**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 2019 год**

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

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

В опросе потребителей товаров и услуг об удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Ставропольского краяв муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске за 2019 год приняло участие 650 человек, что в 2,9 раза больше по сравнению с 2018 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2018 год | 2019 год |
| Количество опрошенных потребителей,человек | 225 | 650 |
| Общая численность населения,  человек | 213771 | 213997 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,1 | 0,3 |

***Социально-демографические характеристики***

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

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

**Возрастная структура опрошенных потребителей**

**Структура опрошенных потребителей товаров и услуг**

**по показателю детности**

**Образовательная структура опрошенных потребителей товаров и услуг**

**Структура опрошенных потребителей товаров и услуг по среднемесячному доходу на одного члена семьи за 2019 год**

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

**Структура удовлетворенности опрошенных потребителей**

**характеристиками следующих товаров и услугна рынкахгорода– курорта**

**Пятигорска за 2019 год 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 | 50,8 | 33,1 | 16,2 | 71,2 | 21,2 | 7,5 | 84,8 | 5,4 | 9,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 61,2 | 26,8 | 12,0 | 63,2 | 25,2 | 11,5 | 48,3 | 35,8 | 15,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 49,1 | 41,7 | 9,2 | 76,0 | 17,2 | 6,8 | 74,5 | 15,7 | 9,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 25,1 | 30,2 | 44,8 | 44,9 | 21,8 | 33,2 | 46,0 | 21,8 | 32,2 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 23,2 | 55,6 | 21,2 | 45,7 | 29,4 | 24,9 | 52,1 | 23,1 | 24,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 53,1 | 34,8 | 12,2 | 75,8 | 24,2 | 0,0 | 75,8 | 17,4 | 6,8 |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 74,9 | 25,1 | 0,0 | 86,2 | 7,1 | 6,8 | 86,8 | 6,5 | 6,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 42,3 | 30,2 | 27,5 | 37,7 | 35,1 | 27,2 | 44,0 | 28,2 | 27,8 |
| Рынок медицинских услуг | 37,8 | 52,8 | 9,4 | 52,8 | 38,2 | 9,1 | 79,5 | 10,8 | 9,7 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 45,7 | 41,2 | 13,1 | 65,4 | 23,5 | 11,1 | 74,5 | 12,3 | 13,2 |
| Рынок производства сельскохозяйственной продукции | 55,1 | 32,2 | 12,8 | 61,4 | 25,8 | 12,8 | 73,1 | 13,8 | 13,1 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 40,0 | 28,0 | 32,0 | 72,9 | 7,1 | 20,0 | 79,2 | 8,0 | 12,8 |
| Рынок ритуальных услуг | 41,5 | 28,0 | 30,5 | 55,8 | 5,1 | 39,1 | 67,2 | 8,0 | 24,8 |
| Рынок наружной рекламы | 45,1 | 20,0 | 34,9 | 58,0 | 8,0 | 34,0 | 65,4 | 8,0 | 26,6 |
| Рынок жилищного строительства | 31,1 | 33,5 | 35,4 | 35,1 | 32,0 | 32,9 | 69,5 | 21,1 | 9,4 |
| Рынок дорожного строительства | 23,1 | 37,8 | 39,1 | 54,3 | 32,0 | 13,7 | 56,2 | 26,2 | 17,7 |
| Рынок производства строительных материалов | 41,2 | 27,5 | 31,3 | 75,4 | 8,6 | 16,0 | 71,8 | 13,3 | 14,9 |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 30,9 | 32,2 | 36,9 | 36,9 | 36,8 | 26,3 | 66,6 | 25,5 | 7,8 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 36,2 | 61,8 | 2,0 | 63,8 | 25,1 | 11,1 | 90,0 | 6,2 | 3,8 |
| Рынок благоустройства городской среды | 44,5 | 30,6 | 24,9 | 48,9 | 40,2 | 10,9 | 67,8 | 21,4 | 10,8 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 37,1 | 38,5 | 24,5 | 37,5 | 39,7 | 22,8 | 54,9 | 36,5 | 8,6 |
| Иное (пожалуйста, укажите) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителейуровнем цен на предложенных рынках города за 2019 год показал самое большое недовольство стоимостью услуг на следующих рынках:

-розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами - 61,8%;

-жилищно-коммунального хозяйства - 55,6%;

- медицинских услуг - 52,8%.

Наибольшееснижение опрошенных потребителей,неудовлетворенныхстоимостью услуг в 2019 году по сравнению с 2018 годом,наследующих рынках:

-жилищно-коммунального хозяйства на 28,4 процентных пунктов;

- производства сельскохозяйственной продукциина 10 процентных пунктов;

- ритуальных услуг на 8процентных пунктов.

Также следует отметить снижение на рынках медицинских услуг на 3,6 процентных пунктовирозничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения на 3,1процентных пунктов.

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. Но, несмотря на снижение числа неудовлетворенных опрошенных потребителей в 2019 году по сравнению с 2018 годом,проблемными рынками по показателю качества являются рынки:

- благоустройства городской среды (снижение на 40,2 % опрошенных, или на 12,2 процентных пунктов);

- выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (снижение на 39,7% опрошенных, или на 4,7 процентных пунктов);

-медицинских услуг (снижение на 38,2% опрошенных,или на 14,2 процентных пунктов).

Оценивая состояние конкуренции на обследуемых рынках, участники опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг на всех рынках. Наиболее широкий выбор предложений нарынках розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами(90,0% опрошенных) и услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (86,8% опрошенных).

Следует отметить, чтов 2019 году по сравнению с 2018 годомсамое большое (30,9 процентных пунктов) увеличение удовлетворенности возможностью выбора на рынкеблагоустройства городской среды.На рынке ритуальных услуг 27,2процентных пункта; на рынке дорожного строительства 24,2процентных пункта;медицинских услуг 23,9процентных пункта ина рынке ремонта автотранспортных средств 23,2процентных пункта.

**Динамика изменения оценки потребителями товарных рынков**

**посредством ценообразования, качества и возможности выбора товаров**

**и услуг по каждому рынку в сравнении с 2018 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 5 | -2,9 | -2 | 1 | -1 | -0,1 | 0,8 | -0,8 | 0 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 1,2 | -1,6 | 0,4 | 5 | -4,6 | -0,5 | 1,6 | -2 | 0,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 1,1 | -0,1 | -1 | -10,2 | 9,6 | 0,6 | -15,4 | 15,4 | 0 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 5,1 | 0 | -5 | 22,7 | -8 | -14,8 | 10 | 0 | -10 |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 9,0 | -28,4 | 19,4 | 9,7 | -24,8 | 15,1 | 1,9 | -7,6 | 5,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | -18,9 | 9 | 10 | 2 | -2 | 0 | -7,8 | 7,6 | 0,1 |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 0,7 | -0,7 | 0 | 0 | -0,9 | 1 | 0,1 | -4,6 | 4,6 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 0,5 | 0 | -0,5 | 1,7 | -2,7 | 1 | -4 | -0,2 | 4,2 |
| Рынок медицинских услуг | -0,4 | -3,6 | 4,1 | 13,2 | -14,2 | 1,1 | 23,9 | -19,9 | -4,1 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | -0,1 | -1 | 1,1 | 3,2 | -2,3 | -0,9 | 1,6 | -0,6 | -1 |
| Рынок производства сельскохозяйственной продукции | 15,1 | -10 | -5 | 1,4 | 0 | -1,4 | 6,4 | 0 | -6,5 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 0 | 4 | -4 | -3,1 | 3,1 | 0 | 23,2 | 0 | -23,2 |
| Рынок ритуальных услуг | 5,5 | 8 | -13,5 | 11,8 | 1,1 | -12,9 | 27,2 | 0 | -27,2 |
| Рынок наружной рекламы | 5,1 | 0 | -5,1 | 6 | 0 | -6 | 17,4 | 0 | -17,4 |
| Рынок жилищного строительства | 0 | 3,3 | -3,3 | -0,9 | 0,9 | 0 | 21,5 | 0,7 | -22,2 |
| Рынок дорожного строительства | 0 | -1,3 | 1,3 | 26,3 | 0 | -26,3 | 24,2 | 0 | -24,1 |
| Рынок производства строительных материалов | 9,2 | -0,1 | -9,1 | 40,3 | -10,1 | -30,2 | 39,4 | -4,9 | -34,4 |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 6,9 | -6,9 | 0 | 1,3 | -0,5 | -0,8 | -13,4 | 14,4 | -1,1 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 1,1 | -3,1 | 2 | -0,2 | 1,1 | -0,9 | 0,7 | 0 | -0,6 |
| Рынок благоустройства городской среды | 4,1 | -1 | -3,1 | 12 | -12,2 | 0,2 | 30,9 | -10,6 | -20,3 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 1,1 | -1,1 | 0,1 | 5,5 | -4,7 | -0,8 | 15,8 | -3,5 | -12,3 |
| Иное (пожалуйста, укажите) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

***3. Анализ динамики количества организациймуниципального образования города – курорта Пятигорска, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края,за последние 3 года по каждому рынку.***

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Затрудняюсь ответить | |
| Рынок услуг дошкольного образования | 3,1 | 35,5 | 40,8 | 20,6 | |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,0 | 26,2 | 40,0 | 25,8 | |
|  | 6,2 | 32,0 | 44,0 | 17,8 | |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 4,2 | 19,1 | 34,0 | 42,7 | |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 5,8 | 20,0 | 52,0 | 22,2 | |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,8 | 40,8 | 39,7 | 15,7 | |
| Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 2,2 | 50,2 | 37,8, | 9,8 | |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 2,2 | 13,8 | 45,5 | 38,5 | |
| Рынок медицинских услуг | 7,4 | 48,0 | 33,1 | 11,5 | |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 3,7 | 29,2 | 59,4 | 7,7 | |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 9,8 | 46,5 | 29,8 | 13,9 | |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 0,0 | 42,8 | 28,0 | 29,2 | |
| Рынок ритуальных услуг | 1,5 | 40,0 | 38,5 | 20,0 | |
| Рынок наружной рекламы | 3,1 | 35,1 | 36,0 | 25,8 | |
| Рынок жилищного строительства | 23,1 | 34,0 | 32,0 | 10,9 | |
| Рынок дорожного строительства | 11,5 | 21,5 | 37,7 | 29,3 | |
| Рынок производства строительных материалов | 11,5 | 41,0 | 33,5 | 14,0 | |
| Рынок розничной продажи нефтепродуктов | 8,0 | 37,5 | 29,5 | 24,9 | |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами | 6,9 | 66,2 | 18,6 | | 8,3 |
| Рынок благоустройства городской среды | 4,9 | 40,3 | 31,7 | | 23,1 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 14,0 | 42,6 | 21,4 | | 22,0 |

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

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (66,2% опрошенных);

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

- медицинских услуг (48,0% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (46,5% опрошенных);

- ремонта автотранспортных средств (42,8% опрошенных).

Считают, что не изменилось количество организаций на рынке санаторно-курортных и туристических услуг (59,4%опрошенных), на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства (52% опрошенных), на рынке услуг социального обслуживания населения (45,5% опрошенных) и на рынке услуг дополнительного образования детей (44% опрошенных).

***4. Динамика оценки качества услуг субъектов естественных монополий***

***в сравнении с прошлым годом.***

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий**

**в городе – курорте Пятигорске за 2019 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 26,0 | 49,2 | 14,3 | 8,0 | 2,5 |
| Водоочистка | 32,7 | 38,5 | 15,7 | 5,7 | 7,4 |
| Газоснабжение | 34,6 | 44,8 | 8,0 | 8,6 | 4,0 |
| Электроснабжение | 32,6 | 48,0 | 11,7 | 4,0 | 3,7 |
| Теплоснабжение | 33,8 | 39,9 | 12,3 | 9,8 | 4,2 |
| Телефонная связь | 36,8 | 40,0 | 14,9 | 4,0 | 4,3 |

Анализ оценки качества услуг субъектов естественных монополийпоказал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (80,6%), газоснабжения (79,4%), телефонной связи (76,8%),теплоснабжения (73,6%), водоснабжения, водоотведения –75,2%и водоочистки (71,3%).

**Динамика изменения оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2018 годом**

процентные пункты

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

Анализ изменения оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2018 годом показал, что в целом удовлетворенность качеством услуг у участников опроса высокая и осталась на уровне 2018 года. Незначительное снижение удовлетворенности качеством (4,8 процентных пунктов)отмечено по услуге водоочистка.

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

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

**Пятигорска, размещаемой в отрытом доступе, в 2019 году**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее  неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 48,9 | 36,5 | 3,7 | 2,0 | 8,9 |
| Уровень понятности | 46,6 | 36,9 | 4,2 | 3,4 | 8,9 |
| Удобство получения | 42,0 | 42,5 | 4,0 | 2,6 | 8,9 |

В процессе исследования выявился уровень удовлетворенности потребителей товаров и услуг города - курорта Пятигорска 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 и удобство получения.

В целом большинство потребителей, участвующих в исследовании, удовлетворены качеством указанной информации: 85,4% устраивает доступность информации, для 83,5% информация вполне понятна, 84,5% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство высказали 5,7%, 7,6% и 6,6% соответственно. Затрудняются с ответом либо ничего не известно о такой информации 8,9% потребителей.

**Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей**

**качеством официальной информации осостоянии конкурентной среды**

**на товарных рынках, размещаемой воткрытом доступе,**

**в сравнении с 2018 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить |
| Уровень доступности | 4,5 | -5,0 | 0,5 |
| Уровень понятности | 6,6 | -7,1 | 0,5 |
| Удобство получения | 5,3 | -5,8 | 0,5 |

Удовлетворенностьопрошенных потребителей качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, увеличиласьв сравнении с 2018 год на 0,5 п.п.

***6. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а также доступности для населения финансовых услуг.***

**Структура удовлетворенностиопрошенных потребителей деятельностью финансовых организаций на территории муниципального образования**

**города – курорта Пятигорска, а также различными финансовыми**

**продуктами и услугами за 2019 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень цен | | | Качество | | | Доступность | | |
| Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| **Кредитование** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Работающий | 6,1 | 81,2 | 12,7 | 84,6 | 11,0 | 4,4 | 72,7 | 26,2 | 1,1 |
| Безработный | 0,0 | 90,0 | 10,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 25,0 | 30,0 | 45,0 |
| Временно не работающий | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 76,9 | 23,1 | 0,0 | 38,5 | 46,2 | 15,3 |
| Учащийся/студент | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 61,5 | 0,0 | 38,5 | 41,0 | 12,8 | 46,2 |
| Самозанятый | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 57,1 | 42,9 | 0,0 |
| Пенсионер | 0,0 | 80,6 | 19,4 | 81,6 | 10,2 | 8,2 | 42,9 | 31,6 | 25,5 |
| **Сбережение и размещение свободных денежных средств** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Работающий | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 69,6 | 26,4 | 4,0 | 98,3 | 0,6 | 1,1 |
| Безработный | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 75,0 | 15,0 | 10,0 | 75,0 | 15,0 | 10,0 |
| Временно не работающий | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 76,9 | 15,4 | 7,7 | 84,6 | 7,7 | 7,7 |
| Учащийся/студент | 0,0 | 59,0 | 41,0 | 66,7 | 12,8 | 20,5 | 84,6 | 7,7 | 7,7 |
| Самозанятый | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 57,1 | 42,9 | 0,0 | 57,1 | 42,9 | 0,0 |
| Пенсионер | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 61,2 | 33,7 | 5,1 | 82,7 | 12,2 | 5,1 |
| **Оказание платежных услуг** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Работающий | 73,4 | 25,6 | 1,0 | 71,0 | 24,9 | 4,1 | 90,7 | 7,4 | 1,9 |
| Безработный | 35,0 | 25,0 | 40,0 | 75,0 | 15,0 | 10,0 | 75,0 | 10,0 | 15,0 |
| Временно не работающий | 69,2 | 15,4 | 15,4 | 76,9 | 15,4 | 7,7 | 84,6 | 7,7 | 7,7 |
| Учащийся/студент | 46,2 | 12,8 | 41,0 | 66,7 | 12,8 | 20,5 | 87,2 | 7,7 | 5,1 |
| Самозанятый | 57,1 | 28,6 | 14,3 | 42,9 | 42,9 | 14,2 | 42,9 | 42,9 | 14,2 |
| Пенсионер | 53,1 | 21,4 | 25,5 | 61,2 | 30,6 | 8,2 | 76,5 | 18,4 | 5,1 |
| **Страхование** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Работающий | 16,5 | 47,8 | 35,7 | 19,9 | 48,4 | 31,7 | 61,1 | 26,4 | 12,5 |
| Безработный | 15,0 | 25,0 | 60,0 | 15,0 | 25,0 | 60,0 | 15,0 | 25,0 | 60,0 |
| Временно не работающий | 15,4 | 46,2 | 38,4 | 15,4 | 46,2 | 38,4 | 15,4 | 46,2 | 38,4 |
| Учащийся/студент | 12,8 | 35,9 | 51,3 | 12,8 | 35,9 | 51,3 | 48,7 | 7,7 | 43,6 |
| Самозанятый | 28,6 | 42,9 | 28,5 | 28,6 | 28,6 | 42,8 | 28,6 | 28,6 | 42,8 |
| Пенсионер | 7,1 | 68,4 | 24,5 | 7,1 | 66,3 | 26,6 | 45,9 | 28,6 | 25,5 |

Анализ удовлетворенности опрошенного населения уровнем цен различных финансовых продуктов и услуг, предоставляемых финансовыми организациями на территории муниципального образования города - курортаПятигорска за 2019 год показал высокий уровень неудовлетворенности (90,3%) стоимостью услуг кредитования, сбережения и размещения свободных денежных средств у всех категорий опрашиваемых. Уровнем цен услуг страхования не удовлетворены 49,4%. Средняя неудовлетворенность уровнем цен финансовых услуг и платежей составила –63,5%.

В целом участники исследования в той или иной степени довольны качеством предоставления услуг финансовыми организациями (58,8%). Достаточно высокая удовлетворенность опрошенного населения качеством предоставления услугкредитования - 80,2%.Оказание платежных услуг - 69,2%,сбережение и размещение свободных денежных средств - 68,3%. Следует отметить неудовлетворенность качеством страхования49,4 % участников исследования.

Результаты анализа показали высокую доступность населения к финансовым продуктам и услугам - 75,1%, в том числе: сбережение и размещение свободных денежных средств - 93,7%; оказание платежных услуг - 87,2%, кредитование - 64% и страхование -55,4%.

**Финансовые продукты и услуги различныхфинансовых**

**организаций, которыми воспользовались опрашиваемые потребители**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | За год до опроса | | На дату опроса | | Темп роста,% |
| человек | Доля,% | человек | Доля,% |
| Кредиты | 93 | 4,5 | 105 | 4,7 | 112,9 |
| Микрозаймы | 84 | 4,1 | 75 | 3,4 | 89,3 |
| Вклады/ депозиты | 438 | 21,2 | 441 | 20,0 | 100,7 |
| Инвестиционные продукты | 13 | 0,6 | 10 | 0,5 | 76,9 |
| Страхование | 405 | 19,6 | 421 | 19,1 | 104,0 |
| Банковские карты | 513 | 24,8 | 580 | 26,3 | 113,1 |
| Платежи/ переводы | 521 | 25,2 | 572 | 26,0 | 109,8 |
| Итого: | 2067 | 100 | 2204 | 100 | 106,6 |

Анализ изменения финансовых продуктов и услуг различных финансовых организаций, которыми воспользовались опрашиваемые потребители, показал их востребованность.Наиболее востребованными оказались банковские карты (26,3%), платежи и переводы (26,0%). Менее востребованы инвестиционные продукты – 0,5%.

По сравнению с предыдущим периодом общее количество финансовых услуг и продуктов, которыми воспользовались опрашиваемые потребители,увеличилось на 6,6%.Наибольшее увеличение на дату опросапо банковским картам - 13,1% , кредитам -12,9% , платежам/переводам - 9,8%.

**Мнение опрошенных потребителей по барьерам, являющимся наиболее существенными при доступе к финансовым услугам**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование барьера | Количество опрошенных  потребителей, человек |
| Территориальная недоступность финансовых учреждений | 15 |
| Отсутствие дистанционного доступа к финансовым услугам через сеть «Интернет» | 113 |
| Низкий уровень доходов граждан | 310 |
| Недостаточный уровень финансовой грамотности населения | 195 |
| Низкая скорость проведения операций и зачисления средств по назначению | 56 |
| Высокая стоимость финансовых услуг | 293 |

Наиболее существенными барьерами при доступе к финансовым услугам, по мнению опрошенных потребителей, являются: низкий уровень доходов граждан -31,6% и высокая стоимость финансовых услуг - 29,8%. Менее существенным являются территориальная недоступность финансовых учреждений - 1,5% и низкая скорость проведения операций и зачисления средств по назначению - 5,7%.

1. **Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской**

**деятельности.**

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

В опросе субъектов предпринимательской деятельностидля проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг Ставропольского края в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске за 2019 год приняло участие 60 субъектов, чтопо сравнению с 2018 годом больше на 9,1%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2019 год |
| Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, единиц | 55 | 60 |
| Общая численность хозяйствующих субъектов муниципального образования, единиц | 4835 | 4478 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов,% | 1,1 | 1,3 |

Из 60 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (56,7%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 20%, еще 15% являются руководителями среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 8,3,% – не руководящими сотрудниками.

Больше половины (63,3%) всех организаций, представители которых были опрошены, представлены численностью сотрудников до 15 человек, 26,7% -от 16 до 100 человек,6,7% – от 101 до 250 человек, 3,3% – организации с численностью работников свыше 250 человек. Таким образом, большинство респондентов осуществляли предпринимательскую деятельность в сфере малого бизнеса.

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

Часть респондентов (43,3%) 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 3 лет) – 10% респондентов.

Структура представителей бизнеса из каждой сферы экономической деятельности, принявших участие в опросе, представлена на диаграмме:

Основная сфера деятельности предприятий, принявших участие в исследовании – это розничная торговля (20,0%), санаторно-курортные и туристические услуги (15,0%), производство пищевых продуктов (10,0%), гостиницы и рестораны (6,7%), здравоохранение и предоставление социальных услуг (6,7%).

**Динамика количества опрошенных субъектов предпринимательской**

**деятельностис учетом их сферы деятельности в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сфера деятельности | Количество  субъектов, ед. | | Доля субъектов,% | | Результат  (процентные пункты) |
| 2019 год | 2018 год | 2019 год | 2018 год |
| Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство | 1 | 1 | 1,7 | 1,8 | -0,1 |
| Производство пищевых продуктов, включая напитки, и табака | 6 | 7 | 10 | 12,7 | -2,7 |
| Текстильное и швейное производство | 3 | 5 | 5 | 9,1 | -4,1 |
| Обработка древесины и производство изделий из дерева |  | 2 |  | 3,6 | -3,6 |
| Целлюлозно-бумажное производство; издательская и полиграфическая деятельность | 1 | 2 | 1,7 | 3,6 | -1,9 |
| Производство резиновых и пластмассовых изделий | 1 | 3 | 1,7 | 5,5 | -3,8 |
| Производство готовых металлических изделий | 1 | 2 | 1,7 | 3,6 | -1,9 |
| Производство машин и оборудования | 1 | 1 | 1,7 | 1,8 | -0,1 |
| Производство электрооборудования, электронного и оптического оборудования | 2 |  | 3,3 |  | 3,3 |
| Строительство | 2 | 2 | 3,3 | 3,6 | -0,3 |
| Оптовая торговля (кроме торговли автотранспортными средствами и мотоциклами) | 3 | 6 | 5 | 10,9 | -5,9 |
| Торговля автотранспортными средствами и мотоциклами, их обслуживание и ремонт | 1 |  | 1,7 |  | 1,7 |
| Розничная торговля (кроме торговли автотранспортными средствами и мотоциклами) | 12 | 8 | 20 | 14,8 | 5,2 |
| Гостиницы и рестораны | 4 | 3 | 6,6 | 5,5 | 1,1 |
| Транспорт и связь | 2 | 6 | 3,3 | 10,9 | -7,6 |
| Финансовые услуги |  | 1 |  | 1,8 | -1,8 |
| Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг | 2 | 2 | 3,3 | 3,6 | -0,3 |
| Образование |  | 1 |  | 1,8 | -1,8 |
| Здравоохранение и предоставление социальных услуг | 4 | 2 | 6,6 | 3,6 | 3,0 |
| Предоставление коммунальных услуг | 3 | 1 | 5 | 1,8 | 3,2 |
| Санаторно-курортные услуги и туристические | 9 |  | 15 |  | 15,0 |
| Сфера наружной рекламы | 1 |  | 1,7 |  | 1,7 |
| Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 1 |  | 1,7 |  | 1,7 |

Основная масса респондентов –41,7% представляет сферу услуг; по 28,3% осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, и производят конечную продукцию;1,7% производят сырье или материалы для дальнейшей переработки.

Опрос респондентов о географических рынках, представляемых бизнесом, показал, что основным рынком сбыта продукции (услуг) для 38,3 % предприятий является локальный рынок (рынок города - курорта Пятигорска); для 25,0% предприятий - рынок Ставропольского края; для 15,0% предприятий -рынки нескольких субъектов Российской Федерации; для 20% предприятий -рынок Российской Федерации и для 1,7% предприятий -рынки стран дальнего зарубежья.

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

Уровень конкуренции в городе – курорте Пятигорске оценивается участниками опроса достаточно высоко: 68,4% указали на высокую или очень высокую конкуренцию, 23,3% отмечают умеренный уровень конкуренции и только 3,3% считают, что конкуренция слабая.

**Динамика оценки уровня конкуренции 2019 года в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018год  (проценты) | 2019 год  (проценты) | Результат  (процентные  пункты) |
| Нет конкуренции | 0 | 0 |  |
| Слабая конкуренция | 3,6 | 3,3 | -0,3 |
| Умеренная конкуренция | 23,6 | 23,3 | -0,3 |
| Высокая конкуренция | 45,5 | 41,7 | -3,8 |
| Очень высокая конкуренция | 21,8 | 26,7 | 4,9 |
| Затрудняюсь ответить | 5,5 | 5,0 | -0,5 |

Анализ оценки субъектами предпринимательской деятельности уровня конкуренции 2019 года в сравнении с 2018 годом показалрост конкуренции.

На вопрос о количестве конкурентов бизнеса, представителями которого они являются, 51,7% участников исследования указали на большое количество конкурентов, 26,7% – на 4 и более конкурентов, 13,3% – от 1 до 3 конкурентов.

Результаты исследования показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 58,3% респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 20,0% считают, что количество конкурентов не изменилось и 6,7% респондентов считает, что число конкурентов сократилось. В большей степени конкуренция растёт за счёт увеличения числа российских участников рынка.

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование барьера | Количество  барьеров, ед. | | Доля барьера,  % | | Результат  (процентные пункты) |
| 2019 год | 2018 год | 2019 год | 2018 год |
| Сложность получения доступа к земельным участкам | 6 | 4 | 3,7 | 3,1 | 0,6 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 36 | 35 | 22,2 | 27,2 | -5,0 |
| Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) | 3 | 5 | 1,8 | 3,8 | -2,0 |
| Сложность/ затянутость процедуры получения лицензий | 11 | 14 | 6,7 | 10,9 | -4,2 |
| Высокие налоги | 74 | 40 | 45,4 | 31,0 | 14,4 |
| Необходимость установления партнерских отношений с органами власти | 3 | 5 | 1,8 | 3,8 | -2,0 |
| Ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий | 5 | 6 | 3,1 | 4,6 | -1,5 |
| Ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок | 5 | 6 | 3,1 | 4,6 | -1,5 |
| Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.) | 2 | 2 | 1,2 | 1,6 | -0,4 |
| Иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников | 2 | 1 | 1,2 | 0,8 | 0,4 |
| Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) |  | 1 | 0,0 | 0,8 | -0,8 |
| Нет ограничений | 16 | 10 | 9,8 | 7,8 | 2,0 |
| Всего: | 163 | 129 | 100 | 100 | 0 |

Мониторинг наличия административных барьеров показал, что предпринимателигорода – курорта Пятигорска в своей деятельности наиболее часто в качестве самого большого препятствия для ведения бизнеса отмечают высокие налоги (45,4%) и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (22,2%); несколько реже – сложность/затянутость процедуры получения лицензий (6,7%) и сложность получения доступа к земельным участкам (3,7%).

По сравнению с 2018 годом доля высоких налогов возросла на 14,4 процентных пунктов, а нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность,снизилась на 5 процентных пунктов.

Таким образом, административные барьеры оцениваются бизнес - сообществом как достаточно серьезные препятствия для ведения предпринимательской деятельности.

Оценивая степень влияния органов власти на конкурентную среду города – курорта Пятигорска, 51,6% респондентов считают, что органы власти помогают бизнесу своими действиями, 16,7% респондентов указали, что в чем-то органы власти помогают, в чем-то мешают и 1,7% опрошенных считают, что органы власти только мешают бизнесу своими действиями.

**Оценка респондентами действий органов власти в 2019 году**

**по сравнению с 2018 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Количество  респондентов, чел. | | Доля показателя,  % | | Результат  (процентные пункты) |
| 2019 год | 2018 год | 2019 год | 2018 год |
| Органы власти помогают бизнесу своими действиями | 31 | 22 | 51,6 | 40,0 | 11,7 |
| Органы власти ничего не предпринимают, что и требуется | 6 | 9 | 10,0 | 16,4 | -6,4 |
| Органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо | 2 | 2 | 3,3 | 3,6 | -0,3 |
| Органы власти только мешают бизнесу своими действиями | 1 | 1 | 1,7 | 1,8 | -0,2 |
| В чем-то органы власти помогают, в чем-то мешают | 10 | 11 | 16,7 | 20,0 | -3,3 |
| Затрудняюсь ответить | 10 | 10 | 16,7 | 18,2 | -1,5 |
| ИТОГО: | 60 | 55 | 100 | 100 | 0 |

Анализ оценки респондентами действий органов власти в 2019 году по сравнению с 2018 годом показал положительную динамику и это говорит о том, что органы власти видят проблемы бизнеса и в меру своих полномочий помогают бизнесу своими действиями. Так на 11,7 процентных пунктов увеличилось мнение участников исследования о том, чтоорганы власти помогают бизнесу своими действиями иснизилось мнение о том, что органы власти ничего не предпринимают на 6,4 процентных пунктов.

Для ведения деятельности и открытия нового бизнеса на рынке важным признаком состояния конкурентной среды является оценка субъектами предпринимательства преодоления административных барьеров. По мнению 38,3% опрошенныхпредпринимателей, административных барьеров нет (2018 г. -30,9%);31,7% опрошенных считают, что барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат (2018 г.-38,2%); 10,0% считают, что административные барьеры есть и преодолимы при осуществлении значительных затрат(2018 г. -10,9%), а 1,7% опрошенных столкнулись с непреодолимыми административными барьерами (2018 г. -1,8%).

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

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

I. Динамикаобращений (жалоб), полученных территориальнымотделом Управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городеПятигорске на нарушения прав потребителей отражена в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2018 год | Темп роста,% |
| Число обращений (жалоб), ед. всего: | 489 | 355 | 37,7 |
| в том числе: - в сфере розничной торговли | 158 | 80 | 97,5 |
| - в сфере услуг: | 331 | 275 | 20,4 |
| из них: общественного питания | 12 | 10 | 20,0 |
| бытового обслуживания населения | 7 | 4 | 75,0 |
| технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств | 10 | 22 | -54,5 |
| гостиничных услуг | 5 | 1 | 400,0 |
| туристических услуг | 4 | 2 | 100,0 |
| транспортных услуг | - | 7 | 0 |
| услуг связи | 10 | 21 | -52,4 |
| деятельности на финансовом рынке | 13 | 25 | -48,0 |
| долевого строительства жилья |  | 1 | 0,0 |
| жилищно-коммунальных услуг | 36 | 66 | -45,5 |
| медицинских услуг | 36 | 9 | 300,0 |
| прочих видов деятельности | 198 | 107 | 85,0 |

За 2019 год в адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзорапо Ставропольскому краю в городе Пятигорске поступило от потребителей товаров и услуг 489 обращений (жалоб) на нарушения прав потребителей, что на 37,7% больше 2018 года. Из общего числаобращений (жалоб) - 32,3% относятся к сфере розничной торговли и 67,7% - к сфере услуг.

Обращения (жалобы) на нарушения прав потребителей

единиц

В 2019 годув сфере розничной торговли полученных обращений (жалоб) по сравнению с 2018 годом увеличилось на 97,5%, в сфере услуг – на 20,4%, из нихпочти в два раза увеличилось количество обращений по прочим видам деятельности в сфере услуг.

Следует отметитьснижение полученных обращений за 2019 год по услугам:

- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств - 54,5%;

- связи- 52,4%;

- жилищно-коммунальным - 45,5%.

В результате проведения в 2019 году проверок и административных расследований подтвердилось 54 обращения с жалобами на нарушения, из них 38 в сфере торговли и 16 в сфере услуг.В 2018 году подтверждено 25 обращений с жалобами на нарушения, из них 13 в сфере торговли и 12 в сфере услуг. По данным фактам нарушения составлены протоколы об административных нарушениях.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, подано в суд 9 заявлений или исков (8 в сфере розничной торговли и 1 в сфере услуг). В 2018 году было подано 4 заявления или иска в сфере розничной торговли.

II. В 2019 годув адрес Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ставропольском крае от субъектов предпринимательской деятельности города Пятигорска поступило 11 обращений общего характера(о получении субсидий, о кадастровой оценке, об оказании юридической помощи…), не относящихся к данной проблематике В 2018 году обращения на административные барьеры со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города - курорта Пятигорска в адрес Уполномоченного также не поступали.

III. 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.

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

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

**Структура оценкиреспондентами характеристик услуг субъектов**

**естественных монополийза 2019 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | | |
| Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 48,3 | 18,3 | 33,4 | 40,0 | 16,7 | 43,3 | | 38,3 | 26,7 | 35,0 |
| Газоснабжение | 50,0 | 21,7 | 28,3 | 45,0 | 26,7 | 28,3 | | 30,0 | 38,3 | 31,7 |
| Электроснабжение | 56,7 | 18,3 | 25,0 | 53,4 | 18,3 | 28,3 | | 48,3 | 21,7 | 30,0 |
| Теплоснабжение | 48,3 | 20,0 | 31,7 | 46,7 | 18,3 | 35,0 | | 43,3 | 20,0 | 36,7 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 71,7 | 10,0 | 18,3 | 65,0 | 13,3 | 21,7 | | 68,3 | 15,0 | 16,7 |

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 18,3% респондентов по водоснабжению, 21,7% – газоснабжению, 18,3% – электроснабжению, 20,0% – теплоснабжению и 10,0% – телефонной связи.

При оценке сложности подключения ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 16,7% опрошенных по водоснабжению, 26,7% – по газоснабжению, 18,3% – по электроснабжению и теплоснабжению, 13,3% – по телефонной связи.

При оценке стоимости подключения к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 38,3% опрошенных по газоснабжению, 26,7% – водоснабжению, 21,7% – электроснабжению, 20% – теплоснабжению и 15,0% – телефонной связи.

**Динамика оценки услуг субъектов естественных монополий**

**в сравнении с 2019 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | |
| Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ низкая | Неудовлетворительно/ высокая | **Затрудняюсь ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 2,8 | -7,1 | 4,3 | 5,5 | -3,3 | -2,2 | 7,4 | -2,4 | -5,0 |
| Газоснабжение | 2,7 | -0,1 | -2,6 | 5,0 | -0,6 | -4,4 | 6,4 | -1,7 | -4,7 |
| Электроснабжение | 4,0 | 0,1 | -4,1 | 6,1 | -1,7 | -4,4 | 6,4 | -1,9 | -4,5 |
| Теплоснабжение | 4,7 | 0,0 | -4,7 | 4,9 | 0,1 | -5,0 | 8,8 | -3,6 | -5,2 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 4,4 | -4,5 | 0,1 | 3,2 | -6,7 | 3,5 | 19,2 | -17,7 | -1,5 |

Анализ оценки услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2018 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.

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

Одной из задач исследования являлось выявление уровня удовлетворённости представителей бизнес - сообщества качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города – курорта Пятигорска, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».Под качеством информации понимается: доступность, понятность, удобство получения.

**Удовлетворенность субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в 2019 году**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудня-юсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 48,3 | 30,0 | 8,3 | 1,7 | 11,7 |
| Уровень понятности | 46,6 | 33,3 | 6,7 | 1,7 | 11,7 |
| Удобство получения | 41,7 | 35,0 | 6,7 | 3,3 | 13,3 |

В целом большинство респондентов удовлетворены качеством указанной информации: 78,3% устраивает доступность информации, для 79,9% информация вполне понятна, 76,7% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство доступностью высказали 8,3%, и для 6,7% респондентов информация непонятна и неудобна в получении.

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

**открытом доступе, в сравнении с 2018годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | 20,1 | 0,9 | -21,0 |
| Уровень понятности | 23,6 | 1,0 | -24,6 |
| Удобство получения | 16,7 | 2,7 | -19,4 |

Удовлетворенностьопрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, значительно увеличиласьв сравнении с 2018 годом.

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

**Структура удовлетворенностисубъектов предпринимательской**

**деятельности деятельностью финансовых организаций на территории**

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

**различными финансовыми продуктами и услугами за 2019 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень цен | | | Качество | | | Доступность | | |
| Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Кредитование | 25,0 | 66,7 | 8,3 | 65,0 | 33,3 | 1,7 | 81,7 | 16,6 | 1,7 |
| Сбережение и размещение свободных денежных средств | 33,3 | 55,0 | 11,7 | 66,7 | 28,3 | 5,0 | 81,7 | 15,0 | 3,3 |
| Оказание платежных услуг | 48,3 | 50,0 | 1,7 | 66,7 | 31,6 | 1,7 | 91,7 | 6,6 | 1,7 |
| Страхование | 25,0 | 65,0 | 10,0 | 56,7 | 36,6 | 6,7 | 78,3 | 18,4 | 3,3 |

Анализ удовлетворенности опрошенных субъектов предпринимательской деятельности уровнем цен различных финансовых продуктов и услуг, предоставляемых финансовыми организациями на территории муниципального образования города - курорта Пятигорска за 2019 год, показалвысокий уровень неудовлетворенности стоимостьюфинансовых продуктов и услуг. Средняя неудовлетворенность уровнем цен финансовых услуг и платежей составила -59,2%, удовлетворенных -32,9%.

В целом участники исследования в той или иной степени довольны качеством предоставления услуг финансовыми организациями63,8% и отметили высокую доступность к финансовым продуктам и услугам –83,3%.

**Наиболее существенные барьеры при доступе к финансовым**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование барьера | Количество опрошенныхсубъектов предпринимательской деятельности |
| Территориальная недоступность финансовых учреждений | 1 |
| Отсутствие дистанционного доступа к финансовым услугам через сеть «Интернет» | 5 |
| Низкий уровень доходов граждан | 28 |
| Недостаточный уровень финансовой грамотности населения | 3 |
| Низкая скорость проведения операций и зачисления средств по назначению | 4 |
| Высокая стоимость финансовых услуг | 19 |

Наиболее существенными барьерами при доступе к финансовым услугам, по мнению опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, являются низкий уровень доходов -46,7% и высокая стоимость финансовых услуг - 31,7%. Менее существенными являются территориальная недоступность финансовых учреждений - 1,7% и низкая скорость проведения операций и зачисления средств по назначению - 6,7%.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование барьера | Количество опрошенныхсубъектов предпринимательской деятельности |
| Удовлетворен | 26 |
| Скорее удовлетворен | 18 |
| Скорее неудовлетворен | 7 |
| Неудовлетворен | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 6 |

Уровень удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды в муниципальном образовании городе -курортеПятигорске оценен участниками исследования достаточно высоко - 73,3%. По сравнению с 2018 годом данный показатель вырос на 4,2 процентных пунктов.