**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 2022 год**

1. **Результаты мониторинга опроса потребителей товаров,**

**работ и услуг**

***1.******Социально-демографические характеристики.***

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 2022 год приняло участие 770 человек, это на 50 человек больше по сравнению с 2021 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2022 год | 2021 год |
| Количество опрошенных потребителей, человек | 770 | 720 |
| Общая численность населения,  человек | 215536 | 212305 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,36 | 0,34 |

**Социальный статус респондентов, %**

**Демографические характеристики респондентов**

**Возраст респондентов, %**

**Образование респондентов, %**

***2. Удовлетворенность качеством и ценами товаров и услуг.***

**Оценка опрошенными потребителями уровня предложения товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска:**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования | 22,3 | 58,8 | 12,3 | 0,0 | 6,5 |
| Рынок услуг общего образования | 22,2 | 55,8 | 10,9 | 0,0 | 11,0 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 3,9 | 56,0 | 27,1 | 0,6 | 12,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 6,6 | 59,9 | 20,5 | 1,8 | 11,2 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 6,1 | 43,5 | 33,1 | 1,6 | 15,7 |
| Рынок медицинских услуг | 19,5 | 58,8 | 7,0 | 0,9 | 13,8 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 40,3 | 54,3 | 2,2 | 0,6 | 2,6 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 1,3 | 24,5 | 35,7 | 13,5 | 24,9 |
| Рынок социальных услуг | 3,9 | 47,4 | 24,0 | 6,4 | 18,3 |
| Рынок ритуальных услуг | 24,9 | 53,2 | 11,8 | 0,0 | 10,0 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 9,6 | 62,1 | 9,4 | 0,6 | 18,3 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 9,6 | 47,8 | 31,3 | 1,3 | 10,0 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 9,1 | 52,6 | 22,2 | 0,6 | 15,5 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 13,6 | 47,0 | 22,7 | 2,9 | 13,8 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 5,8 | 40,8 | 16,2 | 4,0 | 33,1 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 5,2 | 65,1 | 9,1 | 1,3 | 19,4 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 5,8 | 49,2 | 22,7 | 2,9 | 19,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 15,3 | 61,3 | 13,1 | 0,3 | 10,0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 18,8 | 57,9 | 13,4 | 1,3 | 8,6 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 13,6 | 62,3 | 10,0 | 2,6 | 11,4 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 18,1 | 59,4 | 14,2 | 0,0 | 8,4 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 20,1 | 61,6 | 12,7 | 0,4 | 5,2 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 7,1 | 47,7 | 18,1 | 1,7 | 25,5 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 8,4 | 46,2 | 19,0 | 3,6 | 22,7 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,1 | 44,4 | 19,7 | 4,9 | 28,8 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 4,8 | 43,4 | 25,8 | 4,8 | 21,2 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 6,8 | 43,0 | 20,9 | 2,1 | 27,3 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 22,2 | 46,1 | 14,4 | 1,6 | 15,7 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 5,8 | 27,1 | 22,3 | 7,0 | 37,7 |
| Рынок племенного животноводства | 4,3 | 13,2 | 19,5 | 13,6 | 49,4 |
| Рынок семеноводства | 8,4 | 32,3 | 22,5 | 3,0 | 33,8 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 8,1 | 17,9 | 25,5 | 13,6 | 34,9 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 9,5 | 19,1 | 22,5 | 15,3 | 33,6 |
| Рынок товарной аквакультуры | 5,8 | 20,6 | 27,4 | 12,9 | 33,2 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 10,3 | 24,9 | 27,1 | 9,1 | 28,6 |
| Рынок нефтепродуктов | 15,5 | 52,7 | 12,5 | 0,4 | 19,0 |
| Рынок легкой промышленности | 18,8 | 30,5 | 21,2 | 10,4 | 19,1 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 10,3 | 28,2 | 26,9 | 8,1 | 26,6 |
| Рынок производства кирпича | 8,1 | 32,6 | 24,3 | 10,1 | 24,9 |
| Рынок производства бетона | 13,8 | 50,1 | 12,9 | 1,4 | 21,8 |
| Сфера наружной рекламы | 11,7 | 57,0 | 9,4 | 2,5 | 19,5 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 8,1 | 62,5 | 19,4 | 0,3 | 9,9 |
| Рынок минеральной воды | 20,8 | 59,6 | 7,5 | 1,3 | 10,8 |
| Все товарные рынки | 11,9 | 46,0 | 18,4 | 4,0 | 19,6 |

Участники опроса, оценивая количество организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках города-курорта Пятигорска, отметили наиболее широкий выбор предложений в сферах розничной торговли лекарственными препаратами (94,5%), услуг связи, в том числе по предоставлению доступа к сети Интернет услуг (81,7%), дошкольного образования (81,2%), на рынке минеральной воды (80,4%), в сферах медицинских услуг (78,3%), ритуальных услуг (78,2%), общего образования (78,1%).

Недостаток предложений отмечен на рынках товарной аквакультуры (40,3%), вылова водных биоресурсов (39,1%), переработки водных биоресурсов (37,8%), добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (36,2%), обработки древесины и производства изделий из дерева (34,9%), производства кирпича (34,4%).

**Оценка потребителями уровня предложения товаров и услуг**

**на рынках города–курорта Пятигорска**

проценты

**Оценка 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 | 58,7 | 26,1 | 15,2 | 76,2 | 17,1 | 6,6 | 78,6 | 11,7 | 9,7 |
| Рынок услуг общего образования | 55,7 | 28,1 | 16,2 | 71,7 | 19,5 | 8,8 | 74,8 | 16,5 | 8,7 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 40,5 | 40,5 | 19,0 | 58,1 | 24,2 | 17,8 | 65,5 | 16,6 | 17,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 51,8 | 38,7 | 9,5 | 78,4 | 14,6 | 7,0 | 77,7 | 12,8 | 9,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 50,5 | 40,3 | 9,2 | 68,8 | 21,2 | 10,1 | 53,4 | 32,3 | 14,3 |
| Рынок медицинских услуг | 39,9 | 52,3 | 7,8 | 53,5 | 37,9 | 8,6 | 82,1 | 12,7 | 5,2 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 14,8 | 80,8 | 4,4 | 60,5 | 30,3 | 9,2 | 92,2 | 4,3 | 3,5 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 29,1 | 33,0 | 38,0 | 53,0 | 22,8 | 24,2 | 52,0 | 24,8 | 23,2 |
| Рынок социальных услуг | 41,4 | 33,1 | 25,5 | 61,9 | 15,6 | 22,5 | 51,7 | 31,4 | 16,9 |
| Рынок ритуальных услуг | 38,1 | 34,3 | 27,7 | 71,7 | 4,9 | 23,4 | 78,2 | 6,9 | 14,9 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 22,5 | 66,2 | 11,3 | 56,6 | 27,9 | 15,5 | 52,5 | 30,1 | 17,4 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 43,0 | 44,2 | 12,9 | 52,6 | 33,9 | 13,5 | 55,6 | 20,5 | 23,9 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 42,9 | 28,7 | 28,4 | 72,6 | 16,5 | 10,9 | 67,4 | 23,1 | 9,5 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 37,9 | 44,1 | 18,0 | 59,5 | 29,8 | 10,7 | 59,0 | 34,3 | 6,7 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 34,8 | 33,8 | 31,4 | 52,3 | 22,6 | 25,1 | 57,8 | 30,8 | 11,4 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 43,2 | 38,5 | 18,3 | 57,6 | 27,7 | 14,8 | 63,9 | 17,9 | 18,1 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 38,5 | 34,8 | 26,7 | 55,9 | 27,3 | 16,8 | 62,4 | 21,9 | 15,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 59,5 | 30,0 | 10,5 | 77,8 | 20,3 | 1,9 | 72,2 | 19,4 | 8,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 52,7 | 34,2 | 13,1 | 66,0 | 21,3 | 12,7 | 68,8 | 19,5 | 11,7 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края | 47,7 | 43,6 | 8,7 | 58,4 | 28,2 | 13,4 | 73,9 | 17,7 | 8,4 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 37,5 | 34,2 | 28,3 | 63,8 | 26,5 | 9,7 | 78,8 | 12,3 | 8,8 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 61,9 | 32,1 | 6,0 | 80,3 | 13,8 | 6,0 | 77,8 | 15,5 | 6,8 |
| Рынок жилищного строительства | 9,1 | 70,9 | 20,0 | 51,2 | 31,9 | 16,9 | 71,9 | 20,4 | 7,7 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 28,1 | 33,8 | 38,1 | 53,3 | 33,6 | 13,1 | 68,3 | 17,4 | 14,3 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 30,5 | 43,7 | 25,8 | 51,1 | 31,2 | 17,7 | 64,0 | 21,4 | 14,6 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 39,3 | 32,3 | 28,4 | 57,9 | 30,4 | 11,8 | 65,8 | 20,2 | 14,0 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 37,0 | 30,5 | 32,5 | 61,5 | 16,3 | 22,3 | 69,8 | 15,3 | 15,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 38,2 | 52,1 | 9,7 | 62,6 | 24,3 | 13,1 | 77,1 | 12,2 | 10,6 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 36,4 | 43,1 | 20,5 | 53,8 | 26,0 | 20,2 | 67,9 | 13,3 | 18,8 |
| Рынок племенного животноводства | 31,3 | 41,2 | 27,5 | 52,1 | 30,2 | 17,7 | 66,5 | 13,4 | 20,1 |
| Рынок семеноводства | 37,5 | 44,8 | 17,7 | 59,7 | 25,5 | 14,8 | 68,2 | 18,0 | 13,8 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 36,0 | 35,7 | 28,3 | 53,0 | 32,3 | 14,7 | 60,2 | 29,1 | 10,6 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 31,3 | 32,1 | 36,6 | 53,8 | 28,3 | 17,9 | 58,1 | 28,9 | 13,0 |
| Рынок товарной аквакультуры | 35,3 | 36,3 | 28,4 | 51,4 | 23,0 | 25,7 | 48,9 | 34,1 | 17,0 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 30,3 | 38,3 | 31,4 | 51,9 | 30,9 | 17,2 | 46,2 | 28,1 | 25,7 |
| Рынок нефтепродуктов | 28,1 | 63,5 | 8,4 | 53,8 | 28,2 | 18,1 | 80,6 | 12,2 | 7,1 |
| Рынок легкой промышленности | 49,7 | 34,0 | 16,2 | 65,1 | 21,2 | 13,8 | 60,8 | 26,2 | 13,0 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 35,2 | 31,9 | 32,9 | 60,2 | 25,3 | 14,6 | 55,2 | 24,2 | 20,6 |
| Рынок производства кирпича | 28,3 | 46,9 | 24,8 | 55,2 | 28,1 | 16,7 | 64,1 | 20,0 | 15,9 |
| Рынок производства бетона | 33,6 | 46,1 | 20,3 | 74,4 | 13,9 | 11,7 | 72,2 | 13,4 | 14,4 |
| Сфера наружной рекламы | 39,0 | 35,5 | 25,6 | 60,5 | 10,1 | 29,4 | 75,2 | 14,8 | 10,0 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 41,8 | 46,5 | 11,7 | 70,1 | 20,3 | 9,6 | 76,9 | 11,9 | 11,2 |
| Рынок минеральной воды | 52,3 | 34,8 | 12,9 | 63,5 | 27,8 | 8,7 | 76,0 | 14,3 | 9,7 |
| Все товарные рынки | 39,5 | 41,1 | 19,4 | 61,8 | 23,9 | 14,3 | 68,1 | 19,1 | 12,9 |

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителей уровнем цен на предложенных рынках города-курорта Пятигорска за 2022 год показал, что по сравнению с 2021 годом количество потребителей, не удовлетворенных уровнем цен на рынках, в среднем увеличилось на 2,7 процентных пунктов. Самое большое увеличение наблюдается на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (на 30,3 пп.), рынке жилищного строительства (на 29,8 пп.).

Высокая неудовлетворенность стоимостью услуг по-прежнему остается на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 80,8% опрошенных потребителей;

- теплоснабжения – 66,2% опрошенных потребителей;

- медицинских услуг – 52,3% опрошенных потребителей;

- реализации сельскохозяйственной продукции -52,1 опрошенных потребителей;

- рынок нефтепродуктов – 51,7% опрошенных потребителей.

Участники исследования также отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на бензин и дизельное топливо - 77,0% опрошенных, лекарственные препараты – 76,0%, недвижимость - 74,5%, услуги ЖКХ - 69,2%, медицинские услуги – 57,9%.

Удовлетворенность населения качеством предоставляемых товаров и услуг в городе-курорте Пятигорске достаточно высокая (по всем исследуемым рынкам составляет более 50%). Наилучшее качество отмечено на рынках: услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (80,3%), дополнительного образования (78,4%), услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (77,8%), дошкольного образования (76,2%), общего образования (71,7%).

Средняя удовлетворенность качеством предоставляемых товаров и услуг на рынках увеличилась в 2022 году на 0,5 процентных пунктов по сравнению с 2021 годом и составила 61,8%.

Оценивая качество товаров и услуг Ставропольского края с другими регионами, респонденты отметили, что оно выше на следующие товары и услуги:

- минеральную воду - 77,3% опрошенных респондентов;

- продукты питания – 56,2% опрошенных респондентов;

- санаторно-курортные услуги – 51,3% опрошенных респондентов;

- туристические услуги – 45,8 опрошенных респондентов;

- сельскохозяйственную продукцию – 20% опрошенных респондентов;

- медицинские услуги – 8,7% опрошенных респондентов;

- бензин и дизельное топливо – 7,4% опрошенных респондентов.

Оценивая состояние конкуренции на обследуемых рынках города-курорта Пятигорска, удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг в 2022 году выразили 68,1% участников опроса, что больше по сравнению с 2021 годом на 0,5 процентных пунктов.

Наиболее широкий выбор предложений остался на рынках: розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (92,2% опрошенных); медицинских услуг (82,1% опрошенных); нефтепродуктов (80,6% опрошенных); услуг дошкольного образования (78,6% опрошенных), ремонта автотранспортных средств (78,8% опрошенных), ритуальных услуг (78,2% опрошенных); услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (77,8% опрошенных); услуг дополнительного образования детей (77,7% опрошенных); сельскохозяйственной продукции (77,1%); санаторно-курортных и туристических услуг (76,9% опрошенных); минеральной воды (76,0% опрошенных).

**Оценка потребителями уровня цен на товары и услуги на рынках**

**города–курорта Пятигорска**

проценты

**Оценка потребителями качества товаров и услуг** **на рынках**

**города–курорта Пятигорска**

проценты

**Оценка потребителями возможности выбора товаров и услуг** **на рынках города–курорта Пятигорска**

проценты

***3. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды***

**Оценка опрошенными потребителями города-курорта Пятигорска изменения количества организаций, осуществляющих деятельность на товарных рынках Ставропольского края, в течение последних 3 лет**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Затрудняюсь ответить | |
| Рынок услуг дошкольного образования | 2,7 | 37,8 | 39,4 | 20,1 | |
| Рынок услуг общего образования | 0,6 | 23,1 | 55,3 | 20,9 | |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 31,3 | 1,9 | 42,2 | 24,5 | |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 5,8 | 33,0 | 44,7 | 16,5 | |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 7,5 | 14,9 | 61,8 | 15,7 | |
| Рынок медицинских услуг | 6,8 | 58,4 | 25,1 | 9,7 | |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 6,4 | 66,8 | 22,2 | 4,7 | |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 3,8 | 15,8 | 42,1 | 38,3 | |
| Рынок социальных услуг | 1,9 | 14,0 | 49,2 | 34,8 | |
| Рынок ритуальных услуг | 4,7 | 46,4 | 33,2 | 15,7 | |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 1,9 | 5,6 | 66,0 | 26,5 | |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 12,9 | 8,7 | 62,7 | 15,7 | |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 4,5 | 41,6 | 32,9 | 21,0 | |
| 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 | 5,1 | 7,9 | 50,0 | 37,0 | |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 3,9 | 5,1 | 54,9 | 36,1 | |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 1,8 | 2,1 | 42,1 | 54,0 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,8 | 40,3 | 43,1 | 12,9 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,5 | 35,1 | 43,9 | | 17,5 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 13,8 | 55,8 | 16,8 | | 13,6 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 1,8 | 52,7 | 34,7 | | 10,8 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 3,8 | 46,4 | 40,0 | | 9,9 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 24,0 | 34,2 | 31,7 | | 10,1 |
| 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) | 10,0 | 22,6 | 45,8 | | 21,6 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 19,5 | 7,9 | 51,9 | | 20,6 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 10,0 | 15,1 | 45,1 | | 29,9 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 3,2 | 62,7 | 24,7 | | 9,4 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 7,3 | 8,3 | 44,8 | | 39,6 |
| Рынок племенного животноводства | 3,1 | 4,2 | 45,1 | | 47,7 |
| Рынок семеноводства | 4,5 | 7,8 | 49,6 | | 38,1 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 3,8 | 20,9 | 52,9 | | 22,5 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 4,0 | 19,1 | 48,7 | | 28,2 |
| Рынок товарной аквакультуры | 7,7 | 6,9 | 47,4 | | 38,1 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 5,2 | 16,2 | 55,2 | | 23,4 |
| Рынок нефтепродуктов | 7,4 | 38,8 | 40,3 | | 13,5 |
| Рынок легкой промышленности | 7,4 | 6,9 | 52,5 | | 33,2 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 10,1 | 16,0 | 52,1 | | 21,8 |
| Рынок производства кирпича | 9,6 | 39,6 | 37,3 | | 13,5 |
| Рынок производства бетона | 12,6 | 39,6 | 34,3 | | 13,5 |
| Сфера наружной рекламы | 6,5 | 38,3 | 40,3 | | 14,9 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 3,5 | 17,5 | 70,8 | | 8,2 |
| Рынок минеральной воды | 14,3 | 14,5 | 52,7 | | 18,4 |
| Все товарные рынки | 7,5 | 25,8 | 44,3 | | 22,4 |

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

- санаторно-курортных и туристических услуг (70,8% опрошенных);

- теплоснабжения (66,0% опрошенных);

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (62,7% опрошенных);

- услуг детского отдыха и оздоровления (61,8% опрошенных);

- услуг общего образования (55,3% опрошенных);

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

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (54,9% опрошенных).

Также большинством участников опроса было отмечено увеличение количества организаций на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (66,8% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (62,7% опрошенных);

- медицинских услуг (58,4% опрошенных);

- оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (55,8 опрошенных);

-оказание услуг по ремонту автотранспортных средств (52,7% опрошенных);

- услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (46,4% опрошенных);

- ритуальных услуг (46,4% опрошенных).

**Структура изменения количества организаций, предоставляющих товары и услуги в течение последних 3 лет, по мнению опрошенных**

**в 2022 и 2021 годах**

**Оценка потребителями изменения уровня цен на товары и услуги** **на рынках города–курорта Пятигорска в течение последних 3 лет**

проценты

**Оценка потребителями изменения качества товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска в течение последних 3 лет**

проценты

**Оценка потребителями изменения возможности выбора товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска в течение последних 3 лет**

проценты

За последние три года большинство участников опроса (59,0%) отметили рост цен на всех обследуемых рынках, и, по мнению 18,8% опрошенных, цены остались на прежнем уровне. По сравнению с предыдущим годом мнение потребителей практически не изменилось (2021г. -59,5% и 18,9% соответственно).

Высокая неудовлетворенность стоимостью услуг по-прежнему остается на рынках:

- теплоснабжения – 93,1% опрошенных потребителей;

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 91,4% опрошенных потребителей;

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов -90,9% опрошенных потребителей;

- нефтепродуктов – 81,2% опрошенных потребителей;

- реализации сельскохозяйственной продукции -77,4 опрошенных потребителей;

- ремонта автотранспортных средств – 76,1% опрошенных потребителей;

- медицинских услуг – 72,3% опрошенных потребителей.

По данным опроса остаются на прежнем уровне цены на услуги общего образования и социальные услуги (39,6% опрошенных), на услуги дошкольного образования (39,1% опрошенных).

По мнению большинства респондентов, качество товаров, работ, услуг в течение последних трех лет улучшилось на рынках:

- услуг дошкольного и общего образования (49,7% и 46,5% опрошенных);

- санаторно-курортных и туристических услуг (47,0% опрошенных);

- розничной торговли лекарственными препаратами (46,6 опрошенных);

- услуг дополнительного образования (46,4% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (45,5% опрошенных);

- благоустройства городской среды (43,1% опрошенных);

- ремонта автотранспортных средств 42,9% (опрошенных).

По мнению большинства респондентов, качество предоставления услуг осталось на прежнем уровне на рынках:

- услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (54,3% опрошенных);

- услуг среднего профессионального образования (47,9% опрошенных);

- выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (48,7% опрошенных);

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (47,7% опрошенных);

- нефтепродуктов (46,1% опрошенных).

Большинством респондентов было отмечено увеличение возможности выбора товаров, работ, услуг на рынках розничной торговли лекарственными препаратами (55,7% опрошенных), выполнения работ по благоустройств городской среды (51,6% опрошенных), медицинских услуг (41,8% опрошенных), ритуальных услуг (40,3% опрошенных), ремонта автотранспортных средств (39,7% опрошенных).

По мнению более 50% респондентов возможность выбора не изменилась на рынках нефтепродуктов (57,3%), минеральной воды (56,8%), купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (54,7%), теплоснабжения (50,4%).

***4. Результаты мониторинга деятельности субъектов***

***естественных монополий***

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий**

**в городе–курорте Пятигорске за 2022 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 34,9 | 46,2 | 11,2 | 5,5 | 2,2 |
| Водоочистка | 40,5 | 37,0 | 13,0 | 4,9 | 4,5 |
| Газоснабжение | 42,6 | 39,2 | 8,7 | 4,0 | 5,5 |
| Электроснабжение | 45,2 | 40,6 | 6,4 | 2,9 | 4,9 |
| Теплоснабжение | 43,4 | 33,1 | 10,3 | 4,9 | 8,3 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | 23,0 | 41,7 | 12,1 | 10,4 | 12,9 |

Анализ оценки качества услуг субъектов естественных монополий показал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (85,8%), водоснабжения, водоотведения (81,2%), газоснабжения (81,8%), водоочистки (77,5%) и теплоснабжения (76,5%), телефонной связи (64,7%).

**Динамика оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2021 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Не  удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 1,2 | -1,0 | -0,2 |
| Водоочистка | 1,6 | -1,2 | -0,3 |
| Газоснабжение | 2,1 | -3,4 | 1,3 |
| Электроснабжение | 1,7 | -4,1 | 2,4 |
| Теплоснабжение | 0,9 | -5,2 | 4,3 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | -13,0 | 4,4 | 8,6 |

Анализ оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий за 2022 год в сравнении с 2021 годом показал снижение качества услуг телефонной связи и сети «Интернет» на 13 процентных пунктов, по остальным услугам естественных монополий наблюдается положительная динамика.

Большая часть опрошенных потребителей товаров, работ и услуг (43,9% опрошенных) не сталкивалась с проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий (в 2021 году – 40%). Столкнулись с взиманием дополнительной платы 14,3% опрошенных (в 2021 году – 15,0%), c требованием заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур – 5,1%. (в 2021 году-7,6%), с навязыванием дополнительных услуг – 3,4% (в 2021 году – 2,1%), с проблемами с заменой приборов учета 1,9% (в 2021 году – по 1,3%).

***5. Мониторинг удовлетворенности потребителей товаров, работ и услуг качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках,***

***размещаемой в открытом доступе***

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

**Пятигорска, размещаемой в отрытом доступе, за 2022 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее  неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 46,5 | 37,8 | 7,3 | 1,9 | 6,5 |
| Уровень понятности | 44,4 | 38,6 | 6,4 | 2,7 | 7,9 |
| Удобство получения | 47,0 | 34,0 | 7,5 | 3,4 | 8,1 |

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 более 80% потре-бителей товаров и услуг города-курорта Пятигорска, участвующих в исследовании, удовлетворены качеством указанной информации: 84,3% устраивает доступность информации, для 83,0% информация вполне понятна и 81,0% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство удобством получения высказали 10,9%, доступностью 9,2% и информация не понятна для 9,1% опрошенных.

**Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей**

**качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды**

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

**в сравнении с 2021 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное и скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное и неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | -2,0 | 2,4 | -0,5 |
| Уровень понятности | -2,0 | 2,4 | -0,4 |
| Удобство получения | -4,2 | 3,3 | 1,0 |

Удовлетворенность опрошенных потребителей качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2021 годом по всем критериям незначительно снизилась.

**Оценка потребителями товаров и услуг полноты официальной**

**информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Ставропольского края, размещаемой в открытом доступе**

проценты

Участники опроса оценили полноту размещаемой уполномоченным органом и муниципальным образованием городом-курортом Пятигорском информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг региона в открытом доступе.

Большинство опрошенных потребителей (75,6%) удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (2021 г. - 69,1%), о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе – 76,2% опрошенных (2020 г. - 67,7%), о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой состояния конкурентной среды – 79,6% (2021 г. - 76,1%), о «дорожной» карте региона – 77,7% (2021 г. - 68,5%), о проведенных обучающих мероприятиях – 70,3% (2021 г. - 69,6%), о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе – 75,5% (2021 г. - 70,9%).

**Предпочтения пользования и доверия к источникам информации о**

**состоянии конкурентной среды потребителей товаров и услуг**

проценты

1. **Результаты мониторинга опросов субъектов**

**предпринимательской деятельности**

1. ***Масштаб и выборка мониторинга***

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 2022 год приняло участие 265 субъектов, что по сравнению с 2021 годом больше на 55,9%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2022 год | 2021 год |
| Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, единиц | 265 | 170 |
| Общее количество субъектов предпринимательской деятельности, ед. | 19407  (за 9 месяцев 2022г.) | 15031 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов,% | 1,4 | 1,1 |

Из 265 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (74,0%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 14,0%, еще 7,9% - руководители среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 4,1% – не руководящие сотрудники.

Большинство респондентов, принявших участие в опросе, являются представителями малого бизнеса: 74,7% - представители организаций с численностью сотрудников до 15 человек, 19,3% - с численностью от 16 до 100 человек. Представителей среднего бизнеса - 4,5% – с численностью от 101 до 250 человек и 1,5% – представители бизнеса с численностью работников свыше 250 человек.

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

Часть респондентов (44,9%) представляет бизнес, который осуществляет свою деятельность 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) – 6,8 % респондентов.

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

проценты

|  |  |
| --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования | 1,9 |
| Рынок услуг общего образования | 1,1 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 1,1 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 1,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 0,8 |
| Рынок медицинских услуг | 5,3 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 4,2 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 0,4 |
| Рынок социальных услуг | 0,4 |
| Рынок ритуальных услуг | 1,9 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 0,8 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 0,4 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 1,9 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 2,6 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 0,4 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 0,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1,1 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1,5 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 2,3 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 4,5 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1,1 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 1,5 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 1,5 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 1,5 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 1,5 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 1,1 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 10,9 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 0,4 |
| Рынок семеноводства | 0,4 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 0,4 |
| Рынок нефтепродуктов | 1,9 |
| Рынок легкой промышленности | 4,2 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 1,1 |
| Рынок производства бетона | 1,1 |
| Сфера наружной рекламы | 1,5 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 10,9 |
| Рынок минеральной воды | 0,8 |
| Иное (обрабатывающие производства, оптовая и розничная торговля, прочие услуги и т.д.) | 24,2 |

Наибольшее количество представителей бизнеса, принявших участие в исследовании, относятся к следующим конкурентным рынкам: реализации сельскохозяйственной продукции (10,9%), санаторно-курортных и туристических услуг (10,9%), медицинских услуг (5,3%); ремонта автотранспортных средств (4,5%), розничной торговли лекарственными препаратами (4,2%) и легкой промышленности (4,2%).

Основная масса респондентов – 44,1% представляет сферу услуг; 30,6% -производят конечную продукцию; 24,2% - осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, и 1,1% 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 65,7% предприятий является локальный рынок - рынок города-курорта Пятигорска (2021 год – 67,6 %);

- для 21,9% предприятий - рынок Ставропольского края (2021 год -21,2%);

- для 6,8% предприятий - рынки нескольких субъектов Российской Федерации (2021 год – 6,5%);

- для 4,2% предприятий - рынок Российской Федерации (2021 год – 4,1%);

- для 1,1% предприятий - рынки стран СНГ (2021 год – 0,6%).

1. ***Оценка субъектами предпринимательской деятельности состояния конкурентной среды и её изменения во времени***

Уровень конкуренции в городе–курорте Пятигорске оценивается участниками опроса достаточно высоко: 60,8% (2021 г. – 60,6%) указали на высокую или очень высокую конкуренцию, 31,3% (2021 г. - 32,4%) отмечают умеренный уровень конкуренции и только 5,6% (2021 г. - 3,5%) считают, что конкуренция слабая или ее нет вообще.

Динамика оценки уровня конкуренции 2022 года в сравнении с 2021 годом отражена в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год  (проценты) | 2021год  (проценты) | Результат  (процентные  пункты) |
| Нет конкуренции | 1,1 | 0 | 1,1 |
| Слабая конкуренция | 4,5 | 3,5 | 1,0 |
| Умеренная конкуренция | 31,3 | 32,4 | -1,1 |
| Высокая конкуренция | 38,9 | 38,8 | 0,1 |
| Очень высокая конкуренция | 21,9 | 21,8 | 0,1 |
| Затрудняюсь ответить | 2,3 | 3,5 | -1,2 |

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 представлены в таблице:

проценты

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество субъектов  предпринимательской  деятельности |
| Обучение и переподготовка персонала | 24,2 |
| Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) | 20,0 |
| Приобретение технического оборудования | 14,0 |
| Расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента | 21,1 |
| Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) | 7,2 |
| Самостоятельное проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ | 0,4 |
| Приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау | 1,9 |
| Другое | 1,1 |
| Не предпринималось никаких действий | 10,2 |

Мнение участников исследования о примерном количестве конкурентов бизнеса в 2022 году, представителями которого они являются, осталось на высоком уровне: 52,5% (2021 г. - 51,8%) участников исследования указали на большое количество конкурентов; 30,9% (2021 г. - 28,2%) – на 4 и более конкурентов; 14,0% (2021 г. - 12,9%) – от 1 до 3 конкурентов. Сравнивая значения показателей с предыдущим годом, видим положительную динамику.

Результаты анализа показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 68,0% респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 21,1% считают, что количество конкурентов не изменилось и 4,5% респондентов считает, что число конкурентов сократилось, затруднились с ответом 6,4%.

Кроме этого, полученные результаты анкетирования дают дополнительные свидетельства об удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги). Так 86,8% 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 1,1% опрошенных и состояние конкуренции они оценили неудовлетворительно, а также имеют 2-3 поставщика 9,1% 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) | 1,1 | 9,1 | 51,7 | 35,1 | 3,0 |
| Удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) | 1,1 | 6,0 | 38,1 | 48,7 | 6,0 |

проценты

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Субъекты предпринимательской деятельности | |
| единиц | % |
| Удовлетворен | 129 | 48,7 |
| Скорее удовлетворен | 89 | 33,6 |
| Скорее не удовлетворен | 21 | 7,9 |
| Не удовлетворен | 7 | 2,6 |
| Затрудняюсь ответить | 19 | 7,2 |

Уровень удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске оценен участниками исследования достаточно высоко – 82,3%, по сравнению с 2021 годом (75,8%), данный показатель вырос на 6,5 процентных пунктов.

1. ***Оценка субъектами предпринимательской деятельности наличия и уровня административных барьеров***

Данные об оценке субъектами предпринимательства наличия и уровня административных барьеров, которые являются наиболее существенными при ведении текущей деятельности или открытия нового бизнеса на рынке, основном для бизнеса, который представляют респонденты, приведены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование барьера | Количество полученных ответов, единиц | | Доля полученных ответов,  % | | Результат  (процентные пункты) |
| 2022 год | 2021 год | 2022 год | 2021 год |
| Сложность получения доступа к земельным участкам | 21 | 14 | 7,9 | 8,2 | -0,3 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 86 | 59 | 32,5 | 34,7 | -2,3 |
| Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) | 3 | 3 | 1,1 | 1,8 | -0,6 |
| Сложность/ затянутость процедуры получения лицензий | 19 | 11 | 7,2 | 6,5 | 0,7 |
| Высокие налоги | 148 | 89 | 55,8 | 52,4 | 3,5 |
| Необходимость установления партнерских отношений с органами власти | 0 | 2 | 0 | 1,2 | -1,2 |
| Ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий | 3 | 2 | 1,1 | 1,2 | 0,0 |
| Ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок | 3 | 2 | 1,1 | 1,2 | 0,0 |
| Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.) | 0 | 1 | 0 | 0,6 | -0,6 |
| Иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников | 1 | 3 | 0,4 | 1,8 | -1,4 |
| Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Нет ограничений | 76 | 44 | 28,7 | 25,9 | 2,8 |
| *Всего ответов* | *360* | *230* | *100* | *100* |  |
| *Всего опрошенных* | *265* | *170* |  |  |  |

Мониторинг наличия административных барьеров показал, что в качестве самого большого препятствия для ведения бизнеса для предпринимателей города–курорта Пятигорска являются высокие налоги – 55,8% (2021 г. - 52,4%) и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность 32,5% (2021 г. - 34,7%). Несколько реже – сложность получения доступа к земельным участкам 7,9% (2021 г. - 8,2%) и сложность/затянутость процедуры получения лицензий 7,2% (2021 г. - 6,5%).

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

Для ведения деятельности и открытия нового бизнеса на рынке важным признаком состояния конкурентной среды является оценка субъектами предпринимательства преодоления административных барьеров. По мнению 47,5% опрошенных предпринимателей административных барьеров нет (2021 г. -38,8%); 29,8% опрошенных считают, что барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат (2021 г. – 31,2%); 5,7% считают, что административные барьеры есть и преодолимы при осуществлении значительных затрат (2021 г. -8,8%) и столкнулись с непреодолимыми административными барьерами 0,8% опрошенных (2021 г. - 1,2%).

Оценка изменения административных барьеров на рынке, основном для бизнеса, который представляют опрошенные респонденты, в течение последних трех лет представлена следующей диаграммой:

Следует отметить, что при открытии собственного бизнеса 69,1% опрошенных представителей бизнеса не сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (2021 г. – 65,3%), 4,9% - сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (ценовая дискриминация, продажа товаров в определенном ассортименте, разные условия поставки…) (2021 г. - 11,8%) и 26,0% - затруднились ответить (2021 г. – 22,9%).

проценты

***4. Оценка взаимодействия с субъектами естественных монополий***

**Проблемы, с которыми столкнулись представители бизнеса при взаимодействии с субъектами естественных монополий в 2022 году**

проценты

При взаимодействии с субъектами естественных монополий 58,5% представителей бизнеса не сталкивались с проблемами (2021 г. – 50,0%), столкнулись с проблемами 12,8% (2021 г. – 11,2%), затруднились с ответом 28,7% субъектов (2021 г. – 38,8%).

**Структура оценки респондентами характеристик услуг субъектов**

**естественных монополий за 2022 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | | |
| Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь  ответить | | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь  ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 66,0 | 19,6 | 14,3 | 54,7 | 21,5 | 23,8 | | 55,8 | 24,9 | 19,2 |
| Водоочистка | 66,0 | 19,6 | 14,3 | 54,7 | 21,5 | 23,8 | | 55,8 | 24,9 | 19,2 |
| Газоснабжение | 62,3 | 20,8 | 17,0 | 60,8 | 22,6 | 16,6 | | 52,1 | 31,7 | 16,2 |
| Электроснабжение | 70,6 | 14,7 | 14,7 | 69,8 | 14,0 | 16,2 | | 58,5 | 26,0 | 15,5 |
| Теплоснабжение | 65,7 | 15,8 | 18,5 | 59,2 | 17,4 | 23,4 | | 60,8 | 21,9 | 17,4 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 79,2 | 11,3 | 9,4 | 79,6 | 9,1 | 11,3 | | 68,7 | 15,8 | 15,5 |

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 20,8% опрошенных – по газоснабжению, 19,6% - по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, 15,8% – по теплоснабжению, 14,7% - по электроснабжению и 11,3% – по телефонной связи и сети «Интернет».

При оценке сложности подключения ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 22,6% опрошенных – по газоснабжению, 21,5% - по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, 17,4% – по теплоснабжению, 14% - по электроснабжению и 9,1% – по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке стоимости подключения к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 31,7% опрошенных по газоснабжению, 26,0% – по электроснабжению, 24,9% - по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, 21,9% – по теплоснабжению и 15,8% – телефонной связи, сети «Интернет».

**Динамика оценки услуг субъектов естественных монополий**

**в сравнении с 2021 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | |
| Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсьответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 8,4 | 5,5 | -13,9 | 7,7 | 5,6 | -13,3 | 12,9 | -0,4 | -12,5 |
| Водоотчистка | 8,4 | 5,5 | -13,9 | 7,7 | 5,6 | -13,3 | 12,9 | -0,4 | -12,5 |
| Газоснабжение | 6,4 | 4,3 | -10,7 | 4,3 | 5,0 | -9,3 | 8,5 | 2,9 | -11,4 |
| Электроснабжение | 7,6 | 0,6 | -8,2 | 11,0 | -1,9 | -9,1 | 7,3 | 4,3 | -11,6 |
| Теплоснабжение | 10,4 | 0,0 | -10,3 | 11,6 | 1,5 | -13,1 | 11,3 | 2,5 | -13,8 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 2,8 | 2,5 | -5,3 | 9,6 | -3,3 | -6,3 | 0,4 | 0,6 | -1,0 |

Анализ оценки услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2021 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 характеристик услуг по техническому присоединению к сетям**

**инженерно-технического обеспечения, оказываемых в электронном виде, по следующим критериям:**

**Качество услуг**

проценты

Качеством данных услуг удовлетворены 60,0% опрошенных респондентов по водоснабжению, водоотведению (2021 г. - 44,7%), 63,0% - по газоснабжению (2021 г. – 42,3%), 65,7% - по электроснабжению (2021 г – 50,0%), 69,8% - по теплоснабжению (2021 г. – 47,1%).

**Уровень цен**

проценты

Уровнем цен данных услуг удовлетворены 46,4% опрошенных респондентов по водоснабжению, водоотведению (2021 г. – 37,1%), 55,8% - по газоснабжению (2021 г. – 40,6%), 56,6% - по электроснабжению (2021 г – 45,3%), 54,3% - по теплоснабжению (2021 г. – 45,3%).

**Оценка изменений характеристик услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых в электронном виде, произошедших за последние 3 года, по следующим критериям:**

**Качество услуг**

проценты

По мнению 69,7% опрошенных респондентов за последние 3 года улучшилось качество услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых в электронном виде субъектами естественных монополий 2021 г. - (50,6%). Изменением уровня цен на данные услуги удовлетворены 60,2% опрошенных (2021 г. – 37,4%).

**Уровень цен**

проценты

**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 | 7,5 | 34,7 | 57,7 | 0,0 | 94,3 | 5,7 | 24,9 | 18,9 | 56,2 |
| Водоочистка | 7,5 | 41,5 | 50,9 | 0,0 | 92,8 | 7,2 | 23,4 | 20,8 | 55,8 |
| Газоснабжение | 11,3 | 26,8 | 61,9 | 0,0 | 96,6 | 3,4 | 27,9 | 20,0 | 52,1 |
| Электроснабжение | 10,9 | 30,9 | 58,1 | 0,0 | 97,7 | 2,3 | 28,3 | 20,0 | 51,7 |
| Теплоснабжение | 9,1 | 26,0 | 64,9 | 0,0 | 98,9 | 1,1 | 24,9 | 21,9 | 53,2 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 18,5 | 23,8 | 57,7 | 0,0 | 89,8 | 10,2 | 28,3 | 13,6 | 58,1 |

**Качество**

проценты

**Уровень цен**

проценты

**Сложность (количество) процедур подключения**

проценты

По мнению большинства опрошенных респондентов за последние 5 лет качество услуг субъектов естественных монополий и сложность (количество) процедур подключения не изменились. Вместе с тем, почти все респонденты отметили рост уровня цен на услуги естественных монополий.

Качеством услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения в электронном виде, оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий в электронном виде, удовлетворены 69,8% респондентов (2021 г. – 58,3%), не удовлетворены 9,1% респондентов (2021 г. – 10%).

***6. Оценка субъектами предпринимательской деятельности***

***качества официальной информации о состоянии конкуренции, размещаемой в открытом доступе***

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.

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудня-юсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 58,2 | 34,4 | 3,0 | 1,1 | 3,3 |
| Уровень понятности | 58,7 | 32,8 | 3,4 | 1,1 | 3,9 |
| Удобство получения | 57,5 | 33,6 | 3,8 | 1,5 | 3,6 |

В целом большинство респондентов удовлетворены качеством указанной информации: для 92,6% информация вполне доступна, для 91,5% понятна, для 91,1% удобна в получении. Недовольство высказали 3,3%, 3,9% и 3,6% опрошенных респондентов соответственно.

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

**открытом доступе, в сравнении с 2021годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | 5,5 | -0,5 | -5,0 |
| Уровень понятности | 4,5 | -0,7 | -3,8 |
| Удобство получения | 4,0 | 0,5 | -4,5 |

Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2021годом по всем критериям оценки имеет положительную динамику.

**Оценка субъектами предпринимательской деятельности**

**полноты официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг, размещаемой в открытом доступе**

проценты

Участники опроса оценили полноту размещаемой уполномоченным органом и муниципальным образованием городом-курортом Пятигорском информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в открытом доступе.

Большинство опрошенных субъектов предпринимательской деятельности – 86,8% удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (2021 г. - 71,2%); 85,3% - о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе (2021 г. - 72,9%); 84,9% - о «дорожной» карте региона (2021 г. - 73,5%), 82,6% - о проведенных обучающих мероприятиях (2021 г. - 70,6%), 86,4% - о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе (2021 г. - 74,7%), 86,0% о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой состояния конкурентной среды (2021 г. - 78,3%).

**Предпочтения пользования и доверия к источникам информации о**

**состоянии конкурентной среды субъектов предпринимательства**

проценты

***7. Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности деятельностью финансовых организаций, а также***

***доступностью финансовых продуктов и услуг***

Субъекты предпринимательской деятельности оценили деятельность финансовых организаций на территории муниципального образования города–курорта Пятигорска, а также различные финансовые продукты и услуги за 2022 год по следующим критериям:

**Стоимость**

проценты

По результатам опроса стоимостью финансовых продуктов банков удовлетворены 60,8% опрошенных респондентов (2021 г. – 47,0%), не удовлетворены 24,9% (2021г. – 34,7%); стоимостью субъектов страхового дела удовлетворены 41,5% опрошенных (2021г. – 30,0%), не удовлетворены 35,8% (2021 г. -35,8%); стоимостью микрофинансовых организаций удовлетворены 30,2% опрошенных (2021 г.- 21,2%), не удовлетворены 44,2% (2021г. – 41,8%). По стоимости финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Качество**

проценты

Качеством финансовых продуктов банков удовлетворены 68,7% опрошенных респондентов (2021 г.- 48,8%), не удовлетворены 16,6% (2021 г. – 28,9%); качеством субъектов страхового дела удовлетворены 47,5% опрошенных (2021 г. – 41,8%), не удовлетворены 26,4% (2021 г. – 26,4%); качеством микрофинансовых организаций удовлетворены 46,5% опрошенных (2021 г.- 23,6%), не удовлетворены 34,4% (2021г. – 34,7%). По качеству финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Доступность**

проценты

Доступностью банковских услуг удовлетворены 73,2% опрошенных (2021г. – 67,7%), не удовлетворены 16,9% (2021 г. – 18,8%); доступностью страховых услуг удовлетворены 58,5% (2021 г. - 56,5%), не удовлетворены 18,5% (2021 г. – 12,4%); доступностью микрофинансовых организаций удовлетворены – 47,5% (2021 г. - 44,7%), не удовлетворены 28,3% (2021 г. – 18,2%). По доступности услуг остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Ограничения доступа к финансовым услугам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование барьера | Количество полученных ответов | |
| единиц | % |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 9 | 3,4 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая | 217 | 81,9 |
| Нет необходимости в заемных средствах | 69 | 26,0 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | 51 | 19,2 |
| Не люблю кредиты, займы/ не хочу жить в долг | 87 | 32,8 |
| *Итого:* | *433* | *100* |
| *Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности* | *265* |  |

Наиболее существенными барьерами при доступе к финансовым услугам, по мнению опрошенных субъектов предпринимательской деятельности являются:

- слишком высокая или низкая процентная ставка - 81,9 % опрошенных (2021 г. - 79,4%);

- нежелание жить в долг – 32,8% опрошенных (2021 г. - 36,5%);

- отсутствие необходимости в заемных средствах 26,0% опрошенных (2021 г. – 25,9%);

- отсутствие навыков использования онлайн-сервисов 19,2% опрошенных (2021 г. – 19,4%).

Менее существенным является территориальная отдаленность финансовых организаций – 3,4% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности.

1. **Результаты мониторинга удовлетворенности населения в сфере финансовых услуг**

***1.Социально-демографические характеристики респондентов***

проценты

**Возраст респондентов,%**

**Структура респондентов по показателю детности, %**

**Социальный статус респондентов,%**

**Образование респондентов,%**

**Материальное положение семьи,%**

Анализ материального положения населения показал, что большей части опрошенного населения (47,3%) собственных средств хватает только на еду и одежду, а 21,3% опрошенного населения, кроме этого, в случае необходимости могут ещё купить основную бытовую технику.

Самый низкий (2,1%) у категории населения, которая не испытывает никаких финансовые трудностей и 4,5% опрошенного населения не всегда хватает денег даже на еду.

***2. Востребованность финансовых услуг***

**Финансовые продукты (услуги), которыми пользовались респонденты**

**за последние 12 месяцев**

Анализ перечисленных финансовых продуктов (услуг), которыми пользовалось опрашиваемое население за последние 12 месяцев, показал, что наиболее востребованным является банковский вклад – 54,9% населения (2021 г. – 58,6%). Из них 33,9% опрошенных имеют вклады на данный момент, а 21,0% пользовались в течение последних 12 месяцев (2021 г.- 36,1% и 22,5% соответственно). Остальными финансовыми продуктами воспользовалось за последние 12 месяцев менее 25 % населения (2020 г. – менее 20%).

проценты

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

Основной причиной неиспользования финансовых продуктов, по мнению 47,9% опрошенных, так же, как и в прошлом году, является недостаточное количество свободных денежных средств.

**Привлечение денежных средств**

проценты

Из данной группировки финансовых продуктов (услуг) наиболее востребованными по ответам опрашиваемого населения остаются, как и в прошлом году, иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 74,0% (2021 г. -58,5%) и использование кредитного лимита по кредитной карте – 66,4% (2021 г. – 55,0%). Онлайн-кредит в банке был востребован у 37,9% опрошенных (2021 г. – 11,4%).

Остальные финансовые продукты востребованы населением менее 25%.

Причины отсутствия у опрашиваемого населения предложенных финансовых продуктов (услуг), представлены следующей диаграммой:

Высокая процентная ставка - 38% опрошенных (2021г. – 43,4%) и нежелание жить в долг - 18,45% опрошенных (2021 г. – 24,4%) являются основными причинами отсутствия финансовых продуктов у опрашиваемого населения.

**Востребованность банковских карт**

проценты

Анализ пользования банковскими картами показал, что востребованность их с каждым годом увеличивается. Самыми популярными остаются зарплатная карта, ее владеют в настоящее время, либо пользовались последние 12 месяцев 82,6% опрошенных (2021 г. - 76,5%) и кредитная карта – 65% опрошенных (2021 г. – 55,6%).

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

Объясняя причины отсутствия платежной карты, основная масса опрашиваемых потребителей, которая ими не пользуется, указала на недостаточность средств для хранения 37,5% (2021 г. - 42,9%) и на наличие карты у других членов семьи 20,3% (2021 г. - 21,4%).

**Востребованность страховых продуктов (услуг)**

проценты

Анализ перечисленных страховых продуктов показал очень низкий уровень востребованности их у опрошенного населения. Основными причинами, по мнению опрошенного населения, являются отсутствие смысла в страховании – 40,7%, недоверие страховым организациям – 38,0% и слишком высокая стоимость страхового полиса – 16,0.

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

**Оценка услуг финансовых организаций, расположенных на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска за 2022 год**

проценты

Оценка удовлетворенности опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций показала высокий уровень удовлетворенности работой/сервисом банков – 76,9% опрошенного населения (2021 г. - 76,6%) и работой субъектов страхового дела – 37,6% (2021г. - 37,8%).

Одновременно виден высокий процент населения, которое не сталкивалось с работой сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов – 88,6% опрошенных (2021г. - 87,8%), брокеров– 73% опрошенных (2021 г. - 83,6%), негосударственных пенсионных фондов – 69,2% опрошенных (2021 г. - 74,2%), ломбардов – 62,9% опрошенных (2021 г. – 67,2%), кредитных потребительских кооперативов – 62,5% опрошенных (2021г. - 66,8%).

**Степень доверия опрошенного населения финансовым организациям, расположенным на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска в 2022 году**

проценты

По итогам опроса видно, что самый высокий уровень доверия опрошенного населения у банков – 77,7% опрошенных (2021 г. – 77,1%) Самый низкий у сельскохозяйственных потребительских кооперативов – 14,1% опрошенных (2021 г. - 11%) и брокеров – 15,5% опрошенных (2021 г. – 9,5%).

**Оценка финансовых продуктов**

Среди нижеперечисленных финансовых продуктов видно, что высокий уровень удовлетворенности опрошенного населения расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные – 76,0% опрошенных (2021 г. – 74,3%), переводами и платежами – 73,4% опрошенных (2021 г. – 72,9%), кредитными картами – 66,6% опрошенных (2021 г. – 64,6%), услугами обязательного медицинского страхования – 66,5% опрошенных (2021 г. – 51,7%), вкладами – 64,0% опрошенных (2021 г.- 65,7%), кредитами – 59,7% опрошенных (2021 г. – 52,8%).

Одновременно в результате опроса было выявлено, что большинство опрошенного населения не сталкивалось с такими финансовыми продуктами, как:

- размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – 86,2% опрошенных (2021 г. -90,8%) и в кредитных потребительских кооперативах – 66,1%;

- займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – 84,7% опрошенных (2021 г. - 90,6%);

- индивидуальные инвестиционные счета – 80,9% опрошенных (2021 г. - 87,9%).

проценты

**Оценка услуг финансовых организаций по критериям**

проценты

Оценивая удовлетворенность предоставления услуг финансовыми организациями города-курорта Пятигорска, респонденты выразили удовлетворенность качеством дистанционного банковского обслуживания 75,1% опрошенных (2021 г. - 75,4%), выбором банков для получения банковских услуг 70,5% опрошенных (2021 г. - 70,7%), количеством и удобством расположения банковских отделений 69,0% опрошенных (2021 г. - 73,8%), качеством интернет-связи и мобильной связи 54,5% и 62,7% опрошенных (2021 г. - 57,4% и 58,8% соответственно). При этом, с выбором брокеров и удобством их расположения не сталкивались 78,2% и 82,9% опрошенных (2021 г. - 88,9% и 88,8%). С выбором микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов, а также с оценкой удобства их расположения не сталкивались 52,6% и 54,4% опрошенных (2021 г. - 66,5% и 59,6% соответственно). С выбором и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов не сталкивались 48,8% и 47,5% опрошенных (2021 г. - 61,3%).

1. ***Мониторинг доступности для населения к финансовым услугам***

**Востребованность дистанционного доступа к банковскому счету**

Среди дистанционных способов доступа к банковскому счету наиболее востребованными среди населения являются платежи через мобильный банк с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета 78,1% опрошенных (2021 г. - 73,8%), платежи через интернет-банк с помощью компьютера или ноутбука 58,7% опрошенных (2021 г. - 56,3%). Менее востребованы платежи через мобильный банк с помощью смс-команд 30,5% опрошенных (2021 г. -39,6%), платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона без использования специального приложения или смс-команд 32,3% опрошенных (2021 г. - 37,4%).

Среди причин отсутствия пользования дистанционным доступом к банковскому счету чаще всего отмечают сомнения в безопасности интернет-сервисов 35,4% опрошенных (2021 г. - 32%), отсутствие либо низкое качество интернета 29,3% опрошенных (74,7%), отсутствие навыков использования таких технологий 24,2% опрошенных (2021 г.- 25,3%).

**Оценка доступности каналов дистанционного обслуживания**

По мнению большинства опрошенного населения, доступность каналов обслуживания финансовыми продуктами оценена по пяти бальной шкале на «4» и «5». Менее 6% опрошенного населения отметили недоступность каналов обслуживания.

проценты

**Оценка времени доступа к каналам дистанционного обслуживания**

проценты

По мнению большинства опрошенного населения (более 60%) доступ к каналам обслуживания финансовыми продуктами в городе-курорте Пятигорске можно получить быстро. Менее 9% населения отметили, что тратят много времени на доступ к каналам обслуживания.