Приложение

Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Ставропольского края

в городе Ставрополе Ставропольского края

(наименование муниципального образования)

Целью данного исследования является изучение состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Ставрополя. Информация о проводимом опросе доведена до жителей и субъектов предпринимательской деятельности посредством:

- размещения информации на информационных сайтах «Инвестиционный Ставрополь» и «Малое и среднее предпринимательство города Ставрополя» в информационно-коммуникационной сети Интернет с возможностью заполнения установленных форм;

- направления уведомлений субъектам малого и среднего предпринимательства о проведении опроса по электронной почте;

- организации участия в голосовании подведомственных администрации города Ставрополя организаций.

1. **Анализ итогов опросов 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.

Общее количество опрошенных составило 487 человек или 0,107% от общего числа жителей города Ставрополя, что на 29 человек или 0,0019% больше уровня прошлого года, из них: 55,6% мужчины и 44,4% женщины.

Возрастная структура опрошенных распределилась следующим образом: больше всего было опрошено респондентов в возрасте от 25 до 34 лет - 43,9%; от 35 до 44 лет - 21,6%, от 18 до 34 лет - 15%, от 45 до 54 лет - 14,4%, от 55 до 64 лет - 4,1%, старше 56 лет - 1,0%.

Среди опрошенных 78% потребителей - работают, 6% опрошенных - учащиеся и студенты, 4,3% - без работы, 4,1% - домохозяйки, 3,7% респондентов составили самозанятые граждане, 2,1% - пенсионеры, 1,8% - индивидуальные предприниматели.

Среднее профессиональное образование имеют 39,6% респондентов, высшее бакалавриат - 47,4%, основное и среднее общее образования - 6,4% и 5,1% респондентов соответственно, высшее - специалитет, магистратура - 1,4%.

2. Динамика оценки потребителями товарных рынков посредством ценообразования, качества и возможности выбора товаров и услуг по каждому рынку в сравнении с прошлым годом, в том числе анализ динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края за последние 3 года.

* 1. Рынок услуг дошкольного образования.

Большинство потребителей считают, что рынок услуг дошкольного образования города развит. Причем 86,0% респондентов считают, что организаций, предоставляющих услуги дошкольного образования достаточно, а 14,0% полагают, что мало. При этом по мнению 89,5% опрошенных, количество участников рынка услуг дошкольного образования за последние 3 года увеличилось, а 8,8% считают, что объем рынка услуг дошкольного образования остался неизменным.

Более 95,5% респондентов в целом удовлетворены качеством услуг дошкольного образования города, в сравнении с 2019 годом данный показатель увеличился на 1,0%. Также большинство опрошенных в различной степени удовлетворены возможностью выбора - 99,0% и уровнем цен - 94,9%, данные показатели также превысили показатели прошлого года на 0,1% и 0,4% соответственно.

* 1. Рынок услуг общего образования.

Рынок услуг общего образования большинство потребителей считают достаточно развитым, так 85,4% респондентов, считают, что на рынке присутствует в достаточной мере организаций, предоставляющих услуги общего образования детей и лишь 14,6% респондентов посчитали, что на данном рынке мало организаций общего образования.

90,3% опрошенных потребителей заметили, что за 3 последние года количество организаций, предоставляющих услуги на рынке услуг общего образования детей возросло.

94,5% опрошенных потребителей в разной степени удовлетворены качеством услуг общего образования. Также ответы «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» в отношении цены и возможности выбора дали 98,2% и 94,3% респондентов.

* 1. Рынок услуг среднего профессионального образования.

Рынок услуг среднего профессионального образования 83,8% респондентов считают развитым, 12,3% ответили, что на данном рынке мало организаций среднего профессионального образования и 3,9% затруднились ответить на данный вопрос.

56,6% опрошенных потребителей заметили, что за 3 последние года количество организаций, предоставляющих услуги на рынке услуг среднего профессионального образования возросло, 40,0% считают, что количество образовательных организаций на рынке услуг среднего профессионального образования не изменилось.

97,3% опрошенных потребителей в разной степени удовлетворены качеством услуг среднего профессионального образования. Также ответы «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» в отношении цены и возможности выбора дали 87,9% и 96,1% респондентов.

* 1. Рынок услуг дополнительного образования детей.

Рынок услуг дополнительного образования детей относится к рынкам, которые большинство потребителей считают достаточно развитыми - более 91,8% респондентов (+0,3% к уровню прошлого года), считают, что на рынке присутствует в достаточной мере организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей и лишь 8,2% респондентов посчитали, что на данном рынке мало организаций дополнительного образования детей.

75,8% опрошенных потребителей заметили, что за 3 последние года количество субъектов, предоставляющих услуги на рынке услуг дополнительного образования детей возросло, по итогам аналогичного опроса в 2019 году такого мнения придерживались лишь 75,1% респондентов.

90,1% опрошенных потребителей в разной степени удовлетворены качеством услуг дополнительного образования детей, данный показатель увеличился на 0,1% по сравнению с прошлым годом. Уровнем цены и возможностью выбора удовлетворены 89,3% и 84,6% соответственно.

* 1. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления.

Большинство респондентов (90,1%) считают, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления широко представлен и развит в достаточной мере, что выше уровня показателя результатов опроса 2019 года на 0,6%.

За последние 3 года количество организаций, предоставляющих услуги детского отдыха и оздоровления, по мнению 75,8% опрошенных жителей города Ставрополя увеличилось, 18,5% - считают, что количество данных организаций не изменилось, 1,6% респондентов затруднились ответить.

По данным опроса качеством предоставления услуг на данном рынке удовлетворены 97,3% респондентов (+0,4% к уровню 2019 года), возможностью выбора услуг детского отдыха и оздоровления удовлетворены 97,3% (+1,2%), их уровнем цен - 97,5% (+1,6%).

* 1. Рынок медицинских услуг.

Большинство опрошенных в разной степени считают достаточным количество организаций, предоставляющих медицинские услуги, а именно более 79,5%, что на 18,5% меньше уровня 2019 года, лишь 20,5% не согласны с этим утверждением и полагают, что таких организаций на рынке медицинских услуг недостаточно.

Более 88,1% (в 2019 году - 87,0%) опрошенных потребителей отметили увеличение количества участников рынка медицинских услуг за последние 3 года; 8,6% считают, что объем рынка медицинских услуг остался неизменным.

Возможностью выбора на рынке медицинских услуг в разной степени удовлетворены более 95,7% респондентов, что на 0,5% больше, чем в прошлом году. Качеством медицинских услуг удовлетворены 71,9% респондентов (-19,1% по сравнению с данными 2019 года).

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

59,3% респондентов считают, что данный рынок развит достаточно (+1,0% к уровню 2019 года), на протяжении последних 3 лет он увеличивался, об этом заявляют 68,8% опрошенных. 96,9% участников опроса удовлетворены возможностью выбора (+0,8% к уровню прошлого года), качеством же удовлетворены 66,5% респондентов, что на 28,5% меньше, чем в 2019 году. Касательно уровня цен, то здесь данным показателем удовлетворено 61,8% опрошенных, что на 32,2% меньше, чем в 2019 году.

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

По результатам проведенного опроса 89,1% респондентов считают, что на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья достаточное количество организаций, 8,6% - полагают, что мало.

64,1% опрошенных считают, что количество организаций на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья увеличилось, 35,9% уверены, что количество данных учреждений не изменилось.

Возможностью выбора вместе с показателем качества предоставляемых услуг и уровнем цен на них в той или иной мере удовлетворена большая часть опрошенных, а именно 65,9%, 73,9%, 78,6% соответственно.

* 1. Рынок социальных услуг.

81,7% опрошенных (+4,8% к уровню прошлого года) считают, что на данном рынке достаточно организаций оказывающих социальные услуги населению, 14,2% опрошенных, напротив, уверены что на этом рынке недостаточно организаций, оказывающих услуги по социальному обслуживанию населения.

69,8% респондентов считают, что за последние 3 года количество субъектов, предоставляющих услуги социального обслуживания населения увеличилось (+0,8% к уровню прошлого года), однако 24,2% утверждают, что данный показатель не изменился.

92,6% респондентов в различной степени удовлетворены возможностью выбора на данном рынке (по результатам опросов 2019 года - 91,1%), однако почти 3,3% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Показатели по удовлетворенности качеством услуг и ценовой политикой на данном рынке также улучшились по сравнению с данными прошлого года и составили 98,6% (+1,7% к уровню 2019 году) и 95,9% (+1,6%) соответственно.

* 1. Рынок ритуальных услуг.

Большинство респондентов (95,5%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность.

При этом более 64,3% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий увеличилось (по результатам опроса 2019 года данный показатель составлял 63%), 25,7% считают, что количество данных предприятий не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке более 96,1% опрошенных (в 2019 году такого мнения придерживались 95% респондентов), ценой - 94,9% (+1,2% к уровню прошлого года), возможностью выбора удовлетворены 97,9% респондентов.

* 1. Рынок теплоснабжения (производства тепловой энергии).

Многие респонденты считают, что рынок теплоснабжения (производства тепловой энергии) развит достаточно хорошо (98,4%). Однако 1,6% респондентам кажется, что организаций, оказывающих услуги на этом рынке недостаточно.

При этом 82,5% респондентов считает, что количество организаций не изменилось за последние 3 года, а 17,5% считают, что их количество увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке теплоснабжения 85,6% опрошенных, ценой - 44,6%, возможностью выбора - 76,2% респондентов.

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

89,7% респондентов считают, количество организаций на рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов достаточным.

При этом 98,2% респондентов считает, что количество организаций не изменилось за последние 3 года, а 1,8% считают, что их количество увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов 96,9%, однако уровень цен удовлетворяет лишь 52,8% респондентов.

* 1. Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды.

75,6% опрошенных считают данный сектор достаточно развитым (+6,2% по сравнению с 2019 годом), однако 5,1% затруднялись ответить на вопрос о наполненности рынка организациями.

По мнению 48,0% респондентов количество организаций на данном рынке увеличилось, 46,2% респондентов считают, что их количество за последние 3 года не изменилось.

Уровнем цен в различной степени удовлетворены 94,5% опрошенных, примерно в таком же количестве респонденты положительно высказались о качестве (+94,7%) и возможности выбора (+94,9%).

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

72,5% опрошенных считают, что данный рынок развит в достаточной мере, что на 1,3% больше чем в прошлом году.

В той или иной мере удовлетворены качеством (95,9%), уровнем цен (95,5%) и возможностью выбора на этом рынке (97,9%) респондентов.

* 1. Рынок поставки сжиженного газа в баллонах.

Рынок поставки сжиженного газа в баллонах, по мнению 87,5% респондентов достаточно развит, однако при этом 60,2% респондентов считает, что за последние 3 года количество организаций не изменилось, 27,7% считают, что их количество увеличилось, 2,3% респондентов затруднились с ответом.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке поставки сжиженного газа в баллонах 70,6% респондентов, при этом почти у 16,4% ответ вызвал затруднения, 71,0% респондентов удовлетворены возможностью выбора, уровень цен удовлетворяет 67,1% респондентов.

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

Подавляющее большинство опрошенных в разной степени считают достаточным количество организаций, предоставляющих услуги на рынке купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) - 88,5%; 8,2% не согласны с этим утверждением и полагают, что таких организаций на данном рынке недостаточно.

Более 71,5% опрошенных потребителей отметили, что за последние 3 года количество участников данного рынка не изменилось.

Возможностью выбора на рынке купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в разной степени удовлетворены более 86,9% респондентов, качеством услуг – более 85,2%, однако большинство респондентов не довольны уровнем цен, сложившимся на данном рынке, ответы «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен» дали 58,1% опрошенных.

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

Более 78,2% респондентов считают, что данный рынок достаточно развит, при этом у 7,2% данный вопрос вызвал затруднения.

75,2% опрошенных потребителей отметили, что за последние 3 года количество участников данного рынка не изменилось, 21,6% респондентов считают что количество организаций на данном рынке увеличилось.

Возможностью выбора на рынке производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации в разной степени удовлетворены более 66,3% респондентов, качеством услуг - более 76,2%, уровнем цен - 47,9%, при этом многие респонденты затруднились ответить на данный вопрос (более 9,9%).

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

Большая часть опрошенных (90,3%) считает, что рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок развит достаточно, а 9,7%, напротив, что развит в недостаточном количестве.

При этом подавляющее большинство респондентов 91,8% заметили, что в течение последних 3 лет произошли положительные изменения количества субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке.

Возможностью выбора на рынке в разной степени удовлетворены более 97,3% респондентов, качеством услуг - 95,3%, уровнем цен - более 94,5%.

* 1. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок.

Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным

транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок является достаточно развитым, так большинство респондентов (85,6%) считают, что предприятий на данном рынке достаточное количество.

При этом большинство респондентов (79,1%) заметили, что в течение последних 3 лет количество субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок 79,3% опрошенных, ценой - 72,3%, возможностью выбора - 97,0% респондентов.

* 1. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации.

24,9% респондентов уверены, что данный рынок перенасыщен, 73,5% считают количество организаций, предоставляющих услуги легкового такси, достаточным.

При этом 90,1% респондентов считает, что количество организаций за последние 3 года увеличилось, а 9,2% считают, что их количество не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 97,1% опрошенных, ценой - 96,5%, возможностью выбора - 97,9% респондентов.

* 1. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств.

40,7% респондентов уверены, что данный рынок перенасыщен, 58,0% считают количество организаций, предоставляющих услуги по ремонту автотранспортных средств достаточным (по результатам опроса в 2019 году данный показатель составил - 57,6%).

При этом более 80,3% респондентов считает, что количество организаций за последние 3 года увеличилось, а 16,6% считают, что их количество не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 96,5% опрошенных (+5,5% к уровню прошлого года), ценой - 91,4% (+0,8%), возможностью выбора - 98,6% (+1,0%) респондентов.

* 1. Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Более 77,6% респондентов считают рынок услуг связи достаточно развитым, причем 21,1% ответили, что данный рынок перенасыщен. За последние 3 года увеличилось количество субъектов, предоставляющих услуги связи, так ответили 90,8% респондентов.

Более 98,6% респондентов удовлетворены возможностью выбора на рынке услуг связи, и всего лишь 1,4% в различной степени не удовлетворены.

Также более 98,6% респондентов скорее удовлетворены или полностью удовлетворены качеством услуг связи, данный показатель увеличился на 0,6% по сравнению с прошлым годом. 98,2% опрошенных потребителей удовлетворены уровнем цен на рынке, что на 1,2% больше, чем в 2019 году.

* 1. Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства).

57,1% респондентов считают рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) достаточно развитым, 41,7% - считают, что данный рынок перенасыщен.

При этом большинство респондентов (79,9%) заметили, что в течение последних 3 лет количество субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке - 95,7%, ценой - 93,8%, возможностью выбора - 95,3% респондентов.

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

Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства является достаточно развитым, так большинство респондентов (78,4%) считают, что предприятий на данном рынке достаточное количество.

При этом большинство респондентов (58,9%) заметили, что в течение последних 3 лет количество субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке увеличилось, а 25,3% считают, что их количество не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке - 83,6%, ценой - 74,9%, выбором - 97,3% респондентов.

* 1. Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования).

Большинство потребителей считают, что рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) развит. Причем 94,7% респондентов считают, что организаций, предоставляющих услуги на этом рынке достаточно, а 4,1% полагают, что мало. При этом по мнению 81,9% опрошенных, количество участников рынка за последние 3 года увеличилось, а 9,2% считают, что объем рынка дорожной деятельности (за исключением проектирования) остался неизменным.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке - 96,7%, ценой - 91,2%, выбором - 96,9% респондентов.

* 1. Рынок архитектурно-строительного проектирования.

Большинство респондентов (86,4%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, у 2,7% опрошенных данный вопрос вызвал затруднения.

При этом более 48,3% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий увеличилось, 40,7% считают, что их количество не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 84,6% опрошенных, ценой - 86,7 %, возможностью выбора - 89,9 % респондентов.

* 1. Рынок кадастровых и землеустроительных работ.

Более 70,0% респондентов считают, что данный рынок достаточно развит, при этом у 16,4% данный вопрос вызвал затруднения.

Также большинство респондентов (61,4%) заметили, что в течение последних 3 лет количество субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке кадастровых и землеустроительных работ 78,4% опрошенных, ценой - 75,6%, возможностью выбора - 78,0% респондентов.

* 1. Рынок реализации сельскохозяйственной продукции.

Большинство респондентов (89,1%) ответили, что в сфере реализации сельхозпродукции достаточно субъектов, осуществляющих данную деятельность.

При этом больше половины респондентов (59,1%) отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий увеличилось, однако 12,9% с ними не согласны и считают, что количество таких организаций сократилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 76,0% опрошенных, ценой - 73,3 %, возможностью выбора - 94,5% респондентов.

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

Многие респонденты считают, что рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов развит достаточно хорошо (55,2%). Однако 24,0% респондентам кажется, что организаций, оказывающих услуги на этом рынке недостаточно.

При этом 60,0% респондентов считает, что количество организаций не изменилось за последние 3 года, а 30,0% считают, что их количество увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов 73,5% опрошенных, ценой - 68,2%, возможностью выбора - 76,6% респондентов.

* 1. Рынок племенного животноводства.

У большинства респондентов данный вопрос вызвал затруднения (41,9%), однако 30,4% респондентов ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность.

При этом 24,6% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий сократилось, а 41,3% считают, что количество таких предприятий не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 60,8% опрошенных, ценой - 71,7%, возможностью выбора - 65,7% респондентов.

* 1. Рынок семеноводства.

У большинства респондентов вопрос вызвал затруднения (38,2%), в тоже время 33,1% респондентов ответили, что в данной сфере достаточно организаций, осуществляющих деятельность.

При этом 30,8% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий сократилось, 38,6% считают, что количество таких предприятий не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 77,4% опрошенных, ценой - 63,9%, возможностью выбора - 74,7% респондентов.

* 1. Рынок вылова водных биоресурсов.

Большинство респондентов (46,0%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, однако 27,5% опрошенных с ними не согласны и считают, что таких предприятий не достаточно, у 7,0% опрошенных данный вопрос вызвал затруднения.

При этом 42,1% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий сократилось, а 21,4% - затруднились ответить.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 71,7% опрошенных, ценой - 61,2%, возможностью выбора - 78,9% респондентов.

* 1. Рынок переработки водных биоресурсов.

Большинство респондентов (43,9%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 29,6% опрошенных с ними не согласны и считают, что таких предприятий нет совсем, у 7,0% опрошенных данный вопрос вызвал затруднения.

При этом более 45,4% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий не изменилось, 13,6% затруднились ответить.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 65,9% опрошенных, ценой - 68,6%, возможностью выбора - 72,3% респондентов.

* 1. Рынок товарной аквакультуры.

Большинство респондентов (65,7%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 10,3% опрошенных затруднились ответить.

При этом более 57,3% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий не изменилось, 9,4% - затруднились ответить.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 81,7% опрошенных, ценой - 75,4%, возможностью выбора - 76,2% респондентов.

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

59,1% респондентов ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 37,0% уверены, что данный рынок перенасыщен.

Более 75,6% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий увеличилось, 20,1% считают, что их количество не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 83,3% опрошенных, ценой - 81,3%, возможностью выбора - 87,3% респондентов.

* 1. Рынок нефтепродуктов.

Более 73,3% опрошенных уверены, что данный рынок заполнен на достаточном уровне (+1,3% к уровню прошлого года), в тоже время 15,4% респондентов считают, что рынок перенасыщен.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 68,4% опрошенных, ценой - 68,6%, возможностью выбора - 77,6% респондентов.

* 1. Рынок легкой промышленности.

Большинство респондентов (51,0%) ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 45,8% уверены, что на данном рынке не достаточно организаций.

Более 48,9% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий увеличилось, однако 20,0% считают, что их количество сократилось, а 28,7% уверены, что количество предприятий не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 86,7% опрошенных, ценой - 82,1%, возможностью выбора - 88,5% респондентов.

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

48,3% респондентов ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 24,8% опрошенных граждан уверены, что данный рынок представлен недостаточно.

Более 54,0% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий не изменилось, 29,6% считают, что их количество увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 90,3% опрошенных, ценой - 85,4%, возможностью выбора - 91,2% респондентов.

* 1. Рынок производства кирпича.

Большинство респондентов (47,0%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 26,3% респондентов с ними не согласны и считают, что на рынке не достаточно организаций, у 8,8% опрошенных данный вопрос вызвал затруднения.

При этом около 51,5% отметили, что в течение последних 3 лет количество таких предприятий не изменилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 86,4% опрошенных, ценой - 86,7%, возможностью выбора - 92,0% респондента.

* 1. Рынок производства бетона.

Большинство респондентов (48,9%), ответили, что в данной сфере достаточно субъектов, осуществляющих деятельность, 25,1% респондентов считают, что на рынке не достаточно организаций, 14,6% опрошенных затруднились ответить.

По мнению 42,5% респондентов в течение последних 3 лет количество таких предприятий не изменилось, 33,5% - считают, что их количество увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 93,8% опрошенных, ценой - 91,4%, возможностью выбора - 95,5% респондентов.

* 1. Сфера наружной рекламы.

41,5% респондентов утверждают, что данный рынок избыточен (в 2019 году такого мнения придерживалось 41,3%), а 49,1% утверждают, что на рынке наружной рекламы достаточно организаций (в 2019 году - 47,6%).

Возможностью выбора удовлетворено 88,1% опрошенных. Так же респонденты удовлетворены уровнем цен и качеством услуг на данном рынке   
72,9% (+1,9% к уровню 2019 года) и 74,3% (+2,3%) соответственно.

* 1. Рынок санаторно-курортных и туристических услуг.

Рынок санаторно-курортных и туристических услуг является достаточно развитым в городе Ставрополе, так считает большинство респондентов - 76,4% (+2,4% к уровню прошлого года).

При этом большинство респондентов (90,8%) заметили, что в течение последних 3 лет количество субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 88,3% опрошенных, ценой - 87,1%, возможностью выбора - 96,3% респондентов.

* 1. Рынок минеральной воды.

Более 78,9% респондентов считают рынок минеральной воды достаточно развитым, причем 17,5% ответили, что данный рынок перенасыщен, а 3% - считают данный рынок не достаточно развитым.

Также большинство респондентов (79,5%) заметили, что в течение последних 3 лет количество субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке увеличилось.

Удовлетворены качеством предоставления услуг на рынке 86,9% опрошенных, ценой - 86,0%, возможностью выбора - 91,6% респондентов.

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

Как демонстрируют результаты опроса, в целом граждане довольны качеством предоставляемых услуг, так ответы «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» из общего количества опрошенных в разрезе субъектов естественных монополий:

водоснабжение, водоотведение - 96,1% (+1,1% к уровню 2019 года);

водоочистка - 97,9% (+0,9%);

газоснабжение - 94,9% (+1,9%);

электроснабжение - 98,6% (+0,6%);

теплоснабжение - 90,8% (+0,5%);

телефонная связь, сеть "Интернет" - 98,6% (+0,6%).

В целом негативного отношения к качеству коммунальных услуг у населения не наблюдается.

4. Следует отметить, что население столкнулось со следующими проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий: с заменой приборов учета (16,2%), навязыванием дополнительных услуг (16,4%), отказом в установке приборов учета (20,1%), требованием заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур (14,8%), остальные респонденты не сталкивались (14,2%), либо затруднялись ответить на этот вопрос.

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

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе, осуществлялось по трем параметрам: уровню доступности, уровню понятности и удобству получения информации. По каждому из этих параметров респонденты также высказывали степень своей удовлетворенности.

Так уровнем доступности удовлетворены - 97,9% респондентов (+0,5%) к уровню 2019 года), уровнем понятности - 96,9% опрошенных (+0,2%), удобством получения удовлетворены более 98,2% респондентов (+1,2%).

6. Полнотой информации, размещенной уполномоченным органом, и муниципальными образованиями, о состоянии конкурентной среды на рынках скорее удовлетворены и удовлетворены более (90,0%) респондентов, менее удовлетворены (7,0%), затруднение вызвало (6,0%).

7. Большинство респондентов доверяют официальной информации, размещенной на официальном сайте ФАС России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (29,0%), а также официальной информации, размещенной на интернет-портале об инвестиционной деятельности в Ставропольском крае (27,1%).

8. Респонденты в отчетном году не обращались в надзорные органы за защитой прав потребителей.

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.

Общее количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности составило 58 предприятий или 0,19% от общего числа субъектов предпринимательской деятельности города Ставрополя, что на 12 предприятий больше уровня прошлого года, из которых индивидуальных предпринимателей - 60,3%, юридических лиц - 24,1% и 15,5% - имеют статус самозанятого.

Структура опрошенных распределилась следующим образом: больше всего было опрошено респондентов, бизнес которых осуществляет свою деятельность от 1 до 5 лет - 44,8%, менее 1 года - 39,7%; более 5 лет - 15,5%.

Численность сотрудников в представляемой ими организации в настоящее время составляет до 15 человек - 62,1%, от 16 до 100 человек - 34,5%, от 101 до 250 человек - 3,4%.

Среди опрошенных 87,9% - являются собственниками бизнеса; 12,1% - являются руководителями высшего звена.

Большинство опрошенных (67,2%) указали примерную величину годового оборота бизнеса в сумме до 120 млн. рублей, 24,1% - в сумме от 120 до 800 млн. рублей, 8,6% свыше 800 млн. рублей.

Также большинство опрошенных респондентов отметили, что основной продукцией бизнеса, который они представляют являются услуги (44,8%), конечная продукция - 32,8% и 22,4% - бизнес, которых осуществляет торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями.

58,6% опрошенных указали, что основным географическим рынком является их локальный рынок, 31% - рынок Ставропольского края, 10,3% - рынки нескольких субъектов Российской Федерации.

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

Большинство респондентов отметили высокий уровень конкуренции (так ответили 53,4% респондентов) и очень высокий (24,1% опрошенных представителей бизнеса). Причем 63,8% отметили, что на рынке, который они представляют, большое количество конкурентов (+2,8% к уровню прошлого года), а 36,2% опрошенных указали количество конкурентов от 4 и более. Также большинство респондентов (55,2%) считают, что за последние 3 года число конкурентов на рынке, который они представляют, увеличилось на 1-3 конкурента и лишь 13,8% считают, что количество конкурентов не изменилось.

Качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг, размещаемой в открытом доступе удовлетворены 63,8%, уровнем понятности - 94,8%, удобством получения - 79,3% респондентов.

Большинство опрошенных пользуется официальной информацией, размещенной на официальном сайте ФАС России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 48,3%.

51,8% опрошенных респондентов считают, что существует большое число поставщиков основного закупаемого товара, который приобретает представляемый ими бизнес для производства и реализации собственной продукции, 36,2% - считает, что более 4 поставщиков. Основными закупаемыми товарами являются продукты питания, канцелярские товары, строительные материалы.

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

Оценивая наличие административных барьеров, 65,5% респондентов указали, что хоть административные барьеры и присутствуют, но они преодолимы без существенных затрат. Причем более 60,3% респондентов признают, что за последние 3 года, бизнесу стало проще их преодолевать (+4,3% к уровню 2019 года).

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

Большинство респондентов, оценивая услуги субъектов естественных монополий указывают, что в целом удовлетворены условиями и сроками подключения к объектам водоснабжения - 63,8% опрошенных (+0,8% по сравнению с предыдущим годом), электроснабжения - 69,0% (+1,6% к уровню 2019 года), теплоснабжения - 56,9% (+0,4%) и услугам телефонной связи - 86,2% (+1,2%), лишь по услугам подключения к объектам газоснабжения большинство респондентов (65,5%) дали неудовлетворительную оценку.

Более 45% респондентов удовлетворены качеством и ценами на услуги по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения в электронном виде, оказываемые ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий.

Сложность (количество) процедур подключения услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет возникла у 48,0% респондентов по услуге газоснабжение и электроснабжение (47,0%), по остальным услугам большинство опрошенных считает, что все не изменилось и осталось на прежнем уровне, качеством удовлетворено более 50,0% опрошенных.

5. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а также различными финансовыми продуктами и услугами.

Так по услуге «Банки» доступностью удовлетворены 74,0% опрошенных, качеством - 53,4%, стоимостью - 51,7%. По услуге «Микрофинансовые организации» уровнем цен удовлетворены 46,6% респондентов, доступностью и стоимостью 72,4% и 60,3% соответственно. Качеством предоставления услуги «Негосударственные пенсионные фонды» удовлетворены 55,2%, доступностью - 65,5%, стоимостью - 62,0% респондентов.

Наиболее существенными барьерами при доступе к финансовым услугам являются предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая - 31,0%, 25,9% не хотят жить в долг.

Оценивая удовлетворенность состоянием и развитием конкурентной среды, большинство опрошенных представителей предпринимательского сообщества (70,7%) положительно оценили качество данного рынка.

**III. Анализ итогов опросов населения**

**в отношении доступности финансовых услуг**

1. Мониторинг материального положения населения города Ставрополя.

Большинство опрошенных (55,0%) сообщили, что «Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/ кредит» (+0,9 по сравнению с прошлым годом), «У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема» - 36,3% (+8,4%), «Нам не всегда хватает денег даже на еду» - 4,5% (+0,6%), «В случае необходимости мы можем купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь» - 3,1% (+0,5%), «Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру» - 1,4% (+1,0%).

2. Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние 12 месяцев.

Наиболее востребованными услугами за 12 месяцев оказались: «Банковский вклад» (82,3%), «Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации» (70,4%), «Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе» (84,8%).

Большее количество опрошенных воспользовалось услугой «Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом» - 91,0%, а также «Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом» - 61,9%, наименьшее количество респондентов имеет сейчас «заем в ломбарде» - 14,0%.

Наиболее востребованными из перечисленных финансовых услуг оказались: «Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание зарплатного проекта - 84,0%, «Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат» - 83,7%.

3. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг.

Работой банков удовлетворены более 76,6% респондентов, микрофинансовых организаций - 63,4%, кредитных потребительских кооперативов - 57,7%, ломбардов и негосударственных пенсионных фондов более 70,0%. Не сталкивались с субъектами страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) - 24,4% опрошенных, не удовлетворены услугами брокеров - 26,5% респондентов.

Количеством и удобством расположения банковских отделений удовлетворено 69,4% опрошенных, имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг - 81,5%, имеющимся выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых услуг - 79,1%, качеством интернет-связи - 79,5%, качеством мобильной связи - 75,6% респондентов. Более 28,7% опрошенных не сталкивались с имеющимся выбором различных брокеров для получения необходимых брокерских услуг.

4. Мониторинг доступности для населения финансовых услуг.

Уровнем доступности удовлетворена большая часть опрошенных респондентов более 50,0%, так услугу «Касса в отделении банка» посчитали доступной 72,7%, услугу - «Отделение почтовой связи» - 58,3%, услугу «Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)» - 53,6%.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_