**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 2021 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 2021 год приняло участие 720 человек, это на 55 человек больше по сравнению с 2020 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2021 год | 2020 год |
| Количество опрошенных потребителей, человек | 720 | 665 |
| Общая численность населения,  человек | 212305 | 214567 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,34 | 0,31 |

**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 | 21,1 | 62,9 | 9,0 | 0,0 | 6,9 |
| Рынок услуг общего образования | 8,5 | 73,6 | 8,9 | 0,0 | 9,0 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 2,8 | 58,5 | 26,5 | 0,0 | 12,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 5,4 | 62,6 | 21,9 | 0,6 | 9,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 1,0 | 46,5 | 35,4 | 1,7 | 15,4 |
| Рынок медицинских услуг | 17,1 | 62,9 | 11,9 | 0,6 | 7,5 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 40,3 | 55,1 | 2,1 | 0,7 | 1,8 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 0,0 | 22,1 | 38,2 | 20,0 | 19,7 |
| Рынок социальных услуг | 2,8 | 50,7 | 24,3 | 5,4 | 16,8 |
| Рынок ритуальных услуг | 26,7 | 56,9 | 5,7 | 0,0 | 10,7 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 6,1 | 65,7 | 10,0 | 0,0 | 18,2 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 6,1 | 48,3 | 33,5 | 1,4 | 10,7 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 5,6 | 56,3 | 23,8 | 0,7 | 13,8 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 9,7 | 50,3 | 24,3 | 3,1 | 12,6 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 0,7 | 42,2 | 17,4 | 4,3 | 35,4 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 1,3 | 69,6 | 9,7 | 0,0 | 19,4 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 2,1 | 44,6 | 18,9 | 3,1 | 31,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 4,0 | 77,9 | 14,0 | 0,3 | 3,8 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 2,8 | 76,7 | 11,5 | 0,0 | 9,0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 9,0 | 66,7 | 9,3 | 2,8 | 12,2 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 11,1 | 63,5 | 16,4 | 0,0 | 9,0 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 7,6 | 79,7 | 6,8 | 0,3 | 5,6 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 3,5 | 48,2 | 19,3 | 1,8 | 27,2 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 4,9 | 46,7 | 20,3 | 3,9 | 24,3 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,2 | 47,5 | 21,1 | 2,5 | 26,7 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 2,4 | 46,4 | 25,7 | 4,9 | 20,7 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 3,1 | 46,0 | 19,6 | 2,2 | 29,2 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 22,4 | 43,8 | 19,6 | 0,3 | 14,0 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 6,3 | 23,5 | 22,5 | 7,5 | 40,3 |
| Рынок племенного животноводства | 3,2 | 11,4 | 19,4 | 13,2 | 52,8 |
| Рынок семеноводства | 6,3 | 33,2 | 22,6 | 3,2 | 34,7 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 1,0 | 9,4 | 36,9 | 14,6 | 38,1 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 1,3 | 7,1 | 38,2 | 17,5 | 36,0 |
| Рынок товарной аквакультуры | 0,7 | 11,0 | 29,3 | 23,5 | 35,6 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 1,3 | 12,8 | 31,8 | 19,4 | 34,7 |
| Рынок нефтепродуктов | 12,4 | 63,3 | 6,4 | 0,4 | 17,5 |
| Рынок легкой промышленности | 0,7 | 32,6 | 40,7 | 11,1 | 14,9 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 0,0 | 21,5 | 38,5 | 15,7 | 24,3 |
| Рынок производства кирпича | 1,7 | 27,9 | 31,5 | 24,7 | 14,2 |
| Рынок производства бетона | 5,0 | 56,3 | 13,8 | 1,5 | 23,5 |
| Сфера наружной рекламы | 5,6 | 61,0 | 10,0 | 2,6 | 20,8 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 18,8 | 65,0 | 8,6 | 0,3 | 7,4 |
| Рынок минеральной воды | 18,1 | 62,4 | 7,8 | 1,4 | 10,4 |
| Все товарные рынки | 7,3 | 48,2 | 20,0 | 5,0 | 19,5 |

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; 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.

**Оценка потребителями уровня предложения товаров и услуг**

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 | 60,0 | 25,1 | 14,9 | 75,7 | 17,8 | 6,5 | 80,0 | 10,7 | 9,3 |
| Рынок услуг общего образования | 56,8 | 25,8 | 17,4 | 71,1 | 19,4 | 9,4 | 66,1 | 17,6 | 16,3 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 41,9 | 38,9 | 19,2 | 57,9 | 24,4 | 17,6 | 63,1 | 17,8 | 19,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 51,8 | 38,2 | 10,1 | 78,2 | 14,7 | 7,2 | 76,6 | 13,4 | 9,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 50,2 | 40,6 | 9,2 | 68,9 | 21,1 | 10,1 | 53,6 | 32,2 | 14,2 |
| Рынок медицинских услуг | 40,7 | 55,1 | 8,3 | 53,1 | 37,8 | 9,2 | 87,8 | 6,7 | 5,6 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 32,4 | 65,3 | 2,4 | 60,0 | 30,4 | 9,6 | 93,1 | 3,2 | 3,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 27,2 | 31,5 | 41,4 | 52,4 | 22,3 | 25,3 | 51,3 | 24,4 | 24,3 |
| Рынок социальных услуг | 42,5 | 31,4 | 26,1 | 63,8 | 12,8 | 23,5 | 51,8 | 30,8 | 17,4 |
| Рынок ритуальных услуг | 38,3 | 33,5 | 28,1 | 69,7 | 5,3 | 25,0 | 69,7 | 7,4 | 22,9 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 20,1 | 66,0 | 13,9 | 56,9 | 27,2 | 15,8 | 51,9 | 30,1 | 17,9 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 36,4 | 51,7 | 11,9 | 52,1 | 34,0 | 13,9 | 54,0 | 20,4 | 25,6 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 41,5 | 29,2 | 29,3 | 73,5 | 15,3 | 11,3 | 65,1 | 24,7 | 10,1 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 37,0 | 42,8 | 20,1 | 59,5 | 29,8 | 10,7 | 59,0 | 34,3 | 6,7 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 34,0 | 35,1 | 30,9 | 50,2 | 23,5 | 26,3 | 59,2 | 32,0 | 8,8 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 45,0 | 38,1 | 16,8 | 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 | 55,7 | 27,5 | 16,8 | 62,4 | 21,9 | 15,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 58,2 | 30,6 | 11,3 | 77,6 | 21,7 | 0,7 | 72,4 | 19,3 | 8,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 52,2 | 33,8 | 14,0 | 65,6 | 22,8 | 11,7 | 68,1 | 18,8 | 13,2 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края | 85,7 | 13,3 | 1,0 | 56,9 | 30,1 | 12,9 | 71,7 | 19,3 | 9,0 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 40,1 | 28,6 | 31,3 | 65,4 | 24,4 | 10,1 | 80,1 | 10,4 | 9,4 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 69,9 | 25,0 | 5,1 | 86,5 | 7,2 | 6,3 | 80,4 | 12,4 | 7,2 |
| Рынок жилищного строительства | 30,1 | 41,1 | 28,8 | 51,7 | 30,3 | 18,1 | 71,5 | 21,3 | 7,2 |
| 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) | 28,4 | 40,9 | 30,7 | 51,1 | 33,0 | 16,0 | 64,0 | 21,4 | 14,6 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 41,1 | 30,5 | 28,4 | 57,9 | 32,1 | 10,0 | 65,8 | 20,2 | 14,0 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 39,5 | 28,0 | 32,5 | 61,5 | 18,8 | 19,8 | 69,8 | 15,3 | 15,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 29,7 | 58,5 | 11,8 | 61,4 | 26,0 | 12,6 | 76,0 | 12,8 | 11,3 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 33,3 | 45,3 | 21,5 | 54,0 | 27,5 | 18,5 | 66,0 | 14,0 | 20,0 |
| Рынок племенного животноводства | 33,1 | 39,1 | 27,8 | 50,1 | 33,8 | 16,1 | 66,5 | 13,4 | 20,1 |
| Рынок семеноводства | 39,2 | 41,5 | 19,3 | 58,8 | 27,2 | 14,0 | 68,2 | 18,0 | 13,8 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 37,6 | 32,9 | 29,6 | 52,9 | 33,3 | 13,8 | 66,9 | 22,0 | 11,1 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 32,7 | 29,1 | 38,2 | 51,8 | 29,6 | 18,7 | 61,8 | 24,7 | 13,6 |
| Рынок товарной аквакультуры | 34,2 | 35,5 | 30,3 | 52,1 | 20,5 | 27,4 | 60,5 | 21,3 | 18,2 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 31,4 | 36,1 | 32,5 | 50,2 | 32,0 | 17,9 | 46,8 | 17,3 | 35,9 |
| Рынок нефтепродуктов | 28,6 | 62,9 | 8,5 | 50,4 | 27,5 | 22,1 | 80,8 | 12,5 | 6,7 |
| Рынок легкой промышленности | 49,0 | 34,6 | 16,4 | 64,6 | 21,7 | 13,8 | 60,8 | 25,3 | 13,9 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 35,2 | 31,9 | 32,9 | 60,2 | 26,8 | 13,1 | 55,2 | 24,2 | 20,6 |
| Рынок производства кирпича | 31,0 | 45,6 | 23,4 | 54,2 | 28,6 | 17,1 | 63,2 | 20,5 | 16,3 |
| Рынок производства бетона | 34,4 | 45,6 | 20,0 | 73,4 | 14,2 | 12,4 | 70,7 | 12,0 | 17,3 |
| Сфера наружной рекламы | 41,7 | 32,4 | 26,0 | 57,8 | 10,8 | 31,4 | 73,5 | 15,8 | 10,7 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 41,0 | 48,3 | 10,7 | 68,1 | 21,7 | 10,3 | 75,3 | 12,8 | 11,9 |
| Рынок минеральной воды | 50,8 | 35,7 | 13,5 | 60,0 | 30,7 | 9,3 | 72,2 | 16,7 | 11,1 |
| Все товарные рынки | 41,5 | 38,4 | 20,2 | 61,3 | 24,2 | 14,5 | 67,6 | 18,5 | 14,0 |

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителей уровнем цен на предложенных рынках города-курорта Пятигорска за 2021 год показал, что по сравнению с 2020 годом количество потребителей, не удовлетворенных уровнем цен на рынке нефтепродуктов возросло на 30,7 пп. и составило 62,9%, на рынке реализации сельскохозяйственной продукции возросло - на 26,3 пп. и составило 58,5%.

Не изменилась ситуация и самое большое недовольство стоимостью услуг остается на рынках:

- теплоснабжения – 66,0% опрошенных потребителей;

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 65,3% опрошенных потребителей;

- медицинских услуг – 55,1% опрошенных потребителей ;

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 51,7% опрошенных потребителей.

Участники исследования также отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ (74% опрошенных), бензин и дизельное топливо (65,0%), на недвижимость (51,9%), медицинские услуги – (48,1%).

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 товарным рынкам удовлетворенность качеством составляет более 50 %.

Оценивая состояние конкуренции в 2021 году на обследуемых рынках, участники опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг на всех товарных рынках города-курорта Пятигорска, что составило 67,6% от общего количества потребителей, принявших участие в опросе, и увеличилась по сравнению с 2020 годом на 0,3 процентных пунктов.

Наиболее широкий выбор предложений, также как и за 2020 год, остался на рынках: розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (93,1% опрошенных); медицинских услуг (87,8% опрошенных); нефтепродуктов (80,8% опрошенных); услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (80,4% опрошенных); ремонта автотранспортных средств (80,1% опрошенных).

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

проценты

**Оценка потребителями качества товаров и услуг**

проценты

**Оценка потребителями уровня предложения товаров и услуг**

проценты

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

**Оценка потребителями изменения количества организаций** **муниципального образования города-курорта Пятигорска, 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 | 2,8 | 39,3 | 37,8 | 20,1 | |
| Рынок услуг общего образования | 0,7 | 48,9 | 29,6 | 20,8 | |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 31,3 | 1,9 | 42,2 | 24,6 | |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 5,8 | 33,0 | 44,7 | 16,5 | |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 7,5 | 27,9 | 48,9 | 15,7 | |
| Рынок медицинских услуг | 6,8 | 58,5 | 25,0 | 9,7 | |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 6,4 | 66,8 | 22,2 | 4,6 | |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 3,8 | 15,9 | 42,1 | 38,2 | |
| Рынок социальных услуг | 1,9 | 14,0 | 49,2 | 34,9 | |
| 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 | 25,8 | 8,8 | 49,7 | 15,7 | |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 4,6 | 41,5 | 33,2 | 20,7 | |
| 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 | 3,8 | 40,3 | 43,1 | 12,9 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,5 | 35,0 | 43,9 | | 17,6 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 13,8 | 16,8 | 55,8 | | 13,6 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 1,8 | 39,7 | 34,7 | | 23,8 |
| 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 | | 20,7 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 10,0 | 15,0 | 45,0 | | 30,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 6,5 | 49,7 | 29,2 | | 14,6 |
| 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 | 3,8 | 20,9 | 52,9 | | 22,4 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 4,0 | 19,1 | 48,7 | | 28,2 |
| Рынок товарной аквакультуры | 7,6 | 6,8 | 47,4 | | 38,2 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 5,2 | 16,3 | 55,2 | | 23,4 |
| Рынок нефтепродуктов | 7,4 | 38,9 | 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 | 15,9 | 52,0 | | 22,0 |
| Рынок производства кирпича | 9,7 | 39,7 | 37,3 | | 13,4 |
| Рынок производства бетона | 12,5 | 39,7 | 34,2 | | 13,6 |
| 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 | 14,6 | 52,8 | | 18,3 |
| Все товарные рынки | 7,9 | 26,6 | 43,7 | | 21,8 |

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);

- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта РФ (55,8% опрошенных);

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

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (55,0% 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);

- медицинских услуг (58,5% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (49,7% опрошенных);

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

- ритуальных услуг (46,4% опрошенных).

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

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

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

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

- ремонта автотранспортных средств и на рынке минеральной воды (по 42,9% опрошенных);

- розничной торговли лекарственными препаратами (42,5% опрошенных);

- санаторно-курортных и туристических услуг (41,1% опрошенных).

На остальных рынках качество предоставления услуг осталось на прежнем уровне.

Также большинством респондентов было отмечено увеличение возможности выбора товаров, работ, услуг на рынке розничной торговли лекарственными препаратами (55,7% опрошенных), жилищного строительства (46,5% опрошенных), медицинских услуг (41,8% опрошенных), ритуальных услуг (40,3% опрошенных), ремонта автотранспортных средств (39,7% опрошенных).

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

**за последние 3 года**

проценты

**Оценка потребителями изменения качества товаров и услуг**

**за последние 3 года**

проценты

**Оценка потребителями изменения возможности выбора товаров и услуг**

**за последние 3 года**

проценты

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

***естественных монополий***

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий**

**в городе–курорте Пятигорске за 2021 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 30,6 | 49,4 | 11,8 | 5,8 | 2,4 |
| Водоочистка | 36,5 | 39,4 | 13,9 | 5,3 | 4,9 |
| Газоснабжение | 34,7 | 45,0 | 7,9 | 8,2 | 4,2 |
| Электроснабжение | 35,8 | 48,3 | 10,6 | 2,8 | 2,5 |
| Теплоснабжение | 35,4 | 40,1 | 11,0 | 9,4 | 4,0 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | 40,7 | 36,9 | 14,2 | 3,9 | 4,3 |

Анализ оценки качества услуг субъектов естественных монополий показал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (84,2%), водоснабжения, водоотведения (80,0%), газоснабжения (79,7%), телефонной связи (77,6%), водоочистки (76,0%) и теплоснабжения (75,6%).

**Динамика оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2020 годом**

процентные пункты

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

Анализ оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий за 2021 год в сравнении с 2020 годом показал в целом положительную динамику по всем услугам естественных монополий.

***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 2021 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее  неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 48,6 | 37,6 | 5,0 | 1,8 | 6,9 |
| Уровень понятности | 47,5 | 37,5 | 3,8 | 2,9 | 8,3 |
| Удобство получения | 50,3 | 35 | 4,0 | 3,6 | 7,1 |

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 большинство потре-бителей товаров и услуг города-курорта Пятигорска, участвующих в исследовании, удовлетворены качеством указанной информации: 86,3% устраивает доступность информации, для 85,0% информация вполне понятна и 85,3% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство удобством получения высказали 7,6%, доступностью 6,8%, и информация не понятна для 6,7%.

**Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей**

**качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды**

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

**в сравнении с 2020 годом**

процентные пункты

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

Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2020 годом по всем критериям оценки положительная.

**Оценка потребителями товаров и услуг полноты официальной**

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

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

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

**состоянии конкурентной среды потребителей товаров и услуг**

Большинство опрошенных потребителей в целях получения информации о состоянии конкурентной среды предпочитают пользоваться официальным сайтом уполномоченного органа в сети «Интернет» (42,4%), телевидением (36,4%), информацией, размещенной на интернет-портале об инвестиционной деятельности (33,5%), специальными блогами и прочими информационными ресурсами (30,4 %). В меньше степени участники опроса пользуются радио, печатными средствами массовой информации и официальными сайтами ФАС России и органов исполнительной власти Ставропольского края.

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 2021 год приняло участие 170 субъектов, что по сравнению с 2020 годом больше на 16,4%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2021 год | 2020 год |
| Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, единиц | 170 | 146 |
| Общая численность хозяйствующих субъектов муниципального образования, единиц | 12487 | 13825 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов,% | 1,4 | 1,1 |

Из 170 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (67,7%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 14,1%, еще 8,8% являются руководителями среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 9,4% – не руководящими сотрудниками.

Больше половины (72,3%) всех организаций, представители которых были опрошены, представлены численностью сотрудников до 15 человек, 22,4% -от 16 до 100 человек, 4,1% – от 101 до 250 человек, 1,2% – 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 (45,9%) 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) – 5,3% респондентов.

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

проценты

|  |  |
| --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования | 1,8 |
| Рынок услуг общего образования | 1,2 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 1,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 1,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 1,2 |
| Рынок медицинских услуг | 2,9 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 2,9 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 0,6 |
| Рынок социальных услуг | 0,6 |
| Рынок ритуальных услуг | 2,4 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 1,2 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 0,6 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 2,4 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 2,9 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 0,6 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 0,6 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 2,9 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 2,9 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 1,8 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 2,4 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1,8 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 2,4 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 2,4 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,4 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 2,4 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 1,8 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 2,9 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 0,6 |
| Рынок нефтепродуктов | 1,8 |
| Рынок легкой промышленности | 5,9 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 1,8 |
| Рынок производства бетона | 1,8 |
| Сфера наружной рекламы | 2,4 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 12,4 |
| Рынок минеральной воды | 1,2 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) обрабатывающие производства, оптовая и розничная торговля, прочие услуги и т.д. | 21,2 |

Основная сфера деятельности предприятий, принявших участие в исследовании – это санаторно-курортные и туристические услуги (12,4%), розничная и оптовая торговля (16,5%), регулярные перевозки пассажиров (7,6%), производство пищевых продуктов (4,1%).

Основная масса респондентов – 52,9% представляет сферу услуг; 20,6% осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, производят конечную продукцию 24,1% и 2,4% 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 67,6% предприятий является локальный рынок - рынок города-курорта Пятигорска (2020 год – 50,7 %);

- для 21,2% предприятий - рынок Ставропольского края (2020 год -26,7%);

- для 6,5% предприятий - рынки нескольких субъектов Российской Федерации (2020 год - 13,0%);

- для 4,1% предприятий - рынок Российской Федерации (2020 год – 8,9%);

- для 0,6% предприятий - рынки стран СНГ (2020 год – 0,7%).

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

Уровень конкуренции в городе–курорте Пятигорске оценивается участниками опроса достаточно высоко: 60,6% указали на высокую или очень высокую конкуренцию, 32,4% отмечают умеренный уровень конкуренции и только 3,5% считают, что конкуренция слабая.

**Динамика оценки уровня конкуренции 2021 года в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2021 год  (проценты) | 2020год  (проценты) | Результат  (процентные  пункты) |
| Нет конкуренции | 0 | 0 | 0 |
| Слабая конкуренция | 3,5 | 3,4 | 0,1 |
| Умеренная конкуренция | 32,4 | 32,9 | -0,5 |
| Высокая конкуренция | 38,8 | 39,1 | -0,3 |
| Очень высокая конкуренция | 21,8 | 21,2 | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить | 3,5 | 3,4 | 0,1 |

**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 | 113 |
| Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) | 89 |
| Приобретение технического оборудования | 75 |
| Расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента | 136 |
| Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) | 51 |
| Самостоятельное проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ | 1 |
| Приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау | 19 |

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 - 80,0% субъектов бизнеса;

- приобрели техническое оборудование – 44,1% субъектов бизнеса;

- повысили профессиональный уровень сотрудников – 66,5 % субъектов предпринимательской деятельности;

- применили новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) - 52,4% субъектов.

В сравнении с 2020 годом мнение участников исследования о примерном количестве конкурентов бизнеса, представителями которого они являются, не изменилось и осталось на высоком уровне: 51,8% участников исследования указали на большое количество конкурентов, 28,2% – на 4 и более конкурентов, 12,9% – от 1 до 3 конкурентов и затруднились с ответом 7,1%.

Результаты анализа показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 70,5% респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 19,4% считают, что количество конкурентов не изменилось и 3,0% респондентов считает, что число конкурентов сократилось, затруднились с ответом 7,1%.

Кроме этого, полученные результаты анкетирования дают дополнительные свидетельства об удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги). Так 83,6% 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 1,2% опрошенных и состояние конкуренции они оценили неудовлетворительно, а также имеют 2-3 поставщика 7,6% 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) | 1,2 | 7,6 | 51,2 | 32,4 | 7,6 |
| Удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) | 1,2 | 6,5 | 50,0 | 33,5 | 8,8 |

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

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) |
| 2021 год | 2020 год | 2021 год | 2020 год |
| Сложность получения доступа к земельным участкам | 14 | 14 | 8,2 | 9,6 | -1,4 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 59 | 66 | 34,7 | 45,2 | -10,5 |
| Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) | 3 | 7 | 1,8 | 4,8 | -3,0 |
| Сложность/ затянутость процедуры получения лицензий | 11 | 21 | 6,5 | 14,4 | -7,9 |
| Высокие налоги | 89 | 93 | 52,4 | 63,7 | -11,3 |
| Необходимость установления партнерских отношений с органами власти | 2 | 4 | 1,2 | 2,7 | -1,6 |
| Ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий | 2 | 5 | 1,2 | 3,4 | -2,2 |
| Ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок | 2 | 5 | 1,2 | 3,4 | -2,2 |
| Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.) | 1 | 2 | 0,6 | 1,4 | -0,8 |
| Иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников | 3 | 3 | 1,8 | 2,1 | -0,3 |
| Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Нет ограничений | 44 | 37 | 25,9 | 25,3 | 0,5 |
| *Всего опрошенных* | *170* | *146* | *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 (52,4%) и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (34,7%); несколько реже – сложность получения доступа к земельным участкам (8,2%) и сложность/затянутость процедуры получения лицензий (6,5%).

Одновременно следует отметить, что по сравнению с 2020 годом, по мнению опрошенных респондентов, доля высоких налогов снизилась на 11,3 процентных пунктов, а нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность - на 10,5 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 38,8% опрошенных предпринимателей административных барьеров нет (2020 г. -39,0%); 31,2% опрошенных считают, что барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат (2020 г. – 30,8%); 8,8% считают, что административные барьеры есть и преодолимы при осуществлении значительных затрат (2020 г. -10,3%), а 1,2% опрошенных столкнулись с непреодолимыми административными барьерами (2020 г. - 1,4%).

**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 65,3% опрошенных представителей бизнеса не сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки, 11,8% - сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (ценовая дискриминация, продажа товаров в определенном ассортименте, разные условия поставки…) и 22,9% - 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 2021 год, в сравнении с 2020 годом, отражена в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2021 год, единиц | 2020 год, единиц | Темп роста,% |
| Число обращений (жалоб), всего: | 339 | 304 | 111,5 |
| в том числе: - в сфере розничной торговли | 180 | 161 | 111,8 |
| - в сфере услуг: | 159 | 143 | 111,2 |
| из них: общественного питания | 6 | 11 | 54,5 |
| бытового обслуживания населения | 16 | 4 | 400,0 |
| технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств | 8 | 5 | 160,0 |
| гостиничных услуг | 14 | 19 | 73,7 |
| туристических услуг | 6 | 9 | 66,7 |
| услуг связи | 4 | 10 | 40,0 |
| деятельности на финансовом рынке | 8 | 12 | 66,7 |
| жилищно-коммунальных услуг | 29 | 27 | 107,4 |
| медицинских услуг | 16 | 11 | 145,5 |
| прочих видов деятельности | 52 | 35 | 148,6 |

Обращения (жалобы) на нарушения прав потребителей

единиц

За 2021 год в адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Пятигорске поступило от потребителей товаров и услуг 339 обращений (жалоб) на нарушения прав потребителей, что на 11,5% больше 2020 года. Из общего числа обращений (жалоб) – 53,1% относится к сфере розничной торговли и 46,9% - к сфере услуг.

В 2021 году в сфере розничной торговли количество полученных обращений (жалоб) по сравнению с 2020 годом увеличилось на 11,8%, в сфере услуг - на 11,2%. Из сферы услуг самое большое увеличение количества обращений в сфере бытового обслуживания населения - в 4 раза, в сфере технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств – 1,6 раза. По прочим видам услуг увеличилось на 48,6%, медицинским – на 45,5% и жилищно-коммунальным – на 7,4%.

Следует отметить снижение количества полученных обращений за 2021 год по следующим видам услугам:

- связи – на 60,0%;

- общественного питания – на 45,5%;

- туристическим услугам и деятельности на финансовом рынке – на 33,3%;

- гостиничным услугам – на 26,3%.

В результате проведения в 2021 году проверок и административных расследований подтвердилось 72 обращения с жалобами на нарушения, из них 33 в сфере торговли и 39 в сфере услуг. В 2020 году подтверждено 64 обращения с жалобами на нарушения, из них 47 в сфере торговли и 17 в сфере услуг. По данным фактам нарушения составлены протоколы об административных нарушениях.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, заявления или иски в суд не подавались. В 2020 году было подано 4 заявления или иска (1 в сфере розничной торговли и 3 в сфере услуг).

4.2. За 2021 год в адрес Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ставропольском крае от субъектов предпринимательской деятельности города-курорта Пятигорска поступило 9 обращений. Из них 8 обращений общего характера (обращения с вопросами консультационного характера, о мерах поддержки и кредитования малого бизнеса, о налоге на имущество и др.) и 1 обращение об отказе во включение в схему размещения нестационарных торговых объектов по предоставлению услуг на земельных участках, в зданиях, строениях, сооружениях, находящихся в муниципальной собственности города-курорта Пятигорска на 2021 год.

За 2020 год 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.). Обращений на предмет наличия административных барьеров со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города-курорта Пятигорска в адрес Уполномоченного за-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. Оценка взаимодействия с субъектами естественных монополий***

**Структура проблем, с которыми столкнулись представители бизнеса при взаимодействии с субъектами естественных монополий за 2021 год**

проценты

**Структура оценки респондентами характеристик услуг субъектов**

**естественных монополий за 2021 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 | 57,6 | 14,1 | 28,2 | 47,1 | 15,9 | 37,1 | | 42,9 | 25,3 | 31,8 |
| Водоочистка | 57,6 | 14,1 | 28,2 | 47,1 | 15,9 | 37,1 | | 42,9 | 25,3 | 31,8 |
| Газоснабжение | 55,9 | 16,5 | 27,6 | 56,5 | 17,6 | 25,9 | | 43,5 | 28,8 | 27,6 |
| Электроснабжение | 62,9 | 14,1 | 22,9 | 58,8 | 15,9 | 25,3 | | 51,2 | 21,8 | 27,1 |
| Теплоснабжение | 55,3 | 15,9 | 28,8 | 47,6 | 15,9 | 36,5 | | 49,4 | 19,4 | 31,2 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 76,5 | 8,8 | 14,7 | 70,0 | 12,4 | 17,6 | | 68,2 | 15,3 | 16,5 |

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 16,5% опрошенных – по газоснабжению, 15,9% – по теплоснабжению, 14,1% респондентов по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, электроснабжению и 8,8% – по телефонной связи и сети «Интернет».

При оценке сложности подключения ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 17,6% опрошенных – по газоснабжению, 15,9% опрошенных по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, теплоснабжению и электроснабжению и 12,4% – по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке стоимости подключения к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 28,8% опрошенных по газоснабжению, 25,3% – по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, 21,8% – по электроснабжению, 19,4% – по теплоснабжению и 15,3% – телефонной связи, сети «Интернет».

**Динамика оценки услуг субъектов естественных монополий**

**в сравнении с 2020 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 | 4,2 | -2,3 | -1,9 | 8,0 | -2,6 | -5,4 | 0,5 | 0,6 | -1,1 |
| Водоотчистка | 4,2 | -2,3 | -1,9 | 8,0 | -2,6 | -5,4 | 0,5 | 0,6 | -1,1 |
| Газоснабжение | 3,1 | -1,3 | -1,8 | 9,2 | -6,3 | -2,9 | 1,7 | 0,1 | -1,8 |
| Электроснабжение | 3,4 | -1,0 | -2,4 | 5,4 | -1,2 | -4,2 | -0,9 | 0,5 | 0,3 |
| Теплоснабжение | 2,6 | -1,2 | -1,3 | -0,3 | -2,6 | 2,9 | 2,2 | -0,5 | -1,7 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 5,9 | -1,5 | -4,5 | 2,9 | -0,7 | -2,2 | 0,4 | 0,2 | -0,7 |

Анализ оценки услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2020 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**

Качеством услуг удовлетворены 44,7% опрошенных респондентов по водоснабжению, водоотведению (2020 г. - 35,6%), 42,3% - по газоснабжению (2020 г. – 28,8%), 50,0% - по электроснабжению (2020 г – 32,2%), 47,1% - по теплоснабжению (2020 г. – 40,4%).

**Уровень цен**

Уровнем цен удовлетворены 37,1% опрошенных респондентов по водоснабжению, водоотведению (2020 г. – 32,9%), 40,6% - по газоснабжению (2020 г. – 39,0%), 45,3% - по электроснабжению (2020 г – 41,8%), 35,3% - по теплоснабжению (2020 г. – 32,9%).

**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**

По мнению 50,6% опрошенных респондентов за последние 3 года улучшилось качество услуг, оказываемых субъектами естественных монополий в электронном виде.

**Уровень цен**

**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 | 12,9 | 32,9 | 54,1 | 0,0 | 95,3 | 4,7 | 19,4 | 26,5 | 54,1 |
| Водоочистка | 10,0 | 38,8 | 51,2 | 0,0 | 94,1 | 5,9 | 17,6 | 28,2 | 54,1 |
| Газоснабжение | 11,2 | 22,9 | 65,9 | 0,0 | 97,1 | 2,9 | 25,9 | 27,6 | 46,5 |
| Электроснабжение | 12,4 | 27,1 | 60,6 | 0,0 | 97,6 | 2,4 | 26,5 | 27,1 | 46,5 |
| Теплоснабжение | 11,8 | 22,4 | 65,9 | 0,0 | 98,8 | 1,2 | 22,9 | 29,4 | 47,6 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 4,7 | 57,6 | 37,6 | 0,0 | 82,4 | 17,6 | 26,5 | 21,2 | 52,4 |

**Качество**

**Уровень цен**

**Сложность (количество) процедур подключения**

По мнению большинства опрошенных респондентов за последние 5 лет качество услуг субъектов естественных монополий и сложность (количество) процедур подключения не изменились. Вместе с тем, большинство респондентов отметило 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 58,3% респондентов.

***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 | 54,2 | 32,9 | 3,5 | 1,2 | 8,2 |
| Уровень понятности | 54,7 | 32,4 | 4,1 | 1,2 | 7,6 |
| Удобство получения | 49,5 | 37,6 | 3,5 | 1,2 | 8,2 |

В целом большинство респондентов удовлетворены качеством указанной информации: для 88,1% информация вполне понятна, 87,1% устраивает доступность и получение информации. Непонятна информация для 5,3% респондентов и 4,7% респондентов не устраивает доступность и получение информации.

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

**открытом доступе, в сравнении с 2020годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | -1,3 | -0,1 | 1,4 |
| Уровень понятности | 2,8 | -1,9 | -0,9 |
| Удобство получения | -0,6 | -0,8 | 1,4 |

Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2020 годом по всем критериям оценки изменилась незначительно.

.

**Оценка субъектами предпринимательской деятельности**

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

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 удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (71,2%), о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе (72,9%), о «дорожной» карте региона (73,5%), о проведенных обучающих мероприятиях (70,6%), о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе (74,7%), о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой состояния конкурентной среды (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 2021 год по следующим критериям:

**Стоимость**

По результатам опроса стоимостью финансовых продуктов банков удовлетворены 47,0% опрошенных, 34,7% – не удовлетворены; стоимостью субъектов страхового дела удовлетворены – 30,0% опрошенных, не удовлетворены – 35,8%; стоимостью микрофинансовых организаций удовлетворены – 21,2% опрошенных, не удовлетворены – 41,8%. По стоимости финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Качество**

Качеством финансовых продуктов банков удовлетворены 48,8% опрошенных, 28,9% - не удовлетворены, качеством субъектов страхового дела удовлетворены – 41,8% опрошенных, не удовлетворены – 26,4%. По качеству финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Доступность**

Доступностью банковских услуг удовлетворены 67,7% опрошенных, страховых услуг – 56,5%, микрофинансовых организаций – 44,7%. По доступности услуг остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Ограничения доступа к финансовым услугам**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование барьера | Количество барьеров, ед. |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 4 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая | 135 |
| Нет необходимости в заемных средствах | 44 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | 33 |
| Не люблю кредиты, займы/ не хочу жить в долг | 62 |
| *Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности* | *170* |

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

- слишком высокая или низкая процентная ставка (79,4 % опрошенных);

- нежелание жить в долг (36,5% опрошенных);

- отсутствие необходимости в заемных средствах (25,9% опрошенных),

- отсутствие навыков использования онлайн-сервисов (19,4% опрошенных).

Менее существенным является территориальная отдаленность финансовых организаций – 2,4% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество ответивших субъектов предпринимательской деятельности |
| Удовлетворен | 82 |
| Скорее удовлетворен | 47 |
| Скорее не удовлетворен | 17 |
| Не удовлетворен | 8 |
| Затрудняюсь ответить | 16 |

Уровень удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске оценен участниками исследования достаточно высоко – 75,8%. По сравнению с 2020 годом (74,0%), данный показатель вырос на 1,8 процентных пунктов.

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

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

**Количество детей у респондентов**

**Материальное положение семьи**

Анализ материального положения населения показал, что половине опрошенного населения (49,6%) собственных средств хватает только на еду и одежду, а 18,6% опрошенного населения, кроме этого, в случае необходимости могут ещё купить основную бытовую технику.

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

***2. Востребованность финансовых услуг***

**Размещение денежных средств**

Анализ перечисленных финансовых продуктов (услуг), которыми пользовалось опрашиваемое население за последние 12 месяцев, показал, что наиболее востребованным является банковский вклад – 58,6% населения. Из них 36,1% опрошенных имеют вклады на данный момент, а 22,5% пользовались в течение последних12 месяцев. Остальными финансовыми продуктами воспользовалось за последние 12 месяцев менее 20 % населения.

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

Основной причиной неиспользования финансовых продуктов, по мнению 48% опрошенных, является недостаточное количество свободных денежных средств.

**Привлечение денежных средств**

Из данной группировки финансовых продуктов (услуг), наиболее востребованным по ответам опрашиваемого населения является иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 44,6% и использование кредитного лимита по кредитной карте - 36%.

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

проценты

Нежелание жить в долг (44% опрошенных) и высокая процентная ставка (43,4%) являются основными причинами отсутствия финансовых продуктов у опрашиваемого населения.

**Банковские карты**

Анализ пользования банковскими картами показал, что самая популярная в настоящее время зарплатная карта, ее владеют в настоящее время, либо пользовались последние 12 месяцев 76,5% опрошенных.

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

Объясняя причины отсутствия платежной карты, основная масса опрашиваемых потребителей указала на наличие карты у других членов семьи (51,4%) и на недостаточность средств для хранения (42,9%).

**Страхование**

Анализ перечисленных страховых продуктов показал очень низкий уровень востребованности их у опрошенного населения, основными причинами которых являются, по их мнению, отсутствие смысла в страховании – 43,1%, недоверие страховым организациям – 40,3% и слишком высокая стоимость страхового полиса – 14,6.

***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 2021 год**

Оценка удовлетворенности опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг показала высокий уровень удовлетворенности работой/сервисом банков – 76,6% опрошенного населения, работой страховых организаций – 37,8%.

Одновременно виден высокий процент населения, которое не сталкивалось с сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами – 87,8%, брокерами – 83,6% и негосударственными пенсионными фондами – 74,2%.

**Степень доверия опрошенного населения финансовым организациям, расположенным на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска за 2021 год**

По итогам опроса видно, что самый высокий уровень доверия опрошенного населения у банков – 74,7% и у субъектов страхового дела -35,4%. Самый низкий у сельскохозяйственных потребительских кооперативов – 7,1%, негосударственных пенсионных фондов – 10,4% и ломбардов – 11,9%.

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

Среди нижеперечисленных финансовых продуктов видно, что высокий уровень удовлетворенности опрошенного населения расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные - 74,3%, переводами и платежами – 72,9%, кредитными картами – 66,4%, вкладами – 65,7%, кредитами – 52,8%, услугами обязательного медицинского страхования – 51,7% и другим обязательным страхованием – 50,6%.

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 – 90,8% и в кредитных потребительских кооперативах – 66,1%;

- займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – 90,6%;

- индивидуальные инвестиционные счета – 87,9%.

**Оценка услуг финансовых организаций по критериям**

Оценивая удовлетворенность предоставления услуг финансовыми организациями города-курорта Пятигорска, респонденты выразили удовлетворенность качеством дистанционного банковского обслуживания (75,4%), количеством и удобством расположения банков (73,8%), выбором банков для получения банковских услуг (70,7%), качеством интернет-связи и мобильной связи (57,4 и 58,8% соответственно). При этом, с выбором брокеров и удобством их расположения не сталкивались 88,9% и 88,8% опрошенных. С выбором микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов, а также с оценкой их количеств, не сталкивались 66,5% и 59,6% опрошенных, с негосударственными пенсионными фондами – 61,3%.

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

**Дистанционный доступ 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 (73,8%), платежи через интернет-банк с помощью компьютера или ноутбука (56,3%). Менее востребованы платежи через мобильный банк с помощью смс-команд (39,6%), платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона без использования специального приложения или смс-команд (37,4%).

Среди причин отсутствия пользования дистанционным доступом к банковскому счету чаще всего отмечают отсутствие либо низкое качество интернета (74,7%), сомнения в безопасности интернет-сервисов (32%).

**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 8% опрошенного населения отметили недоступность каналов обслуживания.

**Оценка времени доступа к каналам дистанционного обслуживания**

По мнению большинства опрошенного населения (более 60%) доступ к каналам обслуживания финансовыми продуктами в городе-курорте Пятигорске можно получить быстро. Менее 6% населения отметили, что тратят много времени на доступ к каналам обслуживания.