**Результаты мониторинга**

**итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Минераловодского городского округа Ставропольского края за 2020 год**

В рамках реализации Стандарта развития конкуренции между минэкономразвития края и администрацией городского округа заключено Соглашение о внедрении Стандарта развития конкуренции от 11 сентября 2019 года № 20. Администрацией городского округа по итогам 2020 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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 2020 года были проведены опросы субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг Минераловодского городского, 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 162 респондентов представителей бизнеса (2,92 % от общего количества) и 743 потребителей товаров и услуг, финансовых услуг (0,54 % от общей численности).

### 

### Результаты мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности

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 162 представителя малого и среднего бизнеса округа, что составляет 2,92 % от общей численности.

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 (53 %), нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (22,22 %). Несколько реже – сложность/затянутость процедуры получения лицензий (9,88 %), сложность получения доступа к земельным участкам (3,7 %).

По сравнению с предыдущим опросом представители бизнеса чаще стали отмечать препятствие в виде высоких налогов (доля увеличилась с 42,5 до 53 %). Уменьшилась доля респондентов, указавших на нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность с 24,0 до 22,22 %.

Более 46,91 % субъектов предпринимательской деятельности, представители которых были опрошены, действуют на рынке более 5 лет (в 2019 году 25,3% %); 45,68 % предприятий и организаций осуществляют деятельность от 1 до 5 лет; около 7,4 % пришлось на начинающих предпринимателей (в 2019 году - 28%).

Из числа опрошенных 56,17 % являются собственниками (совладельцами) бизнеса, 16 % - руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция), 19,75 % - руководитель среднего звена (руководитель управления/подразделения/отдела) (в 2019 году 23,3 %) и на неруководящих сотрудников пришлось 8 % опрошенных (в 2019 году 10 %).

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 2019 года.

Если говорить о размере бизнеса, то в целом 60,5 % опрошенных заявили, что численность сотрудников их организаций составляет не более 15 человек (в 2019 году - 56,8 %), 26,54 % пришлось на организации с численностью от 16 до 100 человек (в 2019 году - 30,8 %).

По величине годового оборота бизнеса ответы респондентов распределились следующим образом: до 120 миллионов рублей (микропредприятие) – 64,2 % (в 2019 году 35,6 %), от 120 до 800 миллионов рублей (малое предприятие) – 29 % (в 2019 году 31,5 %), от 800 до 2000 млн.рублей – 7 % (в 2019 году - 8,2 %).

Можно сделать вывод о том, что из всех представителей бизнеса, принявших участие в опросе по итогам 2020 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 98 единиц или 60,49 % от числа опрошенных. При этом доля малых предприятий с численностью работников до 100 человек и величиной годового оборота до 800 млн. рублей составила 10 %. Таким образом, более 87,03 % респондентов, представляли микро - и малые предприятия, что соответствует уровню 2019 года.

36,42 % опрошенных предоставляют различного рода услуги, 48,77 % осуществляют свой бизнес в торговле или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями.

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

Опрос респондентов о географических рынках, представляемых бизнесом, показал, что основным рынком сбыта продукции (товаров, работ, услуг) 77,78 % - является локальный рынок, рынок муниципального образования, рынок Ставропольского края пришлось (в 2019 году - 41 %) опрошенных. Для остальных опрошенных основными рынками являются рынки нескольких субъектов РФ, рынок РФ, рынки стран СНГ.

Важным фактором развития и поддержания бизнеса является наличие

конкурентной среды.

Рассматривая вопрос о количестве конкурентов, от 1 до 3 конкурентов имеют 14,81 % опрошенных (в 2019 году - 38,4 %). О наличии 4-х и более конкурентов заявили 44,44 % респондентов (в 2019 году 31,5 %), большее количество конкурентов отметили 38,27 % опрошенных, в 2018 году 17,8 %. Затруднились с ответом 1,85 %. 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 5,5 % опрошенных, что соответствует уровню 2019 года. Увеличение конкуренции на 1-3 конкурентов пришлось на 39,51 % респондентов (в 2019 году - 26,7 %), на 4 и более конкурентов пришлось на 29,63 % опрошенных. Затруднились ответить 16,01 % респондентов (в 2019 году - 7,4 %). И 16,05 % не отметили изменений в количестве конкурентов за 3 года (в 2019 году – 38,4 %).

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 следующие меры для повышения конкурентно способности продукции, работ и услуг, которые производят или предоставляют:

|  |  |
| --- | --- |
| Обучение и переподготовка персонала | 16 |
| Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) | 38 |
| Приобретение технического оборудования | 42 |
| Расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента | 49 |
| Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) | 11 |
| Самостоятельное проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ | 2 |
| Приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау | 4 |

Так, респондентами оценивалась степень удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) и число таких поставщиков.

В части числа поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги), который приобретает бизнес для осуществления деятельности, опрошенных имеют 4 и более поставщиков 35,6 %; 26 % опрошенных пользуются большим числом поставщиков, 17,1 % пользуются услугами 2-3 поставщиков.

Участникам исследования было предложено оценить степень влияния органов власти на конкурентную среду Минераловодского городского округа. Прежде всего, отметим, что 69,75 % респондентов удовлетворены деятельностью органов власти, 7,4 % - не удовлетворены, 10,5 % - затруднились ответить.

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 30,45 % предпринимателей по всем трем уровням; скорее удовлетворяет в среднем – 29,42 %. Как скорее неудовлетворительную – в среднем 8,2 % опрошенных. Респонденты затруднились с ответом в среднем в 29,6 % случаев.

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.

По мнению опрошенных 40,74 % считают, что административные барьеры существуют, но они преодолимы, 17,28 % - сошлись во мнении, что барьеры есть, но их преодоление требует значительных затрат. Об отсутствии административных барьеров высказались 20,37 % респондентов и затруднились ответить 17,9 % опрошенных.

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.

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.

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 2020 год в отдел муниципального контроля администрации Минераловодского городского округа  поступило 3 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.

Выводы

По итогам опроса были рассмотрены предприятия, осуществляющие свою деятельность преимущественно до 5 лет. Большая часть являются собственниками бизнеса, а так же руководителями высшего и среднего звена.

Большинство респондентов представляли микро- и малые предприятия. По информации респондентов, большинство организаций, участвовавших в опросе, ведут розничную торговлю (продовольственными и непродовольственными товарами), занимаются предоставлением разного рода услуг населению, а также задействованы в сфере производства. Основным рынком сбыта продукции около 50 % случаев является локальный рынок (в 2019 году 41 %).

Если говорить о вопросе конкуренции то можно отметить следующее.

Условия ведения бизнеса в Минераловодском городском округе в целом конкуренты. По оценкам бизнеса, уровень конкуренции в округе находится на достаточном уровне – более 50 % опрошенных имеют большое количество конкурентов. Более 50% респондентов, принимавших участие в опросе, отмечают большое количество конкурентов на целевом рынке и считают, что за последние три года число конкурентов возросло.

Преимущественно респонденты отмечали, что ведут бизнес в условиях

умеренной конкуренции, т.е. для сохранения рыночной позиции бизнеса необходимо регулярно (один раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности, а также, в случае высокой конкуренции, время от времени (один раз в 2-3 года) применять новые способы повышения конкурентоспособности, не используемые компанией ранее.

Представители бизнеса, принявшие участие в опросе, в целом удовлетворительно рассматривают как количество поставщиков, так и состояние конкуренции между ними.

Уровень доступности, понятности и удобства получения официальной

информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию

развитию конкуренции является удовлетворительным для большинства респондентов.

В своей повседневной деятельности бизнес сталкивается с целым рядом проблем, от конкуренции до налоговой политики государства. Административные барьеры на сегодняшний момент все еще являются препятствием для ведения бизнеса. По мнению опрошенных, наиболее сильное отрицательное влияние на деятельность бизнеса в округе оказывают

высокие налоги.

Примерно 20,99 % опрошенных считают, что ранее административные барьеры отсутствовали, 14,2 % опрошенных считают, что административные барьеры отсутствуют, как и ранее, 11,72 % - что уровень и количество административных барьеров не изменилось, 12,34 % - бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше, 17,28 % - бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше, 7,4 % - административные барьеры были полностью устранены.

В результате опроса субъектов предпринимательской деятельности относительно уровня административных барьеров на рынке, в основном для бизнеса, который они представляют, в течении последних 3 лет – 45 % считают, что бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше и 30 % - что уровень и количество административных барьеров не изменились.

**Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Минераловодского городского округа и состоянием ценовой конкуренции**

Администрацией Минераловодского городского округа по итогам 2020 года в рамках мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Минераловодского городского округа, состоянием ценовой конкуренции, 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 Минераловодского городского округа, что составило 0,54 % от общей численности населения округа (в 2019 году - 0,48 %).

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 Минераловодского городского округа, услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок, дошкольного и общего образования, теплоснабжения.

В сравнении с прошлогодним опросом увеличился выбор предложений в сферах санаторно-курортных и туристических услуг, детского отдыха и оздоровления, дорожной деятельности, благоустройства городской среды.

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.

В 2019 году основную часть опрошенных составили респонденты в возрасте до 35 лет (29 %).

В структуре опрошенных, характеризующей социальный статус, преобладает работающее население (61,64 %), в 2019 году - 58 %. В ходе исследования были опрошены также пенсионеры (18,7 % от общего числа респондентов), безработные граждане (5,52 %), домохозяйки (домоходяины) (2,7 %) и учащиеся/студенты (3,5 %). Годом ранее в опросе также принимали участие преимущественно работающие потребители товаров и услуг Минераловодского городского округа.

Высшее образование имеют 66,2 %, среднее профессиональное – 17,5 %, общее среднее – 4,17 %, высшее – подготовка кадров высшей квалификации – 9,8 %, основное общее – 2,28 %.

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 на всех предложенных рынках. Наиболее широкий выбор предложений опрошенные отметили в сфере поставки сжиженного газа в баллонах, оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории, реализации сельскохозяйственной продукции.

Уровнем цен на предложенных рынках население округа более всего недовольно на рынке медицинских услуг (31,7 %), торговли лекарственными препаратами (28,0%), перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (27,19 %), рынок нефтепродуктов (25,84 %) и теплоснабжения (28,67 %).

Также участники исследования отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ (40,24 %) бензин и дизельное топливо (36,47 %).

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 – 69,6 % (в 2019 году - 57,3 %), 24,1 % - что их мало. Затруднились ответить 11,8 % респондентов.

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 78 % респондентов (в 2019 году - 75 %). 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 (2019 год – 25 %), 44,55 % удовлетворены полностью (2019 год - 41 %) и 6,7 % - скорее не удовлетворены.

2. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления

Мало достаточного количества детских оздоровительных учреждений отметили 28,8 % респондентов (в 2019 году - 36,2 %); 1,9 % - что нет совсем. 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 %), в 2019 году - 32,2 % и 23,4 % соответственно. Скорее неудовлетворительно и неудовлетворительно 7,4 % и 6,46 % (в 2019 году - 21,6 % и 10,6 %).

Большая часть опрошенных (63,2 %) в разной степени удовлетворены респонденты возможностью выбора и уровнем цен на рынке услуг детского отдыха и оздоровления.

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

3. 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, 57,8 % (2019 год - 64 %) респондентов придерживались мнения о том, что на рынке присутствует достаточно организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей; 35,26 % респондентов полагали, что их мало (в 2019 году - 20 %).

В той или иной мере большинство потребителей удовлетворено как качеством услуг дополнительного образования детей – 43,7 % (2019 год - 57,7 %), так и возможностью выбора (40,24 %) и уровнем цен (35,45 %) . Такое же мнение выразили потребители по итогам опроса 2019 года.

По мнению большинства опрошенных в 2020 году, рынок дополнительного образования в округе достаточно развит, в течение последних трех лет количество субъектов на нем не изменилось существенно. Преобладающая часть респондентов удовлетворена всеми характеристиками предоставляемых услуг на данном рынке.

4. Рынок медицинских услуг

Достаточность медицинских учреждений отметили – 66,75 % опрошенных (2019 год - для 72 %), мало - для 5,65 % опрошенных (в 2019 году – 10,7 %).

В 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 2019 году - 70,6 %).

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.

5. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства

Большая часть респондентов, как и годом ранее, полагала, что рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства достаточно развит.

Более половины респондентов (59,8%), считали, что количество организаций, предоставляющих услуги на рынке ЖКХ, в течение последних

3 лет, не изменилось. Большинство респондентов удовлетворены в разной степени возможностью выбора поставщиков услуг на этом рынке. Опрошенные отметили различного рода неудовлетворенность качеством жилищно-коммунальных услуг. Аналогичная ситуация была отмечена в ходе опроса, проведенного в 2019 году.

Таким образом, рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства представлен в Минераловодском городском округе достаточным количеством субъектов. Уровень конкуренции на нем не изменился за последние три года. Однако, по мнению опрошенных, организации, действующие на данном рынке, устанавливают необоснованно высокие цены. Доля неудовлетворенных ценовой политикой на рынке ЖКУ оказалась больше, чем доля удовлетворенных. Больше всего респондентов, неудовлетворенных уровнем цен на данные услуги, оказалось среди работающих участников опроса. Респонденты в целом также недовольны качеством услуг ЖКХ. Аналогичная ситуация была отмечена в ходе опроса, проведенного в 2019 году.

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 (в 2019 году - 76,2 %). 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 по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок

Более половины опрошенных посчитали данный рынок услуг достаточно развитым 57 % (в 2019 году - 72 %). Годом ранее рынок услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок также был назван потребителями достаточно развитым, хотя данный показатель ежегодно сокращается.

Качеством услуг на данном рынке скорее удовлетворены 26,78 % респондентов (2019 год – 48,8 %), 19,78 % не устраивает качество предоставляемых услуг. Возможностью выбора услуг на данном рынке в разной степени удовлетворены 54,64 % опрошенных (в 2019 году - 77,8 %).

Ценовая политика на рынке по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок в разной степени не устраивает 13,74 % (в 2019 году - 20 %), 57,2 % опрошенных удовлетворены ценами на услуги перевозок, что соответствует уровню прошлого года.

Потребители Минераловодского городского округа охарактеризовали данный рынок услуг как достаточно развитый. Доля респондентов, не удовлетворенных качеством и ценой услуг, осталась на уровне 2019 года.

8. Рынок услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок

42,8 % опрошенных посчитали данный рынок услуг достаточно развитым (в 2019 году - 52 %). Годом ранее рынок услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок также был назван потребителями достаточно развитым, хотя данный показатель ежегодно сокращается.

Качеством услуг на данном рынке скорее удовлетворены 37,74 % респондентов, 9,6 % не устраивает качество предоставляемых услуг. Возможностью выбора услуг на данном рынке в разной степени удовлетворены 75,5 % опрошенных.

Ценовая политика на рынке по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок в разной степени не устраивает 9,74 %, 39,57 % опрошенных удовлетворены ценами на услуги перевозок, что соответствует уровню прошлого года.

Потребители Минераловодского городского округа охарактеризовали данный рынок услуг как достаточно развитый. Доля респондентов, не удовлетворенных качеством и ценой услуг, осталась на уровне 2019 года.

9. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковыми такси

Результаты проведенного анкетирования показали, что большинство опрошенных, а именно 83,3%, считают, что организаций, предоставляющих услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Минераловодского городского округа, достаточно, 13 % затруднились дать ответ на поставленный вопрос.

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 67,56 % респондентов.

Качество услуг, оказываемых частными перевозчиками, устраивает более половины потребителей, доля потребителей, не удовлетворенных качеством услуг на данном рынке составляет 5,38 % от общего числа опрошенных.

Возможностью выбора предоставляемых услуг считали себя удовлетворенными более 80 % опрошенных, не удовлетворены возможностью выбора 5,24 % респондентов. Затруднилась оценить по различным критериям данный рынок услуг в среднем 9 % респондентов.

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

Подавляющее большинство респондентов (77,1 %), как и годом ранее (80 %), считало рынок услуг связи достаточно развитым. Наличие возможности выбора организаций, осуществляющих услуги связи в, отметили 77,4 % респондентов (соответствует уровню 2019 года), скорее не удовлетворены выбором – 12,24 %.

По мнению большинства опрошенных за последние 3 года на рынке связи не произошло изменений в количестве субъектов. Преобладающая часть респондентов, принявших участие в опросе по итогам 2020 года, также отметила отсутствие изменений в числе субъектов, предоставляющих услуги связи.

77,52 % опрошенных скорее удовлетворены качеством услуг связи (2019 год – 73,1 %), а 7,94 % % респондентов скорее не удовлетворены (в 2019 году - 11,5 %). Уровнем цен услугами связи в разной степени удовлетворены 72,1 % потребителей, а 17,5 % скорее не удовлетворены (в 2019 году – 12,8 %).

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.

11. 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 (в 2019 году - 21,3 %).

12. 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.

13. Рынок санаторно-курортных и туристических услуг

Часть респондентов (21,4 %) отметила, что рынок санаторно-курортных и туристических услуг в Минераловодском городском округе мало развит. На полное отсутствие организаций данного рынка указали 19,65 % участников опроса (в 2019 году 24 %) и 13,3 % затруднились ответить.

Число респондентов, в той или иной мере удовлетворенных качеством, возможностью выбора и ценами товаров, работ, услуг на рынке санаторно-курортных и туристических услуг оказалось больше количества не удовлетворенных: 59,7 % против 19,7 % (в 2019 году - 72 % против 8 %).

Таким образом, рынок санаторно-курортных и туристических услуг в Минераловодском городском округе не достаточно развит в достаточном объеме по мнению респондентов, изменения в количестве субъектов, предоставляющих услуги на нем, потребителями также не были отмечены.

14. Сфера наружной рекламы

61,37 % (47,1% в 2019 году) пользователей охарактеризовало количество организаций в сфере наружной рекламы как достаточное, 13,6 % как избыточное, 13 % считают, что в округе не достаточно таких организаций.

Уровнем цен в сфере наружной рекламы находит приемлемым 42,4 %

пользователей. Стоит отметить отрицательную динамику: по сравнению с 2019 годом уровень удовлетворенности ценообразованием снизился на 15 %. Доля неудовлетворенных участников данного рынка увеличилась на 3,6 % по сравнению с 2019 годом.

Большинство пользователей сферы наружной рекламы, как и в предыдущем году исследования, удовлетворены качеством их оказания: 45,9 % оценили его достаточно высоко (44,6 % в 2019 году).

Возможность выбора организаций в сфере наружной рекламы удовлетворяет подавляющее большинство (72,3 %) пользователей, что на 2,8 % выше результатов исследования 2019 года

*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,

Основная часть опрошенных 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), 39,3 % - считают, что у них достаточно денег на еду, но купить одежду – серьезная проблема.

Основная часть респондентов не использовали за последние 12 месяцев договорами на размещение средств в форме займа в микрофинансовых организациях, в кредитных потребительских кооперативах. 8,2 % опрошенных имеют в настоящее время банковские вклады.

Почти половина опрошенных имеют кредиты в банках или используют кредитные лимиты по кредитной карте (49,7 % и 51,41 % соответственно).

Основная часть опрошенных 81,6 % пользуются зарплатными картами, 57,3 % кредитными картами.

Половина опрошенных считает, что сфера оказания финансовых услуг населению в округе достаточно развита, 35,0% опрошенных отметила, что рынок развит мало. Избыток организаций в сфере финансовых услуг отметили 2,7% респондентов.

По мнению 75,1% опрошенных за последние 3 года не произошло изменений количества организаций в сфере финансовых услуг. Положительную динамику отметили 11,0 % потребителей. Затруднились ответить на данный вопрос 13,9 % респондентов.

Анализ результатов опроса жителей Минераловодского городского округа показал низкую степень удовлетворенности населения уровнем цен в сфере финансовых услуг. Так, 61,2 % опрошенных отметили неудовлетворенность данным критерием. Около 25,0 % жителей поставили положительную оценку сложившемуся уровню цен на исследуемом рынке.

Качеством оказания финансовых услуг населению в большей мере удовлетворены 67,1% потребителей, не удовлетворены – 17,5% опрошенных.

Доля респондентов, в целом удовлетворенных возможностью выбора организаций в сфере финансовых услуг, превышает долю неудовлетворенных (70,3 % против 15,8 % опрошенных).

В ходе опроса респондентам предложили оценить широту представленности организаций на рынках товаров и услуг. Степень удовлетворенности потребителей объемом услуг различных рыночных сегментов оценивалась через индикаторы «избыточно (много)», «достаточно», «мало», «нет совсем». Наиболее широкое распространение, по

мнению респондентов по критерию «достаточно», имеет рынок дошкольного образования 69,58 %, рынок поставки сжиженного газа в баллонах 80,2 %, рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок 80,21 % (в 2019 году - 85,1 %).

По данным таблицы выявлено, что 25 из 43 рынков признаются подавляющим большинством опрошенных (не менее половины) как достаточно развитые.

Предложение услуг жители Минераловодского городского округа оценивали ответами «мало» и «нет совсем». Недостаток организаций, предоставляющих услуги, больше всего был отмечен респондентами на рынках:

- услуг среднего профессионального образования - 38,62 %;

- услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 48,45% (2019 год - 27,6 %);

- переработки водных биоресурсов – 52,49 %.

Следует отметить, что потребители наиболее часто затруднялись охарактеризовать тенденцию изменения количества субъектов, представляющих услуги на рынке детского отдыха и оздоровления, рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом.

В большей степени респонденты также отмечали неудовлетворенность

качеством и ценой предоставляемых услуг на рынке жилищно-коммунальных услуг.

В пользу положительных распределились ответы респондентов об удовлетворенности возможностью выбора товаров и услуг на рынках розничной торговли сельскохозяйственной продукции и услуг связи.

При этом в целом по результатам опроса населения можно отметить,

что потребители товаров и услуг удовлетворены ситуацией с их качеством,

ценой либо возможностью выбора на большинстве социально значимых и

приоритетных рынков.

В процессе опроса респондентам было предложено определить основные товары и услуги, на которые, по их мнению, цены в Ставропольском крае выше по сравнению с другими регионами. Большинством респондентом был отмечен высокий уровень цен в Ставропольском крае на жилищно-коммунальные услуги, лекарства, водоснабжение, водоотведение и увеличение налогов.

*Мнение потребителей о качестве официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров 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, в том числе по вопросу о состоянии конкурентной

среды на рынках товаров и услуг Минераловодского городского округа.

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Минераловодского городского округа и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе, осуществлялось (как и в случае субъектов предпринимательской деятельности) по трем параметрам – уровню доступности, уровню понятности и удобству получения информации. По каждому из этих параметров респонденты также высказывали степень своей удовлетворенности.

В результате, как и годом ранее, доля опрошенных, в той или иной мере удовлетворенных уровнем понятности, доступности и удобством получения официальной информации, существенно превысило долю неудовлетворенных респондентов по данным критериям.

*Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий*

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 2020 году больше всего положительных оценок получили услуги газоснабжения и электросвязи, как и годом ранее.

Выводы

В ходе опроса было изучено мнение потребителей продукции (товаров, работ и услуг) Минераловодского городского округа.

Больше всего опрошено респондентов в возрасте от 35 до 44 лет и от 25 года до 34 лет. 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.

Мнения опрошенных представителей потребителей товаров, работ и услуг Минераловодского городского округа отражают нижеуказанные тенденции состояния и динамики конкуренции и конкурентной среды.

В целом респонденты полагают, что 25 из 43 анализируемых рынков признаются подавляющим большинством опрошенных (не менее половины) как достаточно развитые в части количества организаций, представляющих продукцию (товары, работы, услуги) на рынках. Это рынки: жилищно-коммунального хозяйства, услуг связи, услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, реализация сельскохозяйственной продукции.

Согласно данным опроса потребителей, превосходящий рост числа субъектов, предоставляющих товары и услуги, за последние 3 года зафиксирован на рынке розничной торговли сельскохозяйственной продукции, услуг связи, услуг по перевозки пассажиров наземным транспортом. Более всего ощущалось снижение конкуренции на рынке санаторно-курортных и туристических услуг.

В процесс опроса респондентам было предложено назвать основные товары и услуги, на которые, по их мнению, цены в Ставропольском крае выше по сравнению с другими регионами. Большинством респондентом был

отмечен высокий уровень цен в Ставропольском крае на жилищно-коммунальные услуги, лекарства, водоснабжение, водоотведение и увеличение налогов.

В результате оценки качества официальной информации о состоянии

конкурентной среды на рынках товаров и услуг Минераловодского городского округа и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе доля опрошенных, в той или иной мере удовлетворенных уровнем понятности, доступности и удобством получения официальной информации, существенно превысила долю неудовлетворенных респондентов по данным критериям.

По итогам оценки респондентами качества услуг субъектов естественных монополий большая часть респондентов оказалась в той или иной мере удовлетворена услугами практически всех естественных монополий, за исключением услуг по газоснабжению. При этом прослеживается наибольшая удовлетворенность услугами телефонной связи, электроснабжения.

В качестве основных направлений развития конкурентной среды большинством участников опроса было предложено установить контроль над

ростом цен и обеспечить качество производимой и продаваемой продукции.

Важно отметить, что представителями субъектов предпринимательской деятельности данные методы также были выбраны в качестве основных.