**Результаты ежегодного мониторинга**

**итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Минераловодского городского округа Ставропольского края за 2021 год**

В рамках реализации Стандарта развития конкуренции между министерством экономического развития Ставропольского края и администрацией Минераловодского городского округа заключено Соглашение о внедрении Стандарта развития конкуренции от 11 сентября 2019 года № 20. Администрацией городского округа по итогам 2021 года организован опрос субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, а также опрос населения по вопросам доступности финансовых услуг.

Данное исследование направлено на изучение состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг региона:

- выявление мнений представителей бизнеса по следующим вопросам: оценка бизнесом состояния и развития конкурентной среды; оценка барьеров ведения предпринимательской деятельности; оценка услуг субъектов естественных монополий; направления работы по развитию конкуренции среди субъектов предпринимательской деятельности в округе;

- выявление удовлетворенности населения характеристиками товаров, работ и услуг и состоянием ценовой конкуренции, в том числе оценка услуг предоставляемых субъектами естественных монополий и мнение о направлениях работы по развитию конкуренции в округе;

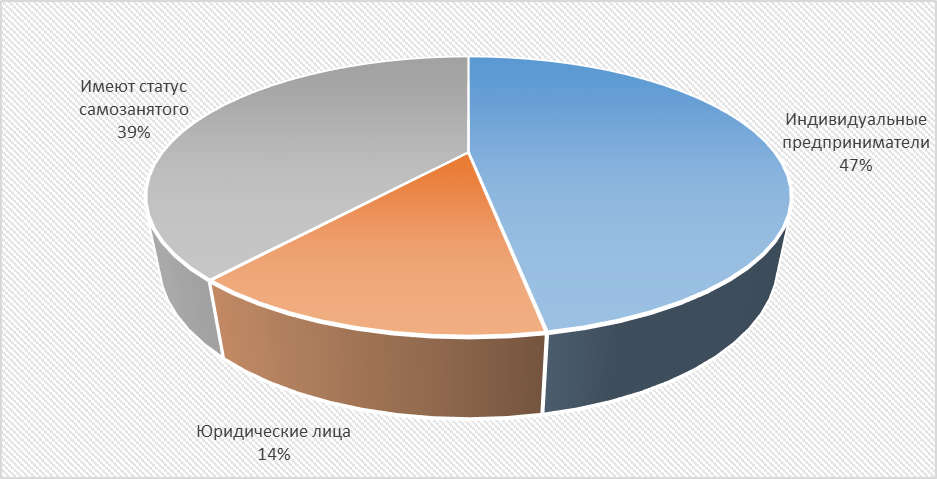
- выявление удовлетворенности населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории округа.

Для решения поставленных задач управлением экономического развития администрации Минераловодского городского округа по итогам 2021 года были проведены опросы субъектов предпринимательской деятельности, потребителей товаров, работ и услуг Минераловодского городского округа, по результатам которых был подготовлен настоящий информационно-аналитический материал. Все исследования были проведены по единой методике, обеспечивающей сопоставимость полученной информации. В ходе исследований было опрошено 195 респондентов представителей бизнеса (2,93 % от общего количества) и 743 потребителей товаров и услуг, финансовых услуг (0,55 % от общей численности населения).

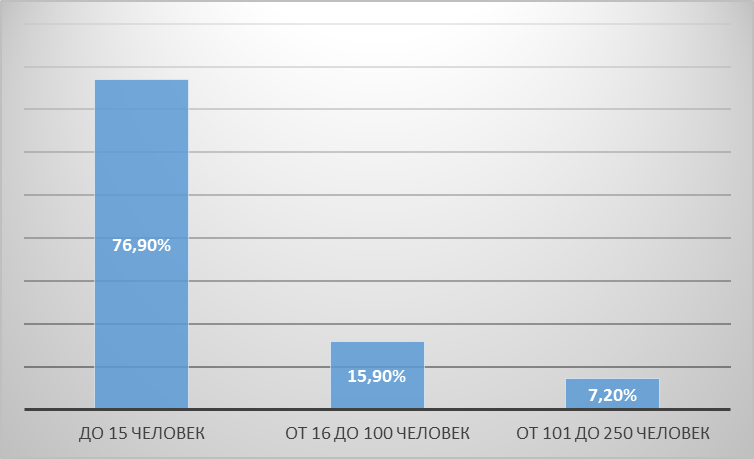
**Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности Минераловодского городского округа**

С целью оценки конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Минераловодского городского округа был проведен опрос представителей бизнеса. Респондентам было предложено заполнить анкету с вопросами об условиях конкуренции, наличии (отсутствии) административных барьеров, деятельности органов исполнительной власти региона и органов местного самоуправления по содействию развитию конкуренции и качестве (уровне доступности, понятности, удобства получения) официальной информации о

состоянии конкурентной среды, размещаемой ими. В опросе приняли участие 195 представителей малого и среднего бизнеса округа, что составляет 2,93 % от общей численности. Из числа опрошенных 47 % составляют индивидуальные предприниматели, около 39 % имеют статус самозанятых и 14 % - являются представителями юридических лиц.



Если говорить о размере бизнеса, то в целом 76,9 % опрошенных заявили, что численность сотрудников их организаций составляет не более 15 человек (в 2020 году - 60,5 %), 15,9 % пришлось на организации с численностью от 16 до 100 человек (в 2019 году - 26,54 %).



Более 24,6 % субъектов предпринимательской деятельности, представители которых были опрошены, действуют на рынке более 5 лет (в 2020 году 46,91 %); около 39 % предприятий и организаций осуществляют деятельность от 1 до 5 лет; около 36,4 % пришлось на начинающих предпринимателей (в 2020 году - 7,4 %).

**Период деятельности организации**

Из числа опрошенных 74 % являются собственниками (совладельцами) бизнеса, 16 % - руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция), 9,2 % - руководитель среднего звена (руководитель управления/подразделения/отдела).

Таким образом, в опросе приняли участие преимущественно владельцы

и руководители организаций, осуществляющих деятельность до 5 лет, – это 72,2 % опрошенных, имеющих опыт осуществления предпринимательской деятельности и способных объективно оценивать рыночную и конкурентную среду ведения бизнеса, что соответствует уровню 2020 года.

По величине годового оборота бизнеса ответы респондентов распределились следующим образом: до 120 миллионов рублей (микропредприятие) – 72,8 % (в 2020 году 64,2 %), от 120 до 800 миллионов рублей (малое предприятие) – 21,5 % (в 2020 году 29 %), от 800 до 2000 млн.рублей – 5,6 % (в 2020 году – 7,0 %).

Можно сделать вывод о том, что из всех представителей бизнеса, принявших участие в опросе по итогам 2021 года, превалируют микропредприятия с численностью сотрудников до 15 человек и величиной годового оборота не более 120 млн. рублей. Организаций, удовлетворяющих этим двум критериям сразу, оказалось 142 единицы или 72,8 % от числа опрошенных (в 2020 году - 98 и 60,49 % соответственно). При этом доля малых предприятий с численностью работников до 100 человек и величиной годового оборота до 800 млн. рублей составила 16 %. Таким образом, более 92,8 % респондентов, представляли микро - и малые предприятия (в 2020 году 87,03 %).

Основной продукцией (товаром, работой, услугой) бизнеса 45,6 % респондентов назвали осуществление торговли или дистрибуцию товаров и услуг, производимых другими компаниями, 31,3 % - предоставление услуг, 13,3 % - конечная продукция, 7,2 % - компоненты для производства конечной продукции, 2,6 % - сырье или материалы для дальнейшей переработки.

Наибольшее количество представителей бизнеса, принявших участие в исследовании, относятся к следующим конкурентным рынкам: рынок реализации сельскохозяйственной продукции (38,5 %), рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (7,2 %), рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом (6,2 %), рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (5,1 %), рынок санаторно-курортных и туристических услуг (5,6 %).

Таким образом, по информации респондентов, большинство организаций, участвовавших в опросе, ведут розничную торговлю (продовольственными и непродовольственными товарами), занимаются предоставлением разного рода услуг населению.

Исходным для анализа состояния конкурентной среды стал вопрос о том, какой географический рынок является основным для бизнеса.

Опрос респондентов о географических рынках, представляемых бизнесом, показал, что основным рынком сбыта продукции (товаров, работ, услуг) является рынок Ставропольского края 49,2 % (в 2020 году - 47,78 %) опрошенных. Для остальных опрошенных основными рынками являются рынки нескольких субъектов РФ, рынок РФ, рынки стран СНГ.

В качестве отправной точки в анализе условий ведения бизнеса в Минераловодском городском округе рассмотрим распределение ответов на вопрос о самом большом препятствии, с которым сталкиваются предприниматели в своей деятельности. Участникам исследования был предложен список из одиннадцати типичных проблем, из которых они должны были выбрать не более трех.

Наиболее часто в качестве самого большого препятствия для ведения бизнеса в округе отмечались высокие налоги (51,3 %), нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (12,3 %). Несколько реже – сложность/затянутость процедуры получения лицензий (7,7 %), сложность получения доступа к земельным участкам (8,2 %).

По сравнению с предыдущим опросом не изменилось мнение представителей бизнеса о высоких налога - доля составила 51,3 %. Уменьшилась доля респондентов, указавших на нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность с 22,22 % до 12,3 %.

Важным признаком состояния конкурентной среды являются оценка субъектами предпринимательства преодоления административных барьеров для ведения деятельности и открытия нового бизнеса на рынке. По мнению опрошенных 20 % считают, что административные барьеры существуют, но они преодолимы, 7,7 % - они были полностью устранены. 19,5 % - сошлись во мнении, что бизнесу стало сложнее преодолевать барьеры. Об отсутствии административных барьеров высказались 11,8 % респондентов и затруднились ответить 13,3 % опрошенных.

Важным фактором развития и поддержания бизнеса является наличие

конкурентной среды. Уровень конкуренции и его изменение во времени в округе оценивается участниками исследования следующим образом.

Рассматривая вопрос о количестве конкурентов, от 1 до 3 конкурентов имеют 12,3 % опрошенных (в 2020 году - 14,81 %). О наличии 4-х и более конкурентов заявили 36,9 % респондентов (в 2020 году 44,44 %), большее количество конкурентов отметили 45,6 % опрошенных, в 2020 году 38,27 %. Затруднились с ответом 4,6 %. Хочется отметить, что наибольшее количество конкурентов имеет сфера розничной торговли (от 4 и более конкурентов).

Если рассматривать изменения количества конкурентов на основном

рынке за последние 3 года, то можно отметить следующее.

Так, сокращение конкуренции на 1-3 конкурента отметили 4,6 % опрошенных (в 2020 году - 5,5 %). Увеличение конкуренции на 1-3 конкурентов пришлось на 40,5 % респондентов (в 2020 году - 39,51 %), на 4 и более конкурентов пришлось на 33,85 % опрошенных (в 2020 году - 29,63 %). Затруднились ответить 6,15 % респондентов (в 2020 году - 16,01 %). И 13,3 % не отметили изменений в количестве конкурентов за 3 года (в 2020 году – 16,05 %).

Наибольшее количество конкурентов приходится на сферу розничной

торговли и услуг.

Таким образом, положительной тенденцией является не только преобладание большого количества конкурентов на большинстве рынков округа, но и рост их числа в целом. Высокая конкуренция на рынках товаров,

работ и услуг должна стимулировать бизнес принимать меры по повышению

конкурентоспособности продукции, использовать инновационные подходы,

обеспечивающие повышение его эффективности.

Ведение бизнеса в условиях конкуренции предполагает постоянное применение новых, не используемых ранее, способов повышения конкурентоспособности продукции. Предприятия, представители которых считают уровень конкуренции высоким, вынуждены постоянно проводить усовершенствование своей продукции, тщательно отбирать поставщиков для сотрудничества, проводить маркетинговые исследования.

В ходе проведенного опроса было выявлено, что представители бизнеса принимают всесторонние меры для повышения конкурентной способности своей продукции, работ и услуг, которые производят или предоставляют.

В части числа поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги), который приобретает бизнес для осуществления деятельности, опрошенных имеют 4 и более поставщиков 49,7 %, 21,5 % опрошенных пользуются большим числом поставщиков, 17,4 % пользуются услугами 2-3 поставщиков.

Участникам исследования было предложено оценить степень влияния органов власти на конкурентную среду Минераловодского городского округа. Прежде всего, отметим, что 68,7 % респондентов удовлетворены деятельностью органов власти, 10,5 % - затруднились ответить, что соответствует уровню 2020 года. 5,6 % остались не удовлетворены деятельностью органов власти (в 2020 году – 7,4 %).

Мнение субъектов предпринимательской деятельности о качестве официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Минераловодского городского округа, размещена в открытом доступе.

Повышение уровня информационной открытости деятельности органа местного самоуправления, в том числе по вопросу о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Минераловодского городского округа, является одной из основных задач по развитию конкуренции.

В связи с этим был проведен опрос на выявление уровня доступности,

уровня понятности и уровня получения официальной информации. Удовлетворительным качество размещение информации признали в среднем

около 39,8 % предпринимателей по всем трем уровням (в 2020 году - 30,45 %); скорее удовлетворяет в среднем – 36,9 % (в 2020 году - 29,42 %), как скорее неудовлетворительную – в среднем 3,4 % опрошенных (в 2020 году - 8,2 %). Респонденты затруднились с ответом в среднем в 17,6 % случаев (в 2020 году - 29,6 %).

Таким образом, качество размещаемой в открытом доступе официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках Минераловодского городского округа и деятельности по содействию развитию конкуренции на основе анализа ответов респондентов можно считать в большей степени удовлетворительным, о чем говорит и ежегодная тенденция устойчивого роста удовлетворенности получения официальной информации.

Степень удовлетворённости естественными монополиями опрашиваемых представителей бизнеса выглядит следующим образом.

Относительно оценки удовлетворенности услугами естественных монополий по следующим трем параметрам: сроки получения доступа, сложность (количество) процедур подключения, стоимость подключения можно выделить следующее.

При взаимодействии с субъектами естественных монополий 21,5 % представителей бизнеса не сталкивались с проблемами. При этом 17,9 % столкнулись с навязыванием дополнительных услуг, 7,7 % столкнулись с взиманием дополнительной платы, 6,7 % - с проблемой замены приборов учета.

Основным из определяющих критериев оценки удовлетворённости респондентов является фактор территориальной отдаленности субъекта бизнеса от субъектов естественных монополий. От этого преимущественно и

зависят сроки получения доступа к естественной монополии и сложность процедур подключения, а так же стоимость подключения услуг.

В опросе приняли участие респонденты почти со всего Минераловодского городского округа. Он показал, что предприниматели сталкиваются с рядом проблем. Например, наибольшую трудность среди естественных монополий вызывает газоснабжение. Респонденты оценивали монополии по нескольким критериям, это сложность и количество процедур при подключении, стоимость, сроки, навязывание дополнительных услуг, а также отказ от присоединения к технологическим сетям.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование процедуры | Количество процедур, единиц | | | Срок получения услуги, дней | | |
| мин. | мак. | средн. | мин. | мак. | средн. |
| Подключение к электросетям | 1 | 7 | 3 | 12 | 40 | 32 |
| Подключение к сетям водоснабжения и водоотведения | 1 | 9 | 3 | 15 | 60 | 36 |
| Подключение к тепловым сетям | 1 | 6 | 3 | 17 | 60 | 35 |
| Подключение к телефонной сети, сети «Интернет» | 1 | 5 | 2 | 12 | 30 | 18 |
| Получение доступа к земельному участку | 1 | 6 | 4 | 15 | 60 | 32 |

По оценке участвующих в опросе наибольшее количество процедур приходится на получение доступа к земельным участкам, наименьше – на подключение телефонной сети и сети «Интернет». Средние сроки получения вышеуказанных услуг – от 18 до 36 дней.

Так, в связи с этим можно отметить, что более 17 % опрошенных респондентов, включая имеющих отдаленное территориальное расположение

ведения бизнеса от естественных монополий, заявило в среднем об удовлетворительном качестве предоставления услуг по водоснабжению (водоотведению), газоснабжению, электроснабжению, теплоснабжению, телефонной связи.

За 2021 год в отдел муниципального контроля администрации Минераловодского городского округа  поступило 2 обращения субъектов предпринимательской деятельности.

По всем поступившим вопросам, по результатам их рассмотрения администрацией Минераловодского городского округа даны разъяснения по существу поставленных вопросов в пределах установленной компетенции администрации округа. Заявители проинформированы о порядке реализации их прав и решения поставленных вопросов.

**Данные об уровне удовлетворенности субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью финансовых организаций на территории округа, а также доступности финансовых услуг**

Деятельность финансовых организаций было предложено оценить субъектам бизнеса по следующим критериям:

*Стоимость*

Стоимостью финансовых продуктов банков удовлетворены 33,3 % опрошенных, 35,4 % - неудовлетворенны. По стоимости финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

Качеством финансовых продуктов банков удовлетворены 34,9 % опрошенных, 21,5 % - не удовлетворены. По качеству финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

Доступностью банковских услуг удовлетворены 45,6 % опрошенных, такое же количество респондентов удовлетворено доступностью микрофинансовых организаций. Доступностью услуг субъектов страхового дела удовлетворено 16,4 %, кредитных потребительских союзов - 9,7 %.

**Анализ итогов опросов потребителей товаров, работ и услуг Минераловодского городского округа**

Администрацией Минераловодского городского округа по итогам 2021 года в рамках мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, а так же в рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Минераловодском городском округе, проведено анкетирование с общей выборкой в 743 респондентов, что составило 0,54 % от общей численности населения округа (в 2020 году - 0,48 %).

В структуре опрошенных, характеризующей социальный статус, преобладает работающее население (63 %), в 2020 году - 61,64 %. В ходе исследования были опрошены также пенсионеры (25,3 % от общего числа респондентов), безработные граждане (5,5 %), домохозяйки (домохозяины) (2,7 %) и учащиеся/студенты (3,5 %). Годом ранее в опросе также принимали участие преимущественно работающие потребители товаров и услуг Минераловодского городского округа.

Преобладающей частью респондентов были женщины (60,4 % опрошенных), в прошлом году большую часть респондентов также составили женщины 64 %).

Больше всего опрошено респондентов в возрасте от 35 до 44 лет (37,6 %) и от 25 года до 34 лет (20,46 %). Среди опрошенных потребителей товаров, работ и услуг лиц старше 54 лет оказалось в целом 18,7 % и до 24 лет - 5,1 %. Таким образом, выборка репрезентирует экономически зрелое население, приносящее доход в домохозяйства путем снабжения экономики ресурсами.

Высшее образование (бакалавриат) имеют 20,6 %, высшее (специалитет, магистратура) – 52,5 %, среднее профессиональное – 17,5 %, общее среднее – 4,17 %, высшее – подготовка кадров высшей квалификации – 9,8 %, основное общее – 2,28 %.

Все участники опроса оценивали уровень предложения товаров, работ и услуг в Минераловодском городском округе по каждому товарному рынку.

Оценивая предложения товаров и услуг на товарных рынках, жители Минераловодского городского округа отмечают недостаток предложений, 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.

Наиболее широкий выбор предложений отмечается в сферах торговли лекарственными препаратами, ритуальных услуг, жилищного строительства, финансовых услуг, наружной рекламы, ремонта автотранспортных средств, реализации сельскохозяйственной продукции, услуг связи, в том числе по предоставлению доступа к сети Интернет, оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории, дошкольного и общего образования, теплоснабжения.

Характеристика состояния конкуренции на социально значимых и

приоритетных рынках Минераловодского городского округа

(оценка состояния конкуренции и конкурентной среды)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Избыточно (много) | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования |  | 517 | 88 |  | 138 |
| Рынок услуг общего образования | 63 | 470 | 192 |  | 18 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 2 | 329 | 287 | 14 | 111 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления |  | 302 | 214 | 14 | 213 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 12 | 430 | 262 |  | 39 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья |  | 314 | 360 | 16 | 53 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 24 | 481 | 9 |  | 229 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов |  | 336 | 218 | 105 | 84 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 78 | 596 | 21 |  | 48 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) |  | 616 | 23 |  | 104 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации |  | 598 | 11 | 8 | 126 |
| Рынок услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 32 | 424 | 84 | 3 | 200 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 4 | 318 | 245 |  | 176 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края |  | 619 | 27 |  | 97 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 218 | 355 | 62 |  | 108 |
| Рынок социальных услуг |  | 503 | 185 |  | 55 |
| Рынок медицинских услуг | 35 | 496 | 42 |  | 170 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 48 | 291 | 159 | 146 | 99 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 81 | 454 | 108 | 29 | 71 |
| Рынок племенного животноводства | 49 | 281 | 123 | 38 | 252 |
| Рынок семеноводства | 47 | 259 | 126 | 34 | 277 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 14 | 171 | 185 | 94 | 279 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 9 | 117 | 390 | 73 | 154 |
| Рынок товарной аквакультуры | 7 | 165 | 162 | 132 | 277 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 305 | 237 | 82 | 73 | 46 |
| Рынок ритуальных услуг | 168 | 524 | 27 |  | 24 |
| Сфера наружной рекламы | 101 | 456 | 97 | 26 | 63 |
| Рынок жилищного строительства | 74 | 517 | 114 |  | 38 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 38 | 267 | 209 | 86 | 143 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 74 | 262 | 193 | 62 | 152 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 39 | 114 | 92 | 193 | 305 |
| Рынок легкой промышленности | 178 | 218 | 189 | 105 | 53 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 17 | 209 | 180 | 131 | 206 |
| Рынок производства кирпича | 49 | 213 | 182 | 74 | 225 |
| Рынок производства бетона | 25 | 235 | 144 | 139 | 200 |
| Рынок нефтепродуктов | 41 | 452 | 50 | 66 | 134 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 187 | 436 | 33 |  | 87 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды |  | 377 | 169 | 68 | 129 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 18 | 421 | 155 | 33 | 116 |

Участникам опроса было предложено оценить, насколько они удовлетворены уровнем цен, качеством и возможностью выбора на рынках Минераловодского городского округа.

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

Оценивая состояние конкуренции на рынках округа, участники опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг практически на всех предложенных рынках.

Участники опроса отметили увеличение цен на рынке розничной торговли лекарственными препаратами (61 % опрошенных), медицинских услуг (54,3 %), электроснабжения (44,1 %), жилищного строительства (47,3 %), нефтепродуктов (48,8 %).

Также участники исследования отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ (40,2 %) бензин и дизельное топливо (41 %).

На вопрос: «обращались ли вы в надзорные органы за защитой прав потребителей?»: 70 % опрошенных потребителей ответили, что они не обращались в текущем году в надзорные органы за защитой своих прав.

Потребителям товаров, работ и услуг Минераловодского городского округа было предложено оценить качество услуг субъектов естественных монополий.

В результате большая часть респондентов оказалась в той или иной мере не удовлетворена услугами следующих естественных монополий: теплоснабжение, газоснабжение, водоочистка. При этом прослеживается наибольшая удовлетворенность услугами телефонной связи, электроснабжения и водоснабжение и водоотведения. В 2021 году больше всего положительных оценок получили услуги газоснабжения и электросвязи, как и годом ранее.

Оценив результаты исследования можно сделать выводы, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (65,54 %), газоснабжения (60,16 %), телефонной связи (68,37 %), водоснабжения (72,4%), теплоснабжения (74,7%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 201 | 286 | 47 | 84 | 125 |
| Газоснабжение | 195 | 252 | 61 | 36 | 189 |
| Электроснабжение | 226 | 270 | 42 | 29 | 176 |
| Теплоснабжение | 298 | 251 | 66 | 51 | 77 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» 262 | 262 | 246 | 58 | 26 | 151 |

1. *Рынок услуг дошкольного образования*

Отметили, что достаточно учреждений дошкольного образования – 70 % (в 2020 году - 69 %), 11,8 % - что их мало (в 2020 году - 24,1 %).

Важным показателем, характеризующим развитие конкуренции на рынке услуг дошкольного образования, является удовлетворенность населения качеством и доступностью дошкольных образовательных услуг. Качеством данных услуг в округе в той или иной мере удовлетворены более 76,8 % респондентов (в 2020 году - 76 %). В целом удовлетворенность возможностью выбора высказали 80 % респондентов. Большинство потребителей, принявших участие в опросе, также заявило, что удовлетворено качеством предоставляемых услуг, но отметило неудовлетворенность возможностью их выбора.

Степень удовлетворенности потребителей уровнем цен на рынке дошкольного образования выглядит следующим образом: 32,3 % опрошенных скорее удовлетворены, 44,55 % удовлетворены полностью и 6,7 % - скорее не удовлетворены.

1. *Рынок услуг общего образования*

По результатам опроса, доля удовлетворенных уровнем цен составила 74,6 % (55,2% в 2020 году), не удовлетворенных 16 % от общего числа опрошенных, 9,4 % респондентов затруднилась оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на указанном рынке. Большая часть респондентов 76,8 % удовлетворены качеством данных услуг в Минераловодском округе, 15,7 % от общего числа респондентов не удовлетворены уровнем цен, 2,8% респондентов затруднились оценить качество данных услуг на указанном рынке. Возможностью выбора удовлетворена большая часть респондентов 80 %, 12,7 % респондентов не довольна возможностью выбора.

3. *Рынок услуг детского отдыха и оздоровления*

Мало достаточного количества детских оздоровительных учреждений отметили 28,8 % респондентов (что соответствует уровню), 1,9 % - что нет совсем (в 2020 году 9 %). Наибольшее количество отметивших отсутствие оздоровительных учреждений проживают в сельской местности.

Качество услуг детского отдыха и оздоровления чаще оценивалось как удовлетворительное и скорее удовлетворительное (39 % и 28,8 %). Скорее неудовлетворительно и неудовлетворительно 7,4 % и 6,46 %, что соответствует уровню 2020 года.

Большая часть опрошенных в разной степени удовлетворены респонденты возможностью выбора (67,8 %) и уровнем цен (65,4 %) на рынке услуг детского отдыха и оздоровления (в 2020 году - 63,2 %) .

Таким образом, можно сказать, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления развивается в положительной динамике.

4. *Рынок услуг дополнительного образования детей*

Рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) относится к рынкам, которые большинство

потребителей назвали достаточно развитыми.

Так, 59,5 % респондентов придерживались мнения о том, что на рынке присутствует достаточно организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей (в 2020 году 57,8 %); 35,3 % респондентов полагали, что их мало (в 2020 году – 35,2 %).

В той или иной мере большинство потребителей удовлетворено как качеством услуг дополнительного образования детей – 43,7 %, так и возможностью выбора (40,24 %) и уровнем цен (35,45 %) . Такое же мнение выразили потребители по итогам опроса 2020 года.

По мнению большинства опрошенных в 2021 году, рынок дополнительного образования в округе достаточно развит, в течение последних трех лет количество субъектов на нем увеличивается. Преобладающая часть респондентов удовлетворена всеми характеристиками предоставляемых услуг на данном рынке.

5. *Рынок медицинских услуг*

Достаточность медицинских учреждений отметили – 66,75 % опрошенных, что соответствует уровню 2020 года, мало - для 5,65 % опрошенных (в 2020 году – 10,1 %).

29,88 % респондентов отмечали удовлетворенность уровнем цен на медицинские услуги. Качеством и выбора услуг в той или иной мере оказались не удовлетворены 34,19 % опрошенных соответственно.

В ходе опроса выяснилось, что на рынке медицинских услуг достаточно медицинских учреждений, предоставляющих услуги на нем. Респонденты высказывали неудовлетворенность ценовой политики и качеством на рынке медицинских услуг.

*6. Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами*

Достаточно развитым рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами назвали все респонденты.

Более половины опрошенных отметили положительную динамику в изменении количества организаций, предоставляющих услуги на рынке розничной торговли.

Качеством услуг, предоставляемых на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, удовлетворены в разной степени 79,54 % респондентов, что соответствует уровню 2020 года. Скорее удовлетворены возможностью выбора данных услуг 39 %, а уровнем цен – 26,38 %. Скорее не удовлетворены и не удовлетворены уровнем цен предоставляемых услуг на рынке розничной торговли 25,6 %.

*7. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья*

Среди лиц, оценивших рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, мнения об удовлетворенности и неудовлетворенности, как возможностью выбора, так и качеством и уровнем цен разделились: 40,1 % (в 2020 году 36,8%) удовлетворены и 27,3 % (в 2020 году 34,6%) не удовлетворены уровнем цен; 56,5 % удовлетворены и 19,2 % (в 2020 году 60,3 % и 30,8% соответственно) не удовлетворены качеством предоставляемых услуг; 50,5 % удовлетворены и 22,9 не удовлетворены возможностью выбора, что соответствует уровню. Затруднились оценить, в среднем, 27,8 % респондентов по различным критериям данный рынок услуг.

*8. Рынок услуг социального обслуживания населения*

Из числа опрошенных 67,7 % полагали, что рынок услуг социального обслуживания населения достаточно развит, 24,9 % респондентов, напротив, уверены, что на этом рынке недостаточно организаций, оказывающих услуги по социальному обслуживанию населения и около 7,4 % респондентов утверждали, что таких организаций совсем нет.

В среднем 38 % потребителей товаров, работ и услуг высказали в разной степени не удовлетворенностью качеством услуг социального обслуживания населения. Возможностью выбора оказались не удовлетворены в разной степени 13,45 % респондентов, что соответствует уровню в 2020 году - 21,3 %).

*9. Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)*

Уровень цен на данном рынке устраивает 50,5 % опрошенных респондентов, качеством услуг, оказываемых организациями в сфере теплоснабжения, 51,4 % опрошенных, наличием выбора компаний в сфере теплоснабжения удовлетворены 59 %. Важно отметить, что большинство потребителей удовлетворены качеством услуг и состоянием ценовой конкуренции.

*10. Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов*

В отношении рынка услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов 55,4 % потребителей услуг считают установленный уровень цен неудовлетворительным, 35,2 % от общего числа опрошенных удовлетворены уровнем цен. По мнению респондентов, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организаций по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов составил 69,2 %, 75,4 % считают, что на данном товарном рынке представлено достаточное количество организаций.

*11. Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды*  Большинство опрошенных удовлетворены качеством услуг и состоянием ценовой конкуренции.

Снизилось количество респондентов, не довольных уровнем цен на данном рынке с 32 % в 2020 году до 20,2 % опрошенных в 2021 году. Качеством оказываемых услуг на рынке выполнения работ по благоустройству городской среды удовлетворены 68,2 % респондентов, не удовлетворены 18,4 % опрошенных респондентов. Возможностью выбора организаций по благоустройству городской среды удовлетворены большинство потребителей 66,2 %.

*12.Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме*

Уменьшилось количество респондентов, довольных уровнем цен на данном рынке 54 %, в 2020 году их число составляло 58,3%. Удовлетворенность уровнем цен на исследуемом рынке выразили 25,3 % опрошенных, доля респондентов, удовлетворенных качеством услуг на исследуемом рынке (46,6%), практически равна доле неудовлетворенных (45,9%). Возможность выбора услуги удовлетворена большая часть респондентов 55,9 %, выразили неудовлетворенность по данному критерию 33,6% жителей округа.

*13. Рынок поставки сжиженного газа в баллонах*

На рынке услуг по поставке сжиженного газа в баллонах 13 % от общего числа респондентов не удовлетворены уровнем цен, при этом 24,3% респондентов скорее или полностью удовлетворены ценовой ситуацией на указанном рынке. Качеством на данном рынке удовлетворены 40,3% от общего числа респондентов, не удовлетворены качеством 11,6 %. Возможностью выбора услуг на данном рынке в той или иной мере оказались удовлетворены52 % опрошенных.

*14. Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)*

Уровень цен на данном рынке устраивает 56,1 %, 26,7 % респондентов считают уровень цен завышенным. Качеством услуг, оказываемых организациями в сфере электрической энергии, удовлетворенны 70,3 % участников рынка, 12,8 % находят неприемлемым данный показатель. Наличием выбора компаний в сфере электрической энергии полностью или частично удовлетворены 65,6 % участников рынка. 64 % потребителей считают, что на данном товарном рынке предоставлено достаточное количество организаций.

*15. Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации*

На данном рынке услуг 16,2 % от общего числа респондентов не удовлетворены уровнем цен, при этом 53,8 % респондентов скорее или полностью удовлетворены ценовой ситуацией на указанном рынке. Качеством на исследуемом рынке удовлетворены в той или иной степени 57,7 % общего числа респондентов, не удовлетворены качеством 10 %. Возможность выбора услуги удовлетворена большая часть потребителей.

*16. Рынок услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок*

Ценовая политика на рынке перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам в разной степени не устраивает большинство из опрошенных потребителей. При этом 46,2 % респондентов полагали, что не удовлетворены ценами на услуги перевозок, а 38,2 % потребителей высказали удовлетворенность уровнем цен на этом рынке. Качеством услуг на рынке перевозок пассажиров автомобильным транспортом снизилось по сравнению с прошлым годом. Удовлетворены 36,8 % респондентов, при этом 36 % не устраивает качество предоставляемых услуг. Возможностью выбора услуг на данном рынке удовлетворено 28,9 % опрошенных, а 47,6 % такой возможностью не удовлетворены.

*17. Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок*

52,4% потребителей на услуги перевозок считают установленный уровень цен неудовлетворительным, 29,9% от общего числа респондентов удовлетворены уровнем цен. Качеством услуг на данном рынке удовлетворены 49,9 % респондентов, при этом 48,3 % не устраивает качество предоставляемых услуг. Возможностью выбора услуг на исследуемом рынке удовлетворены 75,5 % опрошенных, а 14,4 % такой возможностью не удовлетворены. Потребители Минераловодского городского округа охарактеризовали данный рынок услуг как достаточно развитый. Доля респондентов.

*18. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края*

Рынок услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, по определению опрошенных, достаточно развит.

Уровень цен на услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым такси в разной степени устраивает 45,4% респондентов, 52,7 % опрошенных потребителей не удовлетворены ценами на данные услуги. Качество услуг, оказываемых частными перевозчиками, устраивает 49,9% потребителей, доля потребителей, не удовлетворенных качеством услуг на данном рынке составляет 48,3% от общего числа опрошенных.9 Возможностью выбора предоставляемых услуг считали себя удовлетворенными 85,4% опрошенных, не удовлетворены возможностью выбора 15,2% респондентов.

*19. Рынок ремонта автотранспортных средств*

Анализ результатов опроса жителей Минераловодского городского округа показал, что 46 % опрошенных удовлетворены ценой политикой на данном товарном рынке, 47,7 % - не удовлетворены, что соответствует уровню прошлого года. Качеством на исследуемом рынке удовлетворены 76,8 % от общего числа респондентов, не удовлетворены качеством 14,3 %. Большая часть респондентов 75,5 % выразила достаточно высокую степень удовлетворенности возможности выбора услуг на рынке по ремонту автотранспортных средств. И только 12,7 % жителей округа выразили свою неудовлетворенность по данному критерию.

*20. Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет*

31,7 % опрошенных потребителей, как и в прошлом году, не удовлетворены ценовой политикой на рынке услуг связи, 44,4% опрошенных полагают, что в большей мере удовлетворены ценами на услуги связи. Больше половины опрошенных удовлетворены качеством услуг связи, отрицательно оценили качество услуг связи 16 % респондентов. Возможностью выбора предоставляемых услуг считали себя удовлетворенными 77,4 % опрошенных, не удовлетворены возможностью выбора 12,2 % респондентов. Рынок услуг связи достаточно развит, но количество субъектов, предоставляющих услуги на нем, существенно не изменилось за последние три года. Респонденты в целом удовлетворены характеристиками услуг связи.

*21. Рынок жилищного строительства*

Количество респондентов, довольных уровнем цен на данном рынке по итогам опросов составила 36,9 % (в 2020 году их число составляло 39,6%), количество респондентов, не довольных уровнем цен на данном рынке – 41,9 %. Качеством оказываемых на рынке жилищного строительства услуг удовлетворены 52,2 % респондентов, не удовлетворены качеством 23 %. Возможностью выбора услуг на исследуемом рынке удовлетворена наибольшая часть 66,8 % опрошенных, а 17 % такой возможностью не удовлетворена. Таким образом, большинство опрошенных считают, что на данном рынке представлено достаточное количество организаций.

*22. Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства*

Уровень цен на данном рынке не устраивает 44,1 % респондентов, довольны уровнем цен на данном рынке 35 % респондентов. Качеством услуг удовлетворены 39,2 % респондентов, 50,3 % находит не приемлемым данный показатель. Наличием выбора компаний полностью или частично удовлетворено всего 20,7 % участников рынка, тогда как 58,4 % респондентов выразили неудовлетворенность по данному показателю. Затруднилась оценить по различным критериям данный рынок услуг в среднем 20,3 % респондентов.

*23. Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)* Уровень цен на данном рынке не устраивает 40,6 % респондентов, довольны уровнем цен на данном рынке 34,7 % респондентов. Качеством услуг, оказываемых организациями в сфере дорожной деятельности, удовлетворенны 43,2 % респондентов, 37,4 % участников рынка находит не приемлемым данный показатель. Наличием выбора компаний в сфере дорожной деятельности полностью или частично удовлетворены 23,6 % участников рынка, тогда как 44 % опрашиваемых выразили неудовлетворенность по данному показателю.

*24. Рынок архитектурно-строительного проектирования*

На рынке услуг в сфере архитектурно-строительного проектирования 65,2 % от общего числа респондентов не удовлетворены уровнем цен, 25,8% удовлетворены уровнем цен. Доля респондентов, удовлетворенных качеством услуг на исследуемом рынке 42,8%, превысила долю неудовлетворенных 51,2%. Возможностью выбора услуг в сфере архитектурно-строительного проектирования удовлетворены 59,4% опрошенных, 34,8 % опрошенных не удовлетворены возможностью выбора.

*25. Рынок кадастровых и землеустроительных работ*

Удовлетворенность уровнем цен на исследуемом рынке высказало 53,1 % потребителей, не удовлетворены ценами на такие услуги 24,8 % опрошенных потребителей. Качеством и возможностью выбора на данном рынке удовлетворены, соответственно, 44,1% и 59,2 % от общего числа респондентов. Количество опрошенных не удовлетворенных качеством и возможностью выбора – 42,4% и 34,4% соответственно. Затруднилась оценить по различным критериям данный рынок услуг в среднем 26,2 % респондентов.

*26. Рынок реализации сельскохозяйственной продукции*

Большинство респондентов 61 % считает, что организаций, реализующих сельскохозяйственную продукцию в Минераловодском городском округе достаточно, однако 14,53 % опрошенных уверены, что их мало, а 9,6 % респондентов затрудняются ответить.

Качеством продукции на рынке реализации сельскохозяйственной продукции большинство респондентов в целом удовлетворены 75,5 %, не удовлетворены (5,65 %). Такая же ситуация сложилась в части удовлетворенности уровнем цен. По данному критерию удовлетворенных: оказалось большинство.

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции в Минераловодском городском округе представлен достаточным количеством субъектов. При этом большая часть респондентов довольна уровнем цен и отмечает удовлетворительное качество. Такое же мнение опрошенных было и в 2020 году.

*27.* *Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов*

Анализ результатов опроса жителей Минераловодского городского округа показал, что 35,8 % населения удовлетворены уровнем цен в данной сфере услуг, 26,6 % опрошенных отметили неудовлетворенность данным критерием на исследуемом рынке. Качеством оказания данных услуг населению в большей мере удовлетворены 39,6 % потребителей, не удовлетворены – 19,7 % опрошенных. Доля респондентов, не удовлетворенных возможностью выбора организаций в сфере таких услуг, незначительно превышает долю удовлетворенных (45,3 % против 24 % опрошенных).

*28. Рынок племенного животноводства*

Удовлетворенность уровнем цен на рынке племенного животноводства высказали 58 % потребителей, не удовлетворены ценами на такие услуги 20 % опрошенных потребителей. 30,3 % опрошенных считают, что цены на данные услуги повысились. Качеством услуг удовлетворено 60,4 % клиентов, 31,9 % участников рынка находит не приемлемым данный показатель. Наличием выбора организаций полностью или частично удовлетворено почти 59 % участников рынка, тогда как 10,9 % клиентов выразили неудовлетворенность по данному показателю.

*29. Рынок семеноводства*

В отношении рынка семеноводства 52 % респондентов выразили удовлетворенность уровнем цен на данном рынке, 11,7 % - не удовлетворены данным показателем и 36,2 % затруднились ответить. 41,2 % респондентов удовлетворены количеством субъектов, представляющих рынок семеноводства в течение последних 3 лет, 37,3% затруднились ответить. Удовлетворенность качеством услуг выразили 56,1 % потребителей, 59,5 % считают, что на данном товарном рынке представлено достаточное количество организаций.

*30. Рынок вылова водных биоресурсов*

В отношении рынка вылова водных биоресурсов удовлетворенность уровнем цен высказали 50,2 % потребителей, качеством услуг – 51,2 % потребителей, возможностью выбора – 51 % потребителей. 24,9 % опрошенных считают, что на данном товарном рынке представлено достаточное количество организаций. По мнению большинства опрошенных на рынке вылова водных биоресурсов за последние 3 года количество организаций, возможность выбора, уровень цен и качество услуг не изменились.

*31. Рынок переработки водных биоресурсов*

В отношении рынка переработки водных биоресурсов удовлетворенность уровнем цен выразили 25 % потребителей, качеством услуг – 44 % потребителей, возможностью выбора – 54,5 % потребителей. 80,0% респондентов не заметили изменений количества субъектов, представляющих рынок переработки водных биоресурсов в течение последних 3 лет. Затруднения в оценке изменений на данном рынке вызвала у 19,3% опрошенных.

*32. Рынок товарной аквакультуры*

В отношении рынка товарной аквакультуры удовлетворенность уровнем цен выразили 17,2 % потребителей, качеством услуг – 47,2 % потребителей, возможностью выбора – 48,2 % потребителей. Как и годом ранее 28,4 % респондентов не заметили изменений количества субъектов, представляющих рынок товарной аквакультуры в течение последних 3 лет, 37,5 % затруднились ответить.

*33. Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения*

В отношении данного рынка удовлетворенность уровнем цен выразили 28,3 % потребителей, качеством услуг - 49,4 % потребителей, возможностью выбора – 48,1 % потребителей. 20,5 % респондентов не заметили изменений количества субъектов, представляющих данный рынок в течение последних 3 лет. Как и в прошлом году у большинства респондентов данный вопрос вызвал затруднения с ответом.

*34. Рынок нефтепродуктов*

В отношении рынка нефтепродуктов удовлетворенность уровнем цен выразили 18 % потребителей, качеством услуг – 37,1 % потребителей, возможностью выбора – 71,8 % потребителей. 81,0% жителей указали на отсутствие изменения количества субъектов, представленных на рынке нефтепродуктов в течение последних 3 лет. В том, что возможность компаний, реализующих нефтепродукты, увеличилась, уверены 13,4 % респондентов, 18 % затруднились ответить.

*35. Рынок легкой промышленности*

В отношении рынка легкой промышленности удовлетворенность уровнем цен выразили 30,3 % потребителей, качеством услуг – 42 % потребителей, возможностью выбора – 61,9 % потребителей. По мнению большинства опрошенных на рынке легкой промышленности за последние 3 года количество организаций, возможность выбора не изменились (47,7 % и 42,9 % соответственно).

*36. Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева*

65,4% респондентов не заметили изменений количества субъектов, представляющих исследуемый рынок в течение последних 3 лет, по мнению 33,4% респондентов на данном рынке произошло увеличение участников рынка. Затруднения в оценке изменений на данном рынке вызвало у 1,2% опрошенных.

*37. Рынок производства кирпича*

В отношении рынка производства кирпича удовлетворенность уровнем цен выразили 31,5 % потребителей, качеством услуг – 48,7 % потребителей, возможностью выбора – 61,2 % потребителей. По мнению большинства опрошенных на рынке производства кирпича за последние 3 года количество организаций , возможность выбора и качество услуг не изменились (43,3 %, 41,8 %, 36,1 % соответственно). Но большинство опрошенных считают, что уровень цен на данные услуги повысился.

*38. Рынок производства бетона*

В отношении рынка производства бетона удовлетворенность уровнем цен выразили 29,2 % потребителей, качеством услуг – 59,5 % потребителей, возможностью выбора – 64,2 % потребителей.

*39. Сфера наружной рекламы*

В течение последних 3 лет 51,5 % респондентов не заметили изменений количества субъектов, представляющих сферу наружной рекламы. Положительную динамику отметили 43,8 %, 31,0 % затруднились ответить.

В отношении рынка наружной рекламы удовлетворенность уровнем цен выразили 34,4 % потребителей, качеством услуг –76,4 % потребителей, возможностью выбора – 72,2 % потребителей.

*40. Рынок санаторно-курортных и туристических услуг*

67,5 % потребителей отметили, что в течение последних 3 лет количество организаций санаторно-курортных и туристических услуг не изменилось. По мнению 12,0 % респондентов на данном рынке произошло увеличение таких организаций, что на 7,0 % выше, чем за предыдущий год. Отмечается также значительное снижение респондентов, затруднившихся оценить изменения количества организаций на рынке (9,0% против 29,3% за 2019 год). В отношении рынка санаторно-курортных и туристических услуг удовлетворенность уровнем цен выразили 34,7 % потребителей, качеством услуг – 60,8 % потребителей, возможностью выбора – 63,4 % потребителей.

*41. Рынок минеральной воды*

В отношении рынка минеральной воды удовлетворенность уровнем цен выразили 29,9 % потребителей, качеством услуг – 62 % потребителей, возможностью выбора – 76,7 % потребителей. По мнению большинства участников опроса на рынке минеральной воды за последние три года количество организаций, возможность выбора и качество услуг практически не изменились (39,1 %, 47,9 %, 44,1 % соответственно), при этом 37,2 % считают, что уровень цен на данные услуги повысился.

**Результаты опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг**

В опросе приняли участие 743 жителя Минераловодского городского округа, что составило 0,54 % от общей численности населения округа.

Больше всего опрошено респондентов в возрасте от 35 до 44 лет (37,6 %) и от 25 года до 34 лет (20,46 %). Среди опрошенных потребителей товаров, работ и услуг лиц старше 54 лет оказалось в целом 18,7 % и до 24 лет - 5,1 %. Таким образом, выборка репрезентирует экономически зрелое население.

В структуре опрошенных, характеризующей социальный статус, преобладает работающее население (63 %), в 2020 году - 61,64 %. В ходе исследования были опрошены также пенсионеры (25,3 % от общего числа респондентов), безработные граждане (5,5 %), домохозяйки (домохозяины) (2,7 %) и учащиеся/студенты (3,5 %). Годом ранее в опросе также принимали участие преимущественно работающие потребители товаров и услуг Минераловодского городского округа.

Преобладающей частью респондентов были женщины (60,4 % опрошенных), в прошлом году большую часть респондентов также составили женщины 64 %).

Основная часть опрошенных 47,1 % (в 2020 году - 55 %)считает, что у них достаточно денег на еду, но для покупки холодильника или стиральной машины-автомат, пришлось бы копить или брать в долг (кредит), 45,9 % - считают, что у них достаточно денег на еду, но купить одежду – серьезная проблема.

Участникам опроса предложено было оценить уровень удовлетворенности работой финансовых организаций.

Работой банков удовлетворены 48,9 % опрошенных. Не сталкивались с работой брокеров, с инвестиционным страхованием жизни все респонденты.

Самый высокий уровень доверия опрошенные выразили банкам 88,7 %, доверие микрофинансовым организациям высказали 9 % респондентов, негосударственным пенсионным фондам – 7,8 %.

Среди финансовых продуктов население более всего удовлетворено дебетовыми и кредитными картами (81,2 % и 67,8 % соответственно), 60,7 % кредитами, обязательным медицинским и пенсионным страхованием (47,1 % и 5,6 % соответственно).

Оценивая удовлетворенность предоставления услуг непосредственно в своем населенном пункте, участники опроса удовлетворены качеством интернет связи и мобильной связи (60,6 % и 60,6 % каждой), качеством дистанционного банковского обслуживания (53,7 %), выбором банков 90,8 % респондентов.

**Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качестве официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Минераловодского городского округа и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе**

Одной из основных задач по развитию конкуренции в регионе является

повышение уровня информационной открытости деятельности органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, в том числе по вопросу о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Минераловодского городского округа, размещаемой в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Под качеством информации понимается: доступность, понятность, удобство получения.

Большинство опрошенных потребителей удовлетворены качеством указанной информации: 81,8 % устраивает доступность информации, для 84,4 % информация вполне понятна, 85,9 % удовлетворены удобством получения информации. Затруднились ответить 5,9 %, 6,6 % и 7,2 % соответственно.

Также в процессе исследования выявилось, что уровень удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг округа (количество участников, данные о перспективах развития конкурентных рынков, барьеры выхода на рынки и т.д.) и деятельности по содействию развития конкуренции, размещаемой в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В целом большинство участвующих в опросах удовлетворены качество указанной информации: 71,3 % устраивает доступность информации, для 78,5 % информация вполне понятна, 81,5 % удовлетворены удобством получения информации. Недовольство высказали 2,6 %, 2,6 % и 0,5 % соответственно.

Участники опроса оценили полноту размещаемой уполномоченным органом и органом местного самоуправления информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в открытом доступе.

Большинство потребителей удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (66,7 %), о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе (79,5 %), о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды в регионе (90,3 %), обеспечением доступности «дорожной» карты региона (81 %).

Участникам опросов было предложено оценить, какими источниками информации о состоянии конкурентной среды они предпочитают пользоваться и доверяют больше всего.

Большинство опрошенных потребителей в целях получения информации о состоянии конкурентной среды предпочитают пользоваться официальным сайтом уполномоченного органа в сети «Интернет» (35,4 %), телевидением (17,4 %), информацией, размещаемой на интернет-портале об инвестиционной деятельности (19,3 %). В меньшей степени участники опроса пользуются печатными средствами массовой информации, радио и официальными сайтами ФАС России и органов исполнительной власти Ставропольского края.

Представители бизнеса в целях получения информации о состоянии конкурентной среды также отдают предпочтение официальному сайту уполномоченного органа в сети «Интернет».