Приложение 8

Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции

на товарных рынках Ставропольского края

в Петровском городском округе

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.**

В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках товаров и услуг Петровского городского округа Ставропольского края, проведено анкетирование с общей выборкой 365 респондентов, что составляет 0,5% от общей численности населения округа. По результатам проведенного анкетирования потребителей товаров, работ и услуг, наблюдается увеличение активности при проведении опросов со стороны респондентов мужского пола, что на 2,7% больше проведенного опроса прошлого года и уменьшение активности опрошенных респондентовженского пола на 1,4%.

По социальному статусу большинство опрошенных в Петровском городском округе являются работающими – 67,9% (в 2019 г. – 70,8%). Среди опрошенных доля предпринимателей и самозанятых составила 24,1% (в 2019 г. – 2,2%), учащихся (студентов) – 5,8% (в 2019 г. – 7%). Неработающие (в том числе пенсионеры и домохозяйки, временно неработающие) составили 2,2% (в 2019 г. – 20,1%).

Из общего числа респондентов по уровню образования: 71,5% имеют высшее образование, что на 29,5% больше по сравнению с прошлым годом, а имеющих среднее специальное образование уменьшилось на 19,1% и составило 22,7% (в 2019 году – 41,8%), в то время как число респондентов имеющих общее среднее образование в среднем уменьшилось почти в 3 раза.

В целом социально-демографические характеристики респондентов принявших участие в опросе приведены в таблице №1.

 Таблица №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **2019** | **2020** |
| **ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ** | **359** | **365** |
| **КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ:** |
| Мужского пола , % | **23,9** | **26,6** |
| Женского пола, % | **76,1** | **73,4** |
| **КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ, ИМЕЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС:** |
| Работающий , % | **70,8** | **67,9** |
| Безработный, % | **11,7** | **0** |
| Временно не работающий, % | **5,6** | **-** |
| Учащийся/студент , % | **6,9** | **5,7** |
| Домохозяйка (домохозяин), % | **-** | **0,8** |
| Самозанятый, % | **2,2** | **0,8** |
| Пенсионер, % | **2,8** | **1,4** |
| **КОЛИЧЕСТВО ОПРОШЕННЫХ, ИМЕЮЩИХ ОБРАЗОВАНИЕ:** |
| Основное общее, % | **-** | **2,5** |
| Общее среднее , % | **16,2** | **3,3** |
| Среднее специальное, % | **27,6** | **22,7** |
| Неполное высшее, % | **19,2** | **-** |
| Высшее, % | **42** | **-** |
| Высшее-бакалавриат, % | **-** | **36,4** |
| Высшее-специалист, магистратура, % | **-** | **28,8** |
| Высшее-подготовка кадров высшей квалификации, % | **-** | **6,3** |
| Научная степень, % | **0** | **-** |

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

Анализ оценки потребителями товарных рынков посредством удовлетворенности ценообразованием, качеством и возможностью выбора товаров и услуг приведены в таблице 2.

Таблица №2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Уровень цен | Качество | Возможность выбора |
| **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** |
| Рынок услуг дошкольного образования | **76,8** | **80,5** | **77,2** | **78,6** | **82,1** | **85,7** |
| Рынок услуг общего образования | **84,9** | **85,2** | **51,0** | **87,7** | **88,8** | **88,2** |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | **78,8** | **77,5** | **56,2** | **84,1** | **80,7** | **80,8** |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | **57,3** | **53,9** | **86,9** | **84,9** | **87,7** | **86,6** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | **75,4** | **75,6** | **72,5** | **82,4** | **83,2** | **83,2** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | **17,5** | **16,7** | **17,0** | **17,8** | **12,5** | **12,3** |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | **81,0** | **79,4** | **88,5** | **87,4** | **82,7** | **81,0** |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | **79,9** | **76,4** | **89,6** | **89,0** | **85,5** | **82,4** |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | **83,2** | **80,5** | **83,2** | **84,3** | **87,1** | **88,2** |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | **81,0** | **80,8** | **83,0** | **79,2** | **84,4** | **79,2** |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | **28,8** | **27,4** | **26,9** | **25,5** | **28,0** | **26,6** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | **78,2** | **78,1** | **80,7** | **80,3** | **85,5** | **85,4** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | **78,2** | **78,3** | **84,9** | **85,2** | **87,1** | **87,3** |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края | **86,6** | **86,8** | **82,1** | **82,2** | **84,4** | **84,4** |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | **89,4** | **89,0** | **94,9** | **95,0** | **84,9** | **84,9** |
| Рынок социальных услуг | **79,3** | **79,4** | **86,6** | **86,3** | **87,4** | **87,3** |
| Рынок медицинских услуг | **62,3** | **58,9** | **49,1** | **49,3** | **83** | **80,8** |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | **39,8** | **35,9** | **50,1** | **83,0** | **57,9** | **81,6** |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | **83,8** | **84,1** | **81,6** | **83,8** | **86,9** | **86,8** |
| Рынок племенного животноводства | **86,0** | **86,3** | **85,7** | **85,4** | **83,8** | **83,6** |
| Рынок семеноводства | **85,7** | **85,4** | **68,3** | **88,2** | **94,7** | **95,0** |
| Рынок вылова водных биоресурсов | **85,2** | **85,4** | **83,2** | **83,6** | **85,5** | **85,4** |
| Рынок переработки водных биоресурсов | **81,8** | **77,8** | **21,0** | **73,4** | **58,2** | **76,4** |
| Рынок товарной аквакультуры | **87,1** | **76,4** | **69,9** | **70,1** | **84,6** | **77,0** |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | **82,1** | **82,2** | **79,1** | **79,4** | **88,5** | **88,5** |
| Рынок ритуальных услуг | **84,9** | **84,4** | **83,5** | **83,6** | **85,2** | **85,4** |
| Сфера наружной рекламы | **89,6** | **89,6** | **89,1** | **89,0** | **84,1** | **84,4** |
| Рынок жилищного строительства | **36,7** | **35,9** | **72,4** | **84,4** | **87,1** | **79,5** |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | **81,6** | **75,3** | **81,7** | **72,9** | **77,7** | **76,2** |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | **12,2** | **21,4** | **13,1** | **22,7** | **13,3** | **20,0** |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | **82,7** | **71,8** | **85,2** | **75,6** | **84,6** | **75,9** |
| Рынок легкой промышленности | **8,9** | **18,0** | **7,0** | **18,6** | **8,0** | **18,0** |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | **84,4** | **79,5** | **62,0** | **82,2** | **89,1** | **76,2** |
| Рынок производства кирпича | **84,6** | **78,4** | **88,3** | **80,1** | **84,6** | **82,5** |
| Рынок производства бетона | **24,2** | **24,7** | **23,0** | **23,2** | **24,7** | **25,2** |
| Рынок нефтепродуктов | **18,9** | **17,8** | **88,0** | **81,4** | **81,0** | **82,2** |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | **77,1** | **33,2** | **83,0** | **44,4** | **86,3** | **86,8** |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | **82,1** | **82,2** | **82,4** | **83,6** | **83,5** | **83,6** |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | **79,3** | **47,1** | **86,0** | **67,4** | **84,4** | **84,9** |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | **-** | **70,1** | **-** | **70,1** | **-** | **42,2** |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | **-** | **69,6** | **-** | **71,2** | **-** | **73,2** |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | **-** | **72,9** | **-** | **74,5** | **-** | **71,5** |
| Рынок минеральной воды | **-** | **69,3** | **-** | **73,9** | **-** | **74,8** |

Анализируя результаты оценки удовлетворенности уровнем цен, качеством товаров и услуг, возможностью их выбора на рынках Петровского городского округа Ставропольского края, следует отметить, что в большинстве случаев потребители удовлетворены уровнем цен на рынках товаров, работ и услуг, и при этом преобладающее число опрошенных потребителей положительно оценили качество оказываемых услуг и возможность выбора на исследуемых рынках.

1. **Анализ динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Петровского городского округа Ставропольского края за последние 3 года по каждому рынку.**

Проведенный анализ динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Петровского городского округа Ставропольского края за последние 3 года приведены в таблице 3.

Таблица №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование рынка** | **2019** | **2020** |
| **Снизилось** | **Увеличилось** | **Не изменилось** | **Снизилось** | **Увеличилось**  | **Не изменилось**  |
| Рынок услуг дошкольного образования | **0** | **31,7** | **60,40** | **0** | **34,8** | **57,3** |
| Рынок услуг общего образования | **0** | **29,2** | **62,9** | **0** | **29,3** | **63,3** |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | **0** | **26,1** | **64,6** | **0** | **27,1** | **65,8** |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | **2,7** | **24,5** | **64,3** | **1,6** | **26,8** | **65,2** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | **2,7** | **27,2** | **62,6** | **2,2** | **27,6** | **63,0** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | **0** | **20,1** | **69** | **1,9** | **17,8** | **71,5** |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | **0** | **30,9** | **63,2** | **0** | **26,8** | **65,5** |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердыхкоммунальных отходов | **0** | **32,5** | **59,3** | **0** | **32,6** | **61,0** |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | **0** | **5,8** | **85,2** | **0** | **8,5** | **81,9** |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | **0** | **33,9** | **60,1** | **0** | **35,3** | **58,0** |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | **0** | **30,6** | **61,8** | **0** | **31,8** | **61,0** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | **0** | **37** | **56,8** | **0** | **35,6** | **56,9** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | **0** | **28,1** | **63,5** | **0** | **29,8** | **63,3** |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края | **0** | **26,7** | **60,4** | **0** | **27,1** | **65,7** |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | **0** | **60,1** | **30** | **0** | **60,5** | **36,4** |
| Рынок социальных услуг  | **0** | **48,1** | **44,5** | **1,0** | **44,9** | **46,5** |
| Рынок медицинских услуг | **0** | **27,8** | **60,7** | **0** | **30,7** | **61,0** |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | **0** | **8,3** | **84,9** | **0** | **9,3** | **83,8** |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | **0** | **50,1** | **39,8** | **0** | **51,8** | **39,5** |
| Рынок племенного животноводства | **0** | **11,1** | **81,1** | **0** | **12,1** | **80,8** |
| Рынок семеноводства | **0** | **7,2** | **87,4** | **0** | **7,6** | **87,1** |
| Рынок вылова водных биоресурсов | **0** | **37,6** | **54,8** | **0** | **37,8** | **55,6** |
| Рынок переработки водных биоресурсов | **0** | **30,6** | **59,6** | **0** | **32,0** | **60,0** |
| Рынок товарной аквакультуры | **0** | **33,4** | **61,5** | **0** | **32,6** | **60,3** |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | **0** | **31,4** | **61** | **0** | **38,1** | **55,9** |
| Рынок ритуальных услуг | **0** | **35,6** | **57,6** | **0** | **35,8** | **58,0** |
| Сфера наружной рекламы | **0** | **34,5** | **59,6** | **0** | **39,7** | **53,4** |
| Рынок жилищного строительства | **0** | **6,9** | **85,2** | **0** | **6,3** | **84,9** |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)  | **0** | **11,4** | **80,7** | **0** | **12,0** | **82,5** |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | **0** | **10** | **81,6** | **0** | **9,5** | **81,9** |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | **0** | **5** | **88,3** | **0** | **7,9** | **85,5** |
| Рынок легкой промышленности | **0** | **5,8** | **86,9** | **0** | **5,4** | **88,5** |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | **0** | **33,9** | **59,3** | **0** | **32,3** | **59,7** |
| Рынок производства кирпича | **0** | **8,9** | **85,2** | **0** | **6,0** | **86,8** |
| Рынок производства бетона | **0** | **6,1** | **89,4** | **0** | **5,7** | **88,5** |
| Рынок нефтепродуктов | **0** | **71,5** | **23,1** | **0** | **71,5** | **23,8** |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | **0** | **61,5** | **31,7** | **0** | **62,4** | **29,6** |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | **0** | **57,6** | **33,7** | **0** | **49,5** | **44,9** |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | **0** | **34,2** | **59,6** | **0** | **33,6** | **60,5** |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | **-** | **-** | **-** | **0** | **7,4** | **82,4** |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | **-** | **-** | **-** | **0** | **7,4** | **83,6** |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | **-** | **-** | **-** | **0** | **7,1** | **85,2** |
| Рынок минеральной воды | **-** | **-** | **-** | **0** | **5,7** | **87,1** |

По мнению большинства участников опрошенных в течение последних трех лет увеличилось количество организаций розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, количество организаций, предоставляющих услуги по благоустройству городской среды, связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет. Это свидетельствует о стабильном развитии данного сектора экономики.

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

По результатам проведенного опроса, количество удовлетворенных качеством услуг предоставляемых субъектами естественных монополий на территории Петровского городского округа в текущем году незначительно увеличилось и составило:

- водоснабжение, водоотведение – 62,7% (59,3% в 2019 году);

- водоочистка – 49,0% (47,6% в 2019 году);

- газоснабжение – 62,4% (57,6% в 2019 году);

- электроснабжение –88,2% (88% в 2019 году);

- теплоснабжение – 77,2% (77,1% в 2019 году);

- телефонная связь, сеть «Интернет» –61,6% (50,9% в 2019 году).

Оценив результаты можно сделать вывод, что в целом участники исследования в той или иной степени довольны качеством водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, телефонной связи. Большинство опрошенных указали, что предоставлением субъектами естественных монополий услуг удовлетворены или скорее удовлетворены.

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

В рамках проведенного исследования оценивалась доступность, понятность и удобство получения официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Петровского городского округа Ставропольского края.

По мнению 94,2% респондентов (78,2% в 2019 году), официальная информация о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, стала более доступной. Без изменений остался показатель понятности размещаемой информации (93,9%), а число удовлетворенных удобством получения информации составило 93,6% (93,3% в 2019 году).

Касательно удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, наблюдается позитивная динамика.

**II. Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности**

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

В целях получения объективных данных, характеризующих состояние делового климата, в том числе изучения мнения предпринимателей малого и среднего бизнеса о состоянии конкуренции на товарных рынках Петровского городского округа Ставропольского края, в ходе проведения опроса был охвачен более широкий спектр товарных рынков по сравнению с 2019 годом.

В опросе приняли участие 88 субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющие деятельность на территории Петровского городского округа Ставропольского края, представляющие 16 товарных рынков, в то время как в 2019 году 84 субъекта МСП были представителями 6 товарных рынков.

У 31,8% опрошенных субъектов МСП бизнес основан на производстве и торговле продовольственными товарами, а также предоставлении услуг общественного питания и бытовых услуг.

Кроме этого в опросе приняли участие субъекты МСП, представляющие товарные рынки по предоставлению услуг дополнительного образования детей – 3,4%, медицинских услуг – 3,4%, услуг розничной торговли лекарственными препаратами – 2,3%, услуг по текущему ремонту помещений в многоквартирном доме – 1,1%, услуг по перевозке пассажиров легковым такси – 10,2%, услуг по ремонту автотранспортных средств – 10,2%, услуг связи и сети «Интернет» - 1,1%, услуг жилищного строительства – 2,3%, реализации сельскохозяйственной продукции – 9,1%, племенное животноводство – 1,1%, рынок нефтепродуктов – 3,4%, рынок легкой промышленности – 2,3%, рынок обработки древесины – 4,5%, рынок наружной рекламы – 6,8% и рынок санаторно-курортных и туристических услуг – 6,8%.

Основной продукцией (товаром, работой, услугой) всех респондентов являются:

- предоставление услуг – 62,5% (15,4% в 2019 г.);

-конечная продукция – 10,2% (35,7% в 2019 г.);

-продажа товара и услуг, производимых другими компаниями – 14,8% (44% в 2019 г.);

- сырье и материалы для дальнейшей переработки – 1,1% (4,7% в 2019 г.);

- компоненты для производства конечной продукции – 11,4% (0% в 2019 г.).

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

Конкуренция является одним из условий поступательного развития рынка. Немаловажным фактором функционирования бизнеса является возрастание количества конкурентов у предпринимателей на рынке. Отвечая на вопрос о количестве конкурентов для бизнеса, преобладающая масса опрошенных представителей бизнеса указала на большее количество конкурентов 50 % (в 2019 г. – 48,8%), 27,3 % (в 2019 г. – 25%) - 4 и более. От 1 до 3 конкурентов имели 22,7 % (в 2019 г. – 22,6%) опрошенных.

Важным фактором в работе и развитии бизнеса является изменение числа конкурентов на рынке, поскольку именно увеличение числа конкурентов стимулирует субъектов предпринимательской деятельности применять меры по повышению конкурентоспособности своих товаров и услуг с целью удержании конкурентных преимуществ на рынке. Так респондентам предлагалось ответить на вопрос: «Как изменилось число конкурентов бизнеса, который вы представляете на рынке товаров и услуг». Среди опрошенных субъектов МСП 67% (в 2019 г. – 28,6%) считают, что за последние 3 года число конкурентов бизнеса, который они представляют на основном рынке товаров и услуг, увеличилось на 3 конкурента, а 27,3% (22,6% - в 2019 г.) считают, что количество конкурентов выросло более чем на 4 конкурента.

3,4% (1,1% в 2019 г.) указали на то, что количество конкурентов за последние 3 года сократилось, а 2,3% (47,6% в 2019 г.) - на стабильность конкурентной среды на основном рынке товаров и услуг, который они представляют.

Так же наблюдается незначительный рост конкурентной среды на товарных рынках Петровского городского округа по реализации аналогичной продукции (товаров, работ, услуг).

Динамика конкуренции среди представителей бизнеса, предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу, услугу) приведена в диаграмме.

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

Одним из основных негативных факторов, препятствующих развитию конкуренции, являются административные барьеры, снижающие стимулы входа на рынки новых участников, повышающие непроизводственные издержки. Поэтому важным разделом исследования является оценка субъектами предпринимательской деятельности административных барьеров, присутствующих на рынках.

По результатам проведенного мониторинга наблюдается положительная динамика в преодолении административных барьеров для ведения текущей деятельности и открытии нового бизнеса. 53,4% опрошенных (в 2019 г. – 48,8%) считают, что административные барьеры есть, но они преодолеваются без существенных затрат, 40,9% (в 2019 г. – 39,2%) указывают на отсутствие административных барьеров и 5,7% (в 2019 г. – 3,5%) заявили о наличии административных барьеров, для преодоления которых необходимы существенные затраты.

Следует отметить, что 70,5% (в 2019 г. – 67,9%) опрошенных считают, что в 2020 году их бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, 22,7% (в 2019 г. –15,4%) указали на полное устранение барьеров и 6,8% (в 2019 г. – 2,4%) утверждают, что количество барьеров не изменилось.

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

По результатам проведенного анализа установлено, что в 2020 г. и 2019 г. от субъектов предпринимательской деятельности осуществляющих свою деятельность на территории Петровского городского округа Ставропольского края жалоб в контрольно-надзорные органы не поступало.

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

На основании результатов опроса выявлен незначительный рост удовлетворенности среди субъектов МСП относительно сложности и сроков получения доступа к услугам, предоставляемых субъектами естественных монополий (связь и «Интернет», теплоснабжение и водоснабжение), а в отношении стоимости при подключении предоставляемых услуг наблюдается спад удовлетворенности представителей бизнеса, связанный с ростом тарифов на услуги.

Динамика удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности на территории Петровского городского округа приведена в диаграмме.

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

Субъектам МСП предлагалось дать оценку качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Петровского городского округа и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе, доступности получения информации со стороны органов местного самоуправления. В среднем более 96% (более 95% в 2019 г.) опрошенных удовлетворены уровнем доступности, понятности и удобством получения официальной информации размещаемой в открытом доступе о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Ставропольского края.

Наиболее востребованными каналами получения информации являются официальная информация органов местного самоуправления, размещаемая на официальном сайте в информационной телекоммуникационной сети «Интернет», а также специальные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы.

1. **Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а так же доступности для субъектов предпринимательской деятельности финансовых услуг.**

Мониторинг удовлетворенности стоимостью, качеством и доступностью предоставляемых услуг финансовыми организациями представлена в диаграмме.

Отвечая на вопрос: «Какие из перечисленных барьеров, являются наиболее существенными при доступе к финансовым услугам» респонденты указали, что основными барьерами при доступе к финансовым услугам являются: слишком низкая процентная ставка для продуктов с процентным доходом (30,7%), отсутствие необходимости в заемных средствах (29,5%) и негативное отношение к кредитам (займам) (31,8%), 7,8% - не обладают навыками использования онлайн-сервисов.

**III. Анализ итогов опросов населения**

**в отношении доступности финансовых услуг**

1. **Мониторинг материального положения населения Петровского городского округа Ставропольского края.**

Мониторинг состояния материального положения среди населения, принявшего участие в опросе, показал, что финансовое состояние 40% респондентов позволяет им приобрести необходимую одежду и еду, но при покупке бытовой техники испытывают сложности.

1. **Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние 12 месяцев.**

Проведенный анализ показал, что 43% опрошенных не пользовались ни одним из финансовых продуктов (услугой) в течении последних 12 месяцев по причине:

- большой удаленности финансовых организаций (0,5%);

- ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) (3%);

- отсутствия доверия к финансовым организациям (6,3%);

- отсутствия свободных денежных средств (9,9%);

- использования иных способов размещения накоплений (10,7%);

- использования данных финансовых продуктов (услуг) членами семьи (12,6%);

Анализ использования населением услуг кредитования за последние 12 месяцев приведен в таблице 4.

Таблица 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | **6,8%** | **3,6%** | **89,6%** |
| Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | **27,1%** | **3,0%** | **69,9%** |
| Использование кредитного лимита по кредитной карте | **9,0%** | **4,4%** | **86,6%** |
| Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме) | **0%** | **0%** | **100,0%** |
| Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | **7,7%** | **0%** | **92,3%** |
| Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе | **0%** | **0%** | **100,0%** |
| Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | **6,3%** | **0%** | **93,7%** |
| Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | **0%** | **0%** | **100,0%** |
| Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | **6,6%** | **0%** | **93,4%** |
| Заем в ломбарде | **0,8%** | **0,6%** | **98,6%** |

В отношении услуг кредитования более 24,1% опрошенных не воспользовались данными финансовыми продуктами в течении последних 12 месяцев. 10,4% респондентов указали, что услугами кредитования (займа) уже пользуются члены их семьи, а так же у 2,5% опрошенных нет необходимости в заемных средствах, 3,3% отрицательно относятся к кредитам (займам), 1,6% используют иные способы получения займов и 2,7% ссылаются на высокие процентные ставки по кредитованию.

Кроме этого, малая доля опрошенных (1,4%) не уверены в безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций, 0,3% респондентов не обладает навыками использования онлайн-сервисов , 1,4% не доверяют им в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства и 0,5% указывают на отдаленность финансовых организаций.

Наиболее распространенными среди населения финансовыми продуктами являются расчетные (не кредитные) банковские карты. Доля пользователей зарплатных карт, оформленных работодателем, составляет 67,9%, дебетовых –24,1%, расчетных – 7,9%. 100% населения Петровского городского округа используют банковские карты.

На втором месте по популярности - кредитные продукты. Около трети участников исследования (34,1%) указали на наличие кредитных карт.

В результате анализа использования населением различных форм дистанционного доступа к банковскому счету было выявлено, что широкую популярность среди опрошенных (100%) получили мобильные приложения для мобильных устройств позволяющие получить удаленный доступ к банковскому счету.

 Если рассматривать степень использования населения страховых продуктов, то можно сделать вывод: среди участников опроса наиболее популярными видами страхования является добровольное медицинское страхование (100%), которое часто предлагают работодатели в рамках социального пакета для работников, и добровольное страхование жизни (есть у 67,9%) опрошенных.

Также распространены и другие виды обязательного страхования (такие как обязательное личное страхование пассажиров (туристов) и страхование автогражданской ответственности (ОСАГО) имеется у 53% респондентов.

Исходя из проведенного мониторинга использования страховых продуктов (услуг), все респонденты, принявшие участие в опросе, пользуются одним из видов страхования.

1. **Мониторинг удовлетворенности деятельностью**

**в сфере финансовых услуг**

Удовлетворенность потребителей деятельностью финансовых организаций, является одним из показателей, характеризующих сферу финансовых услуг. Эта сфера оказывает существенное влияние на развитие конкуренции, поскольку с одной стороны способствует созданию дополнительных возможностей для развития бизнеса, а другой - формированию конечного потребительского спроса.

Уровень удовлетворенности респондентов Петровского городского округа деятельностью финансовых организаций составил 31,9 % (доля респондентов, положительно оценивших удовлетворенность хотя бы одного из указанных типов финансовых организаций).

Анализ удовлетворенности респондентов работой/сервисом финансовых организацийприведен в таблице 5.

Таблица 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Не удовлетворен(-а) | Удовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| Банки | **10,1%** | **89,9%** | **0%** |
| Микрофинансовые организации | **1,1%** | **6,6%** | **92,3%** |
| Кредитные потребительские кооперативы | **0,8%** | **5,5%** | **93,7%** |
| Ломбарды | **0,6%** | **0,8%** | **98,6%** |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | **13,7%** | **39,7%** | **46,6%** |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | **1,7%** | **4,9%** | **93,4%** |
| Негосударственные пенсионные фонды | **17,8%** | **76,4%** | **5,8%** |
| Брокеры | **0%** | **0%** | **100%** |

Из проведенного анализа следует, что больше всего респондентов удовлетворены работой (сервисом) банков (89,9%).

Анализируя степень удовлетворенности населения Петровского городского округа продуктами (услугами) финансовых организаций при их оформлении, большая часть респондентов указала на удовлетворенность услуг пенсионного страхования (69,3%), негосударственного пенсионного страхования (66,3%), переводы/платежи (100%), банковские вклады (49,9%), расчетные (дебетовые карты) 100%. Менее популярными среди опрошенных оказались продукты (услуги), предоставляемые микрофинансовыми организациями, сельскохозяйственными и потребительскими кооперативами, займами в ломбардах.

1. **Мониторинг доступности для населения финансовых услуг.**

Анализ объективных показателей позволяет сделать вывод, что у большей части респондентов, принявших участие в опросе, есть возможность получить доступ к финансовым услугам.

Результаты доступности для населения финансовых услуг приведены в таблице 6.

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Не удовлетворен(а) | Удовлетворен(-а) | Не сталкивался(-лась) |
| Количеством и удобством расположения банковских отделений | **8,8%** | **91,2%** | **0%** |
| Качеством дистанционного банковского обслуживания | **0%** | **100%** | **0%** |
| Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | **11,8%** | **88,2%** | **0%** |
| Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | **4,1%** | **17,8%** | **78,1%** |
| Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг | **4,1%** | **17,8%** | **78,1%** |
| Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | **8,2%** | **45,2%** | **46,6%** |
| Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | **16,5%** | **36,9%** | **46,6%** |
| Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | **25,5%** | **74,5%** | **0%** |
| Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг | **35,3%** | **64,7%** | **0%** |
| Количеством и удобством расположения брокеров | **0%** | **0%** | **100%** |
| Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | **0%** | **0%** | **100%** |
| Качеством интернет-связи | **14,8%** | **85,2%** | **0%** |
| Качеством мобильной связи | **5,2%** | **94,8%** | **0%** |

В отношении доступности каналов обслуживания (наличия банкоматов и банковских терминалов) в среднем 76% респондентов считают, что на территории Петровского городского округа Ставропольского края расположение касс в отделении банка и банкоматов (терминалов) без функции выдачи наличных денег расположенных вне отделения банка позволяет им легко воспользоваться ими.

Что касается банкоматов (терминалов) без функции выдачи наличных денег расположенных в отделении банка и платежных терминалов для приема наличных денег, в среднем 42% опрошенных указало на их доступность.

В свою очередь 100% респондентов считают, что POS-терминалы для безналичного расчета банковской картой есть практически в каждой организации торговли.

Эти данные позволяют сделать вывод о высоком насыщении каналов доступа к финансовым продуктам (услугам), то есть найти хотя бы один канал получения финансовых услуг могут практически все категории населения.