20,5 | 9,6 | 69,9 | 20,5 | 9,6 | 69,9 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 65,1 | 19,9 | 15,0 | 55,5 | 29,5 | 15,0 | 65,8 | 19,2 | 15,0 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 5,5 | 4,8 | 89,7 | 5,5 | 4,8 | 89,7 | 5,5 | 4,8 | 89,7 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 20,5 | 9,6 | 69,9 | 20,5 | 9,6 | 69,9 | 20,5 | 9,6 | 69,9 |
| Брокеры | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |

Результаты проведенного опроса субъектов предпринимательской деятельности показали удовлетворенность стоимостью финансовых услуг субъектов страхового дела 65,1%. и неудовлетворенность стоимостью финансовых услуг микрофинансовых организаций 79,4%, банков 59,6%.

Качеством предоставления финансовых услуг субъектами страхового дела удовлетворены 55,5% , банками 50% опрошенных представителей бизнеса.

Отметили высокую доступность к финансовым продуктам и услугам банков – 78,8% и к финансовым продуктам и услугам субъектов страхового дела – 65,8% опрошенных представителей бизнеса.

Следует отметить, что у представителей бизнеса возникли затруднения с оценкой деятельности кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, негосударственных пенсионных фондов и брокеров.

**Наиболее существенные барьеры при доступе к финансовым**

**услугам, по мнению опрошенных субъектов предпринимательской деятельности**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование барьера | Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 1 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая | 140 |
| Нет необходимости в заемных средствах | 38 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | 25 |
| Не люблю кредиты, займы/ не хочу жить в долг | 22 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) | 35 |

Наиболее существенным барьером при доступе к финансовым услугам, по мнению 95,9% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, является предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая. Менее существенным является территориальная отдаленность финансовых организаций – 0,7% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности.

**Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности состоянием и развитием конкурентной среды**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество ответивших субъектов предпринимательской деятельности |
| Удовлетворен | 69 |
| Скорее удовлетворен | 39 |
| Скорее не удовлетворен | 15 |
| Не удовлетворен | 8 |
| Затрудняюсь ответить | 15 |

Уровень удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске оценен участниками исследования достаточно высоко - 74%. По сравнению с 2019 годом (73,3%), данный показатель вырос на 0,7 процентных пунктов.

1. **Анализ итогов опросов населения в отношении доступности финансовых услуг**

***1.Мониторинг материального положения населения города-курорта Пятигорска.***

**Структура опрошенных потребителей товаров и услуг**

**по показателю детности**

На вопрос, какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение вашей семьи, мнение опрошенного населения распределилось следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество  ответивших | Доля,% |
| Нам не всегда хватает денег даже на еду | 33 | 5,0 |
| У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас – серьезная проблема | 79 | 11,9 |
| Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/ кредит | 331 | 49,8 |
| В случае необходимости мы можем купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас – непозволительная роскошь | 134 | 20,2 |
| Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру | 67 | 10,1 |
| У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом. | 21 | 3,2 |

Анализ материального положения населения показал, что половине опрошенного населения (49,8%) собственных средств хватает только на еду и одежду, а 20,2% опрошенного населения, кроме этого, в случае необходимости могут ещё купить основную бытовую технику.

Самый низкий (3,2%) у категории населения, которая не испытывают никаких финансовые трудностей и 5,0% опрошенного населения не всегда хватает денег даже на еду.

***2.Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние***

***12 месяцев.***

**2.1**

проценты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Банковский вклад | 54,3 | 24,4 | 21,4 |
| Договор на размещение средств в форме займа в микрофинан совой организации | 3,9 | 3,2 | 92,9 |
| Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе | 4,7 | 4,1 | 91,3 |
| Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Индивидуальный инвестиционный счет | 2,0 | 2,1 | 95,9 |
| Инвестиционное страхование жизни | 1,1 | 5,0 | 94,0 |
| Брокерский счет | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Вложение средств в паевой инвестиционный фонд | 0,0 | 0,0 | 100,0 |

Анализ перечисленных финансовых продуктов (услуг), которыми пользовалось опрашиваемое население за последние 12 месяцев, показал, что наиболее востребованным является банковский вклад – 78,7% населения.

Высказывания, описывающие причину отсутствия у опрашиваемого населения предложенных финансовых продуктов (услуг), представлены следующей диаграммой:

**2.2**

проценты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | 2,0 | 2,1 | 95,9 |
| Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | 40,0 | 15,0 | 45,0 |
| Использование кредитного лимита по кредитной карте | 35,1 | 15,0 | 49,9 |
| Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | 10,0 | 5,0 | 85,0 |
| Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 0,0 | 0,0 | 100,0 |
| Заем в ломбарде | 3,0 | 1,1 | 95,9 |

Из данной группировки финансовых продуктов (услуг), наиболее востребованным по ответам опрашиваемого населения является иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 55,0% и использование кредитного лимита по кредитной карте - 50,1%.

Анализ высказываний, которые описывают причину отсутствия у опрашиваемого населения предложенных финансовых продуктов (услуг), представлен следующей диаграммой:

**2.3**

проценты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание зарплатного проекта | 54,1 | 13,1 | 32,8 |
| Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат | 17,3 | 4,1 | 78,6 |
| Другая расчетная (дебетовая) карта, кроме карты для получения зарплаты, пенсий и иных социальных выплат | 41,1 | 9,2 | 49,7 |
| Кредитная карта | 30,5 | 14,9 | 54,6 |

Анализ пользования банковскими картами показал, что больше половины опрашиваемого населения пользовалось зарплатной картой (67,2%) и другой расчетной (дебетовой) картой, кроме карты для получения зарплаты, пенсий и иных социальных выплат – 50,3%.

Высказывания, которые описывают причину отсутствия у опрашиваемого населения банковских карт, представлены следующей диаграммой:

**2.4**

проценты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и/или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) | 4,8 | 2,3 | 92,9 |
| Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков) | 7,2 | 3,6 | 89,2 |
| Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО) | 3,2 | 1,4 | 95,5 |

Анализ перечисленных страховых продуктов показал очень низкий уровень востребованности их у опрошенного населения, основными причинами которых являются, по их мнению, недоверие страховым организациям - 42,2% и отсутствие смысла в страховании – 44,3%.

***3. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг.***

**Уровень удовлетворенности** **опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций, расположенных на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью НЕ удовлетворен(а) | Скорее НЕ удовлетворен(а) | Скорее удовлетворен(а) | Полностью удовлетворен (а) | Не сталкивался (лась) |
| Банки | 2,1 | 18,2 | 26,9 | 52,8 | 0,0 |
| Микрофинансовые организации | 4,1 | 16,1 | 3,2 | 17,0 | 59,7 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 5,3 | 12,9 | 13,1 | 18,9 | 49,8 |
| Ломбарды | 2,9 | 7,1 | 13,7 | 16,4 | 60,0 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 8,6 | 10,7 | 15,5 | 25,4 | 39,8 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 0,0 | 0,0 | 2,0 | 3,0 | 95,0 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 1,1 | 2,0 | 4,1 | 3,0 | 89,9 |
| Брокеры | 0,0 | 0,0 | 2,1 | 2,0 | 95,9 |

Оценка удовлетворенности опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг показала высокий уровень удовлетворенности работой/сервисом банков - 79,7% опрошенного населения. Одновременно опрос показал высокий процент населения, которое не сталкивалось с брокерами - 95,9%, сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами – 95,0% и негосударственными пенсионными фондами – 89,9%.

**Степень доверия опрошенного населения финансовым организациям, расположенным на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска за 2020 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью НЕ доверяю | Скорее НЕ доверяю | Скорее доверяю | Полностью доверяю | Не сталкивался |
| Банки | 4,4 | 23,9 | 54,3 | 17,4 | 0,0 |
| Микрофинансовые организации | 2,1 | 16,1 | 18,9 | 3,2 | 59,7 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 5,3 | 20,5 | 20,6 | 3,9 | 49,8 |
| Ломбарды | 2,9 | 22,1 | 13,7 | 1,4 | 60,0 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 8,6 | 15,2 | 26,0 | 10,4 | 39,8 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 0,8 | 1,5 | 2,0 | 0,8 | 95,0 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 4,1 | 2,7 | 2,6 | 0,8 | 89,9 |
| Брокеры | 1,1 | 1,1 | 1,2 | 0,8 | 95,9 |

По итогам опроса видно, что население в большей степени доверяет банкам – 71,7%, в меньшей степени субъектам страхового дела - 36,4%, кредитным потребительским кооперативам – 24,5% и микрофинансовым организациям – 22,1%.

**Уровень удовлетворенности опрошенного населения продуктами/услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью НЕ удовлетворен(а) | Скорее НЕ удовлетворен(а) | Скорее удовлетворен(а) | Полностью удовлетворен (а) | Не сталкивался (лась) |
| 1.1. Кредиты | 1,7 | 18,6 | 26,9 | 30,2 | 22,6 |
| 1.2. Вклады | 2,1 | 18,2 | 48,0 | 25,5 | 6,2 |
| 1.3. Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | 1,8 | 18,5 | 19,4 | 52,8 | 7,5 |
| 1.4. Кредитные карты | 2,1 | 18,2 | 40,8 | 26,1 | 12,8 |
| 1.5. Переводы и платежи | 2,1 | 18,2 | 26,9 | 52,8 | 0,0 |
| 2.1. Займы в микрофинансовых организациях | 4,1 | 16,1 | 17,0 | 3,2 | 59,7 |
| 2.2. Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях | 4,1 | 16,1 | 17,0 | 3,2 | 59,7 |
| 3.1. Займы в кредитных потребительских кооперативах | 5,3 | 12,9 | 18,9 | 13,1 | 49,8 |
| 3.2. Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах | 5,3 | 12,9 | 18,9 | 13,1 | 49,8 |
| 4. Займы в ломбардах | 2,9 | 7,1 | 16,4 | 13,7 | 60,0 |
| 5.1. Добровольное страхование жизни | 8,6 | 10,7 | 25,4 | 15,5 | 39,8 |
| 5.2. Другое добровольное страхование | 8,6 | 10,7 | 25,4 | 15,5 | 39,8 |
| 5.3. Обязательное медицинское страхование | 8,0 | 12,0 | 48,0 | 30,1 | 2,0 |
| 5.4. Другое обязательное страхование | 10,1 | 10,1 | 30,1 | 20,0 | 29,8 |
| 6.1 Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 0,0 | 0,0 | 2,0 | 3,0 | 95,0 |
| 6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах | 0,0 | 0,0 | 2,0 | 3,0 | 95,0 |
| 7.1. Обязательное пенсионное страхование | 5,0 | 64,9 | 10,1 | 5,0 | 15,0 |
| 7.2. Негосударственное пенсионное обеспечение | 11,0 | 11,0 | 5,6 | 2,6 | 69,9 |
| 8.1. Индивидуальные инвестиционные счета | 0,0 | 0,0 | 2,1 | 2,0 | 95,9 |

По итогам опроса видно, что высокий уровень удовлетворенности населения продуктами/услугами обязательного медицинского страхования - 78,0% и продуктами/услугами банков: переводы и платежи 79,7%, вклады – 73,5%, расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные - 72,2%, кредитные карты - 66,9%, кредиты – 57,1%.

Высокий уровень неудовлетворенности опрошенного населения выявлен по обязательному пенсионному страхованию – 69,9%.

***4. Мониторинг доступности для населения финансовых услуг.***

Результаты оценки населением доступности предложенных каналов обслуживания по шкале от 1 до 5, где 1- практически не доступно, а 5 – легко доступно, сложились следующим образом:

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 - практически не доступно | 2 | 3 | 4 | 5 - легко доступно |
| Касса в отделении банка | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 10,1 | 88,4 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 0,0 | 0,0 | 1,5 | 10,1 | 88,4 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | 1,5 | 3,2 | 41,2 | 30,4 | 23,8 |
| POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 5,0 | 10,1 | 20,0 | 49,9 | 15,0 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 9,8 | 10,7 | 9,6 | 44,8 | 25,1 |
| Отделение почтовой связи | 9,0 | 17,0 | 28,6 | 24,2 | 21,2 |

По мнению почти всего опрошенного населения (98,5%) легко доступны касса и банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), которые имеются во всех отделениях банка. Чуть меньше доступность к: платежным терминалам для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) – 69,9% населения; POS-терминалам для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 64,9%; банкоматам или терминалам (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка – 54,2% и отделениям почтовой связи – 45,4%.

Результаты оценки населением времени доступа к предложенным каналам обслуживания по шкале от 1 до 5, где 1- на доступ трачу много времени, а 5 – могу воспользоваться быстро, сложились следующим образом:

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 – на доступ трачу много времени | 2 | 3 | 4 | 5 – могу воспользоваться быстро |
| Касса в отделении банка | 5,0 | 10,1 | 52,0 | 10,1 | 22,9 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 0,0 | 0,0 | 17,0 | 55,9 | 27,1 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка | 1,5 | 3,2 | 11,1 | 23,8 | 60,5 |
| POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 5,0 | 10,1 | 15,0 | 39,8 | 30,1 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 5,9 | 12,6 | 9,6 | 44,8 | 27,1 |
| Отделение почтовой связи | 9,0 | 17,0 | 34,9 | 24,2 | 14,9 |

По мнению большинства опрошенного населения можно быстро воспользоваться:

- банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (84,2%);

- банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка - 83%;

- платежным терминалом для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) - 71,9%;

- POS-терминалом для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 69,9%.

Больше времени тратится на доступ к кассам в отделении банка - 67,1% опрошенного населения и в отделениях почтовой связи - 60,9% опрошенного населения.