

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках Петровского городского округа и состоянием ценовой конкуренции, включая мониторинг удовлетворенности потребителей товаров, работ и услуг качеством (уровнем доступности, понятности и удобства получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Петровского городского округа и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой уполномоченным органом, оценки удовлетворенности потребителями товаров, работ и услуг деятельностью субъектов естественных монополий на территории Петровского городского округа

В рамках мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Петровского городского округа, состоянием ценовой конкуренции, а так же в рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Петровском городском округе проведено анкетирование с общей выборкой 353 респондентов, что составляет 0,49% от общей численности населения округа.

Преобладающей частью респондентов были мужчины 62,3% и 37,7% женщины. В прошлом году количество респондентов мужского и женского пола было равным.

Больше всего опрошено респондентов старше 51 года - 49%, от 36 до 50 лет – 21,5%, в возрасте от 21 до 35 лет - 18,1% и до 20 лет – 11,3%. В 2017 году основную часть опрошенных также составили респонденты в возрасте старше 51 года.

В структуре опрошенных, характеризующей социальный статус, преобладает работающее население 48,7%. В ходе исследования также были опрошены учащиеся/студенты - 17,5%, безработные граждане – 17%, пенсионеры - 10,5 %, домохозяйки (домохозяины) – 6,2%. Годом ранее в опросе принимали участие преимущественно учащиеся и студенты – 52%.

Из числа прошедших анкетирование 60,9% имеют 2 детей и 24,6% имеют 1 ребенка. В 2017 году 70,4% и 23,5% соответственно.

Высшее образование имеют 36%, неполное высшее – 19,6%, общее среднее – 20,7%, среднее специальное - 23,8%.

Из числа опрошенных 51,5% имеют среднемесячный доход на одного члена семьи от 10 до 20 тыс.рублей, 24,6% имеют доход от 20 до 30 тыс.рублей, доход на одного члена семьи до 10 тыс.рублей имеют 15,8% опрошенных и от 30 до 45 тыс.рублей - 7,9%. Подобная доходная структура была отмечена и в ходе опроса 2017 года.

Низкий доход (до 10 тысяч рублей на одного члена семьи) в основном имеют работающие респонденты, проживающие в сельской местности и имеющие среднее специальное образование.

Проведенный мониторинг состояния конкуренции на социально значимых и приоритетных рынках Петровского городского округа (оценка

состояния конкуренции и конкурентной среды) показал следующие результаты:

Рынок услуг дошкольного образования

- достаточно учреждений дошкольного образования – 90%;
- мало 9,9 % респондентов.

Качеством данных услуг в округе в той или иной мере удовлетворены более 51% респондентов. В целом удовлетворенность возможностью выбора высказали 83 % респондентов. Большинство потребителей, принявших участие в опросе 2017 года, также заявило, что удовлетворено качеством предоставляемых услуг и возможностью их выбора 80% и 81,6% соответственно. 45,3% опрошенных потребителей удовлетворены или скорее удовлетворены уровнем цен на рынке дошкольного образования. По итогам 2017 года таких было более 50%.

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления

- достаточно учреждений дошкольного образования - более 90%;
- мало 12,8 % респондентов.

Качеством услуг детского отдыха и оздоровления удовлетворены более 50% опрошенных, 33% недовольны качеством предоставления услуги, более 15,0% затруднились в ответе.

Основное количество респондентов 81,0% удовлетворены возможностью выбора и 45,3% уровнем цен на рынке услуг детского отдыха и оздоровления.

Анализируя итоги анкетирования потребителей 2018 года и 2017 года можно сделать вывод, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления представлен в достаточном количестве и за последние 3 года не претерпел существенных изменений, в связи с чем часть опрошенных вполне довольна возможностью выбора на данном рынке.

Рынок услуг дополнительного образования детей

Рынок услуг дополнительного образования детей большинство потребителей назвали достаточно развитым. 80% респондентов придерживались мнения в том, что на рынке присутствует достаточно организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей и около 11% респондентов, полагали, что их мало. Аналогичный результат был год назад.

В той или иной мере большинство потребителей удовлетворено уровнем цен – 53,8%. О повышении качества предоставления данной услуги заявили 31,1% опрошенных, 48,4% считают качество предоставления услуги удовлетворительной. Такое же мнение выразили потребители по итогам опроса 2017 года.

По мнению большинства опрошенных в 2018 году, рынок дополнительного образования в регионе достаточно развит, в течение последних трех лет количество субъектов на нем существенно не

изменилось. Преобладающая часть респондентов удовлетворена всеми характеристиками предоставляемых услуг на данном рынке.

Рынок услуг в сфере культуры

- достаточно учреждений культуры отметили 59,2%;
- мало – 35,9%.

Большая часть опрошенных удовлетворены уровнем цен, качеством и возможностью выбора предоставления данной услуги, соответственно 53,8%, 54,1%, 91,5%. Большая часть респондентов удовлетворена всеми характеристиками предоставляемых услуг на данном рынке.

Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства

Основная часть опрошенных - 70,3%, считали, что количество организаций, предоставляющих услуги на рынке ЖКХ, в течение последних 3 лет, не изменилось. Больше половины респондентов 53% высказали неудовлетворенность уровнем цен и качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг. Более 80% респондентов удовлетворены в разной степени возможностью выбора поставщиков услуг на этом рынке. Аналогичная ситуация была отмечена в ходе опроса, проведенного в 2017 году.

Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства в Петровском городском округе представлен достаточным количеством субъектов. Уровень конкуренции на нем изменился за последние три года в лучшую сторону. 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.

Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок

Большинство потребителей (более 80%) заявили, что на территории Петровского городского округа сфера услуг пассажирских перевозок достаточно развита и представлена частным сектором. Ценовая политика устраивает более 56% опрошенных, качеством предоставления данной услуги удовлетворены более 64%. Преобладающая часть респондентов удовлетворена всеми характеристиками предоставляемых услуг на данном рынке. По итогам анкетирования 2017 года была отмечена аналогичная ситуация.

Рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет

Подавляющее большинство респондентов (82,6 %), как и годом ранее, считало рынок услуг связи достаточно развитым. Наличие возможности

выбора организаций, осуществляющих услуги связи, отметили 76,2 % респондентов, не удовлетворены выбором – 17,5 %.

По мнению большинства опрошенных за последние 3 года на рынке связи произошли не значительные изменения в количестве субъектов. Преобладающая часть респондентов, принявших участие в опросе 2017 года, также отметила отсутствие изменений в числе субъектов, предоставляющих услуги связи.

Около 30% опрошенных удовлетворены качеством услуг связи, 34,5 % респондентов скорее удовлетворены и более 20% считают предоставление услуг связи не качественными. Уровнем цен на предоставление данной услуги удовлетворены или скорее удовлетворены по 50% потребителей.

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.

Рынок услуг социального обслуживания населения

Из числа опрошенных более 90% полагали, что рынок услуг социального обслуживания населения достаточно развит, 8 % респондентов, считают, что на этом рынке недостаточно организаций, оказывающих услуги по социальному обслуживанию населения.

В среднем более половины потребителей товаров, работ и услуг высказали удовлетворенность уровнем цен на предоставление услуг социального обслуживания населения и качеством услуг социального обслуживания населения.

Рынок медицинских услуг

Избыток медицинских учреждений отметили – 14,7% опрошенных, достаточно – 59,5%, мало - для 18,4% и затруднились ответить 7,4% опрошенных.

В большей степени респонденты отмечали неудовлетворенность уровнем цен на медицинские услуги 62,6%. Качеством выбора услуг удовлетворены 52,4% и столько же потребителей удовлетворены возможностью выбора на рынке медицинских услуг.

В ходе опроса выяснилось, что в Петровском городском округе достаточно медицинских учреждений, предоставляющих данные услуги. Респонденты высказывали неудовлетворенность ценовой политики на рынке медицинских услуг.

Рынок розничной торговли

Достаточно развитым рынок розничной торговли назвали 68,6% респондентов, об избыточном количестве организаций, представляющих данный рынок услуг, отметили 27,7 % опрошенных.

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

Качеством услуг, предоставляемых на рынке розничной торговли, удовлетворены в разной степени 70,5% респондентов, не удовлетворены – 14,7%. 98% всех опрошенных удовлетворены или скорее удовлетворены возможностью выбора данных услуг. Уровнем цен удовлетворены 35,4%, скорее удовлетворены – более 20%, остальные респонденты не удовлетворены уровнем цен, либо затруднились ответить.

Потребители Петровского городского округа охарактеризовали рынок розничной торговли как достаточно развитый. Доля респондентов, не удовлетворенных качеством и ценой услуг, осталась на уровне 2017 года.

Рынок производства сельскохозяйственной продукции

Большинство респондентов, как и годом ранее, 71% считает, что организаций, производящих сельскохозяйственную продукцию в Петровском городском округе достаточно и 19 % опрошенных уверены, что их мало.

В течение последних 3 лет больше 50% респондентов скорее удовлетворены возможностью выбора сельскохозяйственной продукции, полностью удовлетворены – 37,6% и менее 5% отметили свою неудовлетворенность.

Качеством продукции на рынке производства сельскохозяйственной продукции большинство респондентов в целом скорее удовлетворены 52 %, чем не удовлетворены 8%. Такая же ситуация сложилась в части удовлетворенности уровнем цен. По данному критерию удовлетворенных оказалось большинство.

Рынок производства сельскохозяйственной продукции в Петровском городском округе представлен достаточным количеством субъектов, число которых в течение последних трех лет увеличилось. При этом большая часть респондентов довольна уровнем цен и отмечает удовлетворительное качество. Такое же мнение выразили потребители по итогам опроса 2017 года.

Рынок санаторно-курортных и туристических услуг

Большая часть респондентов 62,3% отметила, что рынок санаторно-курортных и туристических услуг на территории Петровского городского округа мало развит. На полное отсутствие организаций данного рынка указали 16% участников опроса и 18 % 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: 25 % против 20% и около 30% затруднились с ответом.

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

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, имеет рынок услуг:

- дошкольного образования – 90%;
- детского отдыха и оздоровления – 80%;
- ремонта автотранспортных средств – 77%;
- рынок розничной торговли лекарственными препаратами – 71%;
- розничной торговли – 68,6%;
- дополнительного образования детей – 66%;
- рынок розничной продажи нефтепродуктов – 60%.

Услуги перевозок пассажиров автомобильным транспортом 38,8% респондентов охарактеризовали наличие данной сферы как избыточное; рынок услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет 35,7%.

По данным таблицы выявлено, что 7 из 14 рынков признаются подавляющим большинством опрошенных как достаточно развитые.

Недостаток организаций, предоставляющих услуги, больше всего был отмечен респондентами на рынках:

- дорожного строительства – 65,4%;
- санаторно-курортных и туристических услуг 62,3%;
- жилищного строительства – 60%;

По мнению потребителей, принявших участие в опросе, рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья отсутствует совсем.

На основании проведенного опроса потребителей, рост числа субъектов, предоставляющих товары и услуги, за последние 3 года зафиксирован на рынках:

- наружной рекламы – 74,5%;
- услуг перевозок пассажиров наземным транспортом - 61,5%;
- услуг связи – 47%;
- услуг дополнительного образования детей – 39%;
- розничной торговли – 36%.

Следует отметить, что потребители наиболее часто затруднялись охарактеризовать тенденцию изменения количества субъектов, представляющих услуги на рынке дополнительного образования детей, детского отдыха и оздоровления.

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 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. Большинство респондентов было отмечено высокий уровень цен в Ставропольском крае на жилищно-коммунальные услуги, лекарства, водоснабжение, водоотведение и увеличение налогов.

Первый заместитель главы администрации –
начальник финансового управления
администрации Петровского городского
округа Ставропольского края



В.П.Сухомлинова

Зубакина Инна Александровна
(865-47) 40302