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

в городе Лермонтове

**I. Анализ итогов опросов потребителей товаров, работ и услуг.**

1. В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг в городе Лермонтове проведен опрос потребителей товаров и услуг. Опрошено 100 человек, что на 7% больше, чем в 2022 году. Контингент опрошенных потребителей товаров и услуг: 41 - мужского пола, 66 - женского пола; 13% потребителей в возрасте от 18 до 24 лет, 22% - от 25 до 34 лет, 36%- от 35 до 44 лет, 11% - от 45 до 54 лет, 11% - от 55 до 64 лет, 5% - от 65 и старше. Таким образом, в опросе приняли участие в основном люди среднего возраста.

Среди потребителей товаров и услуг 28% - работающих, 2% - безработных, 10% - учащихся и студентов, 4% - домохозяйки, 11% - пенсионеров, 10% - самозанятых, 32% - предпринимателей. Распределение опрошенных потребителей товаров и услуг по уровню образования: 57% - высшее образование (17% - бакалавриат, 40% - специалитет, магистратура), 23% - среднее профессиональное, 11% - общее среднее. В процентном соотношении данные показатели идентичны показателям за предыдущий год. То есть в опросе преимущественно приняли участие лица среднего возраста, работающие, имеющие высшее, либо среднее специальное образование, что позволит объективно оценить уровень развития конкуренции на приоритетных и социально значимых рынках города Лермонтова.

2. Оценивая количество организаций, представляющих товары и услуги в городе Лермонтове, большинство опрошенных отметили достаточное количество организаций на рынках: образовательных услуг (общего образования - 60%, дошкольного образования - 58%), рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 65%. В сравнении с предыдущим годом количество респондентов, удовлетворенных указанными услугами, практически не изменилось. Также опрошенные отметили удовлетворительное количество организаций, оказывающих услуги дополнительного образования детей- 44%, медицинских услуг – 44% и по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации - 51%. Прошлогодний опрос данные рынки имели более высокие показатели – 53%, 24% и 52% соответственно.

Избыточными признаны: рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно -телекоммуникационной сети «Интернет» - 14% рынок жилищного строительства - 17%.

Вместе с этим часть респондентов отметила недостаточное количество организаций, оказывающих услуги на следующих приоритетных и социально значимых рынках:

- рынок услуг детского отдыха и оздоровления - 18% от общего числа;

- рынок санаторно – курортных и туристических услуг - 25%;

- рынок выполнения работ по благоустройству городской среды - 36%;

- рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья - 23%;

-рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов - 49%.

В 2022 году показатели были выше на:

- рынке выполнения работ по благоустройству городской среды - 37%.

- рынке психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья - 30%;

- рынке услуг детского отдыха и оздоровления - 34%;

Показатели ниже на:

- рынке санаторно - курортных и туристических услуг - 16%.

- рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов - 38%;

3. Характеристика товаров и услуг на рынках города Лермонтова

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень цен | | | Качество | | | Возможность выбора | | |
|  | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Рынок услуг дошкольного образования | 65 | 11 | 31 | 57 | 13 | 37 | 52 | 10 | 45 |
| Рынок услуг общего образования | 61 | 19 | 27 | 73 | 22 | 12 | 73 | 11 | 23 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 56 | 17 | 34 | 56 | 19 | 32 | 42 | 27 | 38 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 60 | 27 | 20 | 67 | 16 | 24 | 58 | 18 | 31 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 38 | 22 | 47 | 44 | 35 | 38 | 40 | 30 | 37 |
| Рынок медицинских услуг | 40 | 47 | 20 | 40 | 38 | 29 | 44 | 35 | 28 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 41 | 46 | 20 | 65 | 20 | 22 | 46 | 22 | 39 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 44 | 24 | 39 | 39 | 20 | 48 | 43 | 24 | 40 |
| Рынок социальных услуг | 50 | 23 | 34 | 41 | 19 | 47 | 46 | 27 | 34 |
| Рынок ритуальных услуг | 40 | 25 | 42 | 39 | 14 | 54 | 47 | 11 | 49 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 44 | 25 | 38 | 43 | 17 | 47 | 42 | 22 | 43 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 40 | 30 | 37 | 43 | 43 | 21 | 25 | 42 | 40 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 43 | 40 | 24 | 48 | 28 | 31 | 55 | 22 | 30 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 52 | 32 | 23 | 53 | 37 | 17 | 36 | 36 | 35 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 46 | 18 | 43 | 45 | 20 | 42 | 44 | 20 | 43 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 43 | 28 | 36 | 43 | 27 | 37 | 43 | 25 | 39 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 47 | 19 | 41 | 48 | 25 | 34 | 41 | 20 | 46 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 39 | 27 | 41 | 48 | 31 | 28 | 40 | 31 | 36 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 47 | 30 | 30 | 42 | 29 | 36 | 44 | 30 | 33 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 61 | 20 | 26 | 49 | 30 | 26 | 53 | 25 | 29 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 47 | 18 | 42 | 45 | 23 | 39 | 59 | 13 | 35 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 66 | 17 | 24 | 61 | 24 | 22 | 65 | 11 | 21 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 62 | 24 | 21 | 57 | 28 | 22 | 55 | 26 | 26 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 48 | 16 | 43 | 47 | 22 | 38 | 42 | 16 | 46 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 31 | 25 | 51 | 39 | 25 | 43 | 36 | 16 | 55 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 37 | 29 | 41 | 36 | 17 | 54 | 34 | 20 | 53 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 40 | 20 | 47 | 37 | 22 | 48 | 38 | 17 | 52 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 53 | 36 | 18 | 60 | 11 | 36 | 62 | 14 | 31 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 22 | 39 | 46 | 25 | 28 | 54 | 17 | 43 | 47 |
| Рынок племенного животноводства | 35 | 20 | 52 | 41 | 17 | 49 | 39 | 13 | 55 |
| Рынок семеноводства | 34 | 16 | 57 | 40 | 22 | 45 | 43 | 13 | 51 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 33 | 17 | 57 | 44 | 12 | 51 | 43 | 20 | 44 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 36 | 12 | 59 | 44 | 12 | 51 | 32 | 15 | 60 |
| Рынок товарной аквакультуры | 41 | 19 | 47 | 40 | 12 | 55 | 37 | 16 | 54 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 34 | 25 | 48 | 39 | 25 | 43 | 43 | 17 | 47 |
| Рынок нефтепродуктов | 33 | 25 | 49 | 43 | 33 | 31 | 47 | 20 | 40 |
| Рынок легкой промышленности | 38 | 41 | 28 | 42 | 27 | 38 | 45 | 28 | 34 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 36 | 32 | 39 | 39 | 29 | 39 | 32 | 28 | 47 |
| Рынок производства кирпича | 28 | 40 | 39 | 31 | 34 | 42 | 39 | 32 | 36 |
| Рынок производства бетона | 31 | 38 | 38 | 38 | 31 | 38 | 30 | 27 | 50 |
| Сфера наружной рекламы | 37 | 24 | 46 | 44 | 13 | 50 | 36 | 27 | 44 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 28 | 34 | 45 | 35 | 26 | 46 | 28 | 38 | 41 |
| Рынок минеральной воды | 47 | 27 | 33 | 43 | 23 | 41 | 48 | 26 | 33 |

Анализируя результаты оценки удовлетворенности уровнем цен, качеством товаров и услуг, возможностью их выбора на рынках города Лермонтова, следует отметить, что в большинстве случаев потребители скорее удовлетворены уровнем цен на рынках образовательных услуг (в среднем, 60% опрошенных), а на рынке санаторно-курортных и туристских услуг, рынке медицинских услуг, услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, рынке производства кирпича и бетона скорее не удовлетворены уровнем цен (в среднем 45% опрошенных). Это связано с недостаточным количеством организаций на данных рынках. При этом преобладающее число опрошенных потребителей положительно оценили качество оказываемых услуг и возможность выбора на исследуемых рынках.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынков | Снизилось  % | | Увеличилось  % | | Не изменилось % | | Затрудняюсь ответить  % | |
| 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Рынок услуг дошкольного образования | 4 | 5 | 8 | 14 | 55 | 51 | 33 | 29 |
| Рынок услуг общего образования | 4 | 2 | 8 | 9 | 57 | 53 | 31 | 4 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 7 | 5 | 5 | 5 | 54 | 50 | 34 | 40 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 8 | 7 | 23 | 23 | 36 | 34 | 33 | 36 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 3 | 8 | 12 | 17 | 35 | 36 | 50 | 38 |
| Рынок медицинских услуг | 6 | 7 | 26 | 28 | 38 | 37 | 30 | 29 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 4 | 4 | 33 | 34 | 39 | 34 | 24 | 30 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья |  | 2 | 5 | 8 | 21 | 23 | 74 | 66 |
| Рынок социальных услуг | 9 | 5 |  | 8 | 36 | 28 | 55 | 59 |
| Рынок ритуальных услуг | 5 | 7 |  | 10 | 40 | 34 | 55 | 51 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 3 | 9 | 4 | 5 | 46 | 28 | 47 | 59 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 3 | 14 | 2 | 5 | 67 | 56 | 28 | 25 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 18 | 8 | 17 | 23 | 35 | 37 | 30 | 30 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 5 | 8 | 3 | 14 | 60 | 44 | 32 | 34 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 5 | 9 | 7 | 14 | 48 | 35 | 40 | 42 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 2 | 5 | 1 | 5 | 77 | 58 | 20 | 32 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации |  | 1 | 3 | 3 | 80 | 68 | 17 | 28 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 8 | 7 | 14 | 19 | 36 | 42 | 42 | 32 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 12 | 7 | 20 | 23 | 36 | 38 | 32 | 41 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации |  | 2 | 25 | 23 | 60 | 50 | 15 | 24 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств |  |  | 21 | 19 | 30 | 28 | 49 | 52 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 2 | 2 | 25 | 23 | 55 | 51 | 18 | 23 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) |  |  | 72 | 67 | 18 | 17 | 10 | 16 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 5 | 5 | 9 | 9 | 65 | 61 | 21 | 26 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 12 | 12 | 28 | 26 | 36 | 34 | 24 | 29 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования |  |  | 15 | 14 | 52 | 49 | 33 | 37 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ |  |  | 20 | 19 | 48 | 45 | 32 | 36 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 5 | 5 | 37 | 35 | 43 | 40 | 15 | 21 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 | 16 | 79 | 80 |
| Рынок племенного животноводства | 6 | 6 | 1 | 1 | 20 | 19 | 73 | 75 |
| Рынок семеноводства | 2 | 2 | 10 | 10 | 12 | 12 | 76 | 77 |
| Рынок вылова водных биоресурсов |  |  | 3 | 3 | 14 | 14 | 83 | 84 |
| Рынок переработки водных биоресурсов |  |  |  |  | 10 | 10 | 90 | 90 |
| Рынок товарной аквакультуры | 6 | 6 | 10 | 10 | 60 | 56 | 24 | 29 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения |  |  |  |  | 8 | 8 | 92 | 93 |
| Рынок нефтепродуктов | 5 | 5 | 12 | 12 | 70 | 65 | 13 | 19 |
| Рынок легкой промышленности | 14 | 14 | 24 | 22 | 44 | 41 | 18 | 23 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 8 | 8 | 14 | 14 | 40 | 37 | 38 | 42 |
| Рынок производства кирпича | 5 | 5 | 6 | 6 | 56 | 52 | 33 | 37 |
| Рынок производства бетона |  |  | 10 | 10 | 49 | 46 | 41 | 45 |
| Сфера наружной рекламы | 10 | 10 | 21 | 19 | 46 | 43 | 23 | 28 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 3 | 3 | 15 | 14 | 50 | 47 | 32 | 36 |
| Рынок минеральной воды |  | 11 | 20 | 19 | 37 | 35 | 32 | 36 |

Большая часть респондентов отметила, что количество организаций, оказывающих услуги на приоритетных и социально значимых рынках города Лермонтова, в течение последних трех лет преимущественно не изменилось на следующих рынках:

- рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации - 68%;

- рынок нефтепродуктов - 65%;

- рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства - 61%;

- рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов - 56%;

|  |
| --- |
| - рынок товарной аквакультуры - 56%; |
| - рынок услуг дошкольного образования - 51%. |

Увеличение количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края за последние 3 года отмечено на рынках услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами - 34% (в 2022 году этот показатель был ниже на 2%), медицинских услуг - 28% (в 2022 году этот показатель был ниже на 2%), услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок - 23% (в 2022 году этот показатель был ниже на 3%), выполнения работ по благоустройству городской среды - 23% (в 2022 году этот показатель был ниже на 6%).

Снизилось количество организаций, по мнению опрошенных, на следующих рынках:

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) - 9% (в 2022 году этот показатель был ниже на 6%).

Следует отметить, что респонденты затруднились оценить изменения на следующих рынках:

- 93% от общего числа респондентов добыча общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, 77% - семеноводство, 90% - переработка водных биоресурсов, 75% - племенное животноводство, 84% вылов водных биоресурсов.

В большей степени это связано с недостаточным уровнем развития указанных рынков или их отсутствием в городе Лермонтове.

4. Оценив результаты исследования, можно сделать выводы, что в среднем участники исследования удовлетворены качеством услуг субъектов естественных монополий в городе Лермонтове - 64% (газоснабжение - 74%, водоснабжение – 56%, электроснабжение - 58%, телефонная связь, сеть «Интернет» - 70%) - этот показатель ниже на 3%, чем прошлогодний Доля неудовлетворенных вышеуказанными услугами в 2023 году - 20% (не удовлетворены в большей мере электроснабжением) - это выше, чем в 2022 году на 2%.

36% опрошенных столкнулись с теми или иными проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий. Так наибольшее количество респондентов отметили «Проблемы с заменой приборов учета» -14%. Данный показатель в предыдущем году был выше - 43% от общего числа опрошенных, из них 20% потребителей были недовольны «Навязывание дополнительных услуг».

5. Исследование уровня удовлетворенности потребителей товаров и услуг края качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг показало, что в целом большинство участвующих в исследовании удовлетворены качеством указанной информации: 62% устраивает доступность информации, для 47% информация вполне понятна, 55% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство высказали 11%, 12% и 11% соответственно.

Вышеуказанные показатели удовлетворенности несколько ниже, чем за предыдущий год:

2022 год проценты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Не удовлетворен |
| Уровень доступности | 66 | 12 |
| Уровень понятности | 58 | 16 |
| Удобство получения | 66 | 16 |

В процессе исследования выявилось, что респонденты предпочитают и доверяют информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Лермонтова, размещаемой на официальном портале органов местного самоуправления города Лермонтова, на официальных сайтах других органов исполнительной власти Ставропольского края и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и освещаемой по телевидению.

В целом, характеристика состояния конкуренции показала, что на обозначенных в регионе приоритетных и социально значимых рынках требуется продолжение реализации комплексных мер, направленных на развитие конкуренции в целях повышения удовлетворенности потребителей основными характеристиками оказываемых услуг - цена, качество, возможность выбора.

**II. Анализ итогов опросов субъектов**

**предпринимательской деятельности**

1. В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг в городе Лермонтове проведен опрос 70 субъектов предпринимательской деятельности, что на 16% больше, чем в 2022 году. 11% опрошенных - юридические лица, 73% - индивидуальные предприниматели, 16% - самозанятые.

В ходе опроса, респондентам было предложено указать, в течение какого периода времени они осуществляет свою деятельность. Были получены следующие результаты:

- более 5 лет - 63% респондентов (44 предпринимателей);

- от 1 года до 5 лет - 37% респондентов (26 предпринимателей).

Это свидетельствует о том, что опрошенные предприниматели накопили определенный опыт ведения бизнеса и могут иметь богатый запас ответов на вопросы в сфере оценки развития конкурентной среды.

Все респонденты отнесли себя к микропредприятиям - 100%, общая выручка всех опрошенных до 120 млн. рублей. В основном численность работников не превышает 15 человек (86% опрошенных) и 11% предприятий с численностью работников от 16 до 100 человек.

Результаты опроса показали, что на вопросы анкеты отвечали собственники бизнеса - 60% общего числа респондентов, руководители высшего звена - 3%, руководители среднего звена - 7%, не руководящие сотрудники - 30%, то есть в опросе приняли участия лица, которые наиболее заинтересованы в развитии своего бизнеса.

Большая часть респондентов осуществляет свою деятельность в сфере легкой промышленности и в сфере пассажирских перевозок - по 19% от общего числа респондентов, 13% - дополнительного образования, 14% - реализация сельскохозяйственной продукции, 7% - обработка древесины и производство изделий из дерева, 7% - ремонт автотранспортных средств. Среди опрошенных есть предприниматели, оказывающие медицинские и социальные услуги, занятые в сфере наружной рекламы, санаторно-курортных и туристических услуг, выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, в производстве бетона.

2. Большая часть предпринимателей оценила условия ведения бизнеса как высокая конкуренция (43%), в сравнении с 2022 годом данный показатель уменьшился на 2%. 24% респондентов оценили конкуренцию, как «очень высокая». В прошлом году это показатель был выше - 50%. Умеренная конкуренция - 30% от общего числа опрошенных. К уровню 2022 года доля таких респондентов увеличилась на 12%.

Результаты опроса показали, что 37% респондентов считает, что количество конкурентов увеличилось (что на 3% меньше к уровню 2022 года), 9% опрошенных считают, что что количество конкурентов уменьшилось (в 2022 году так считало 8% опрошенных), 36% - не увидели изменений.

3. В ходе опроса оценки состояние административных барьеров для ведения текущей деятельности, которую представляет организация, мнения разделились. Значительная часть предпринимателей считают, что административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат - 53%, этот показатель ниже предыдущего года на 2%. 11% считают, что есть административные барьеры, преодолимые при осуществлении значительных затрат, этот показатель ниже предыдущего года на 4%.

7% опрошенных предпринимателей высказалась за отсутствие барьеров, а это плюс 2% по отношению к 2022 году.

Среди существенных административных барьеров выделила высокие налоги 36% (+1% к уровню 2022 года), необходимость установления партнерских отношений с органами власти - 11% (в 2022 году этот показатель был выше на 5%), ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий осложнили 17% респондентов. 6% опрошенных назвали нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность существенным барьером для своего бизнеса, 11% - сложность/затянутость процедуры получения лицензий. 16% опрошенных не увидели никаких ограничений, а это меньше на 8 %, чем в прошлом году.

Органы власти помогают своими действиями, считают 71% от общего числа респондентов, это на 5% ниже предыдущего года, неудовлетворенных помощью - 6%, этот показатель ниже предыдущего года на 1%. 23% предпринимателей затруднились ответить.

Большинство опрошенных определили, что за последние 3 года бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше - 53%, а это на 69% выше, чем в 2022 году. По 6% решили, что количество административных барьеров отсутствовали, но сейчас появились, либо полностью устранены (в 2022 году эти показатели были выше: по 8%).

57% предпринимателей высказалось об отсутствии дискриминационного доступа на товарные рынки, в предыдущем году данный показатель был значительно выше - 60%. 6% опрошенных столкнулись в своей предпринимательской деятельностью с продажей товара только в определенном ассортименте, продажей в нагрузке, разными условиями поставки, 4% считают, что некоторые акты органов государственной власти субъектов Российской Федерации вводят ограничения в отношении создания хозяйствующих субъектов, осуществления ими отдельных видов деятельности, 30% затруднились ответить.

4. Жалоб за отчетный период 2023 года в контрольно-надзорные органы по данным вопросам от субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, услуг и работ не поступало.

5. **Водоснабжение, водоотведение:**

Небольшое количество респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения (44% от общего числа), а также считает удовлетворительным сложность процедуры подключения (40% от общего числа). При этом 26% респондентов отметили высокую стоимость подключения к сетям водоснабжения, водоотведения. К уровню 2022 года на 1% понизилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 1% повысилась степень удовлетворенности стоимостью услуг.

**Газоснабжение:**

49% от общего числа респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения и указала на сложность процедуры подключения (16% от общего числа). При этом 19% респондентов отметили высокую стоимость подключения к сетям газоснабжения.

К уровню 2022 года на 4% увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 1% снизилась степень удовлетворенности сроками подключения.

**Электроснабжение:**

Часть респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения (43% от общего числа), на сложность процедуры подключения указали 14% от общего числа). При этом 23% респондентов отметили высокую стоимость подключения к сетям электроснабжения.

К уровню 2022 года на 2% увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 1% - сроками подключения и на 1% уменьшилась степень неудовлетворенности стоимостью услуг.

**Теплоснабжение:**

Часть респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения (46% от общего числа), а также считает удовлетворительным сложность процедуры подключения (39% от общего числа), 43% респондентов удовлетворены стоимость подключения к сетям теплоснабжения.

К уровню 2022 года на 1% увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 1% уменьшилась степень удовлетворенности сроками подключения, на 13% увеличилась степень удовлетворенности стоимостью.

**Телефонная связь, сеть «Интернет»:**

64% от общего числа опрошенных удовлетворительно оценила качество телефонной связи, сеть «Интернет», удовлетворительным сложность процедуры подключения (60% от общего числа), довольны стоимостью подключения (39% от общего числа).

К уровню 2022 года на 1% увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 1% снизилась степень удовлетворенности сроками подключения, на 14% - стоимостью процедуры.

Оценив результаты исследования, можно сделать выводы, что в целом участники исследования удовлетворены сроками, сложностью (количеством) процедур получения доступа и стоимостью подключения к услугам субъектов естественных монополий в Ставропольском крае, ниже показатели. Степень удовлетворенности значительно выше, чем аналогичные показатели в 2022 году.

Следует заметить, что 25% опрошенных затруднились оценить характеристику вышеуказанных услуг. Это связанно с тем, что подавляющее количество опрашиваемых предпринимателей не сталкивались в отчетном году с подключением к сетям субъектов естественных монополий.

И все же, значительное количество опрошенных - 86% указало на повышение уровня цен на услуги субъектов естественных монополий за последние 3 года. Но и качество оказываемых услуг повысилось, считают 84%. В прошлом году эти показатели были 88% и 95% соответственно.

6. Большая часть респондентов ответила, что размещаемая информация о развитии конкуренции доступна (77% от общего числа респондентов, -1% к уровню 2022 года), понятна (72%, к уровню 2022 года показатель не изменился) и удобна для получения (79%, +1% к уровню 2022 года).

14% респондентов отметила, что не могут оценить степень удовлетворенности официальной информацией о развитии конкуренции, в том числе по причине того, что ничего не знают о наличии такой информации.

На основании проведенного опроса выявлено, что больше половины субъектов предпринимательской деятельности периодически пользуются официальной информацией, размещенной в специальных блогах, порталах и прочих электронных ресурсах, в своей деятельности, это показывает общую удовлетворенность информацией и ее востребованность.

7.Удовлетворенность деятельностью в сфере финансовых услуг, а также доступности для субъектов предпринимательской деятельности финансовых услуг города Лермонтова средняя:

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Стоимость | | | Качество | | | Доступность | | |
|  | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|  | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Банки | 30 | 27 | 43 | 50 | 20 | 17 | 68 | 19 | 13 |
| Микрофинансовые организации | 13 | 74 | 13 | 13 | 47 | 40 | 50 | 23 | 27 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 24 | 24 | 51 | 34 | 21 | 44 | 30 | 21 | 49 |
| Ломбарды | 1 | 7 | 91 | 3 | 1 | 96 | 3 |  | 97 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 34 | 44 | 21 | 30 | 36 | 34 | 41 | 34 | 24 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы |  |  | 100 |  |  | 100 |  |  | 100 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 29 | 24 | 47 | 30 | 26 | 44 | 24 | 36 | 40 |
| Брокеры |  |  | 100 |  |  | 100 |  |  | 100 |

Достаточно высоко респонденты оценили качество банковских услуг - 50%, их доступность - 68% и стоимость - 30%.

50% опрошенных довольны доступностью микрофинансовых организаций, немного меньше удовлетворены качеством и стоимостью, оказываемых такими организациями, услуг - 13% и 13% соответственно.

Значительно улучшились показатели в сфере страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры). Если в прошлом году респонденты были крайне не удовлетворены стоимостью (38%) и качеством этих организаций (35%), то в этом году респонденты проявили относительную лояльность (34% и 30% соответственно).

Важно отметить, что в 2022 году у подавляющего большинства опрошенных вызвало затруднения в оценке деятельности таких финансовых организаций, как кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, брокеры. Это связано с тем, что опрошенные предприниматели не пользуются услугами таких организаций.

Одними из существенных барьеров при доступе к финансовым услугам, по мнению опрошенных, являются: слишком низкая процентная ставка (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая (при кредитовании) - 50%, нежелание предпринимателей брать кредиты и жить в долг - 14%.

В целом, предприниматели, участвующие в данном опросе, положительно оценивают развитие конкурентной среды - 64% опрошенных.

**III. Анализ итогов опросов населения**

**в отношении доступности финансовых услуг**

Участниками опроса стали 120человек. Среди них 51 - мужского пола, 69 - женского.

18% потребителей в возрасте от 18 до 24 лет, 25% - от 25 до 34 лет, 32% - от 35 до 44 лет, 20% - от 45 до 54 лет, 6% - от 55 до 64 лет, 8% - 65 и старше. Таким образом, в опросе приняли участие в основном люди среднего возраста.

Среди потребителей товаров и услуг 30% - работающих, 8% - безработных, 25% - учащихся и студентов, 13% - пенсионеры, 15% - предприниматели, 6% - домохозяйка, 4% - самозанятых.

44% потребителей имеют 2 детей, 38% - 1 ребенка, 14% - без детей. Распределение опрошенных потребителей товаров и услуг по уровню образования: 51% - высшее образование (23% - бакалавриат, 20% - специалитет, магистратура, 8% - подготовка кадров высшей категории), 32% - среднее профессиональное, 18% - общее среднее.

Материальное положение опрошенных:

- 33% - денег хватает на еду и одежду, но для более крупной покупки, пришлось бы копить или брать в долг/ кредит;

- 21% - могут позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру;

- 15% - в случае необходимости мы можем купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь;

- 8% - у нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом;

- 13% - деньги есть только на еду, купить одежду - проблема;

- 11% - нет денег даже на еду.

Опрос показал, что потребители неохотно пользуются финансовыми продуктами: 21% опрошенных сделали вклад в банк, 7% респондентов обращались в микрофинансовую организацию, 5% - открыли индивидуальный инвестиционный счет, 13% - организовали страхование жизни, 8% - имеют брокерский счет.

Остальная часть опрошенных не пользовались финансовыми услугами последние 12 месяцев.

Одними из существенных барьеров при доступе к финансовым услугам, по мнению опрошенных является слишком низкая процентная ставка (для продуктов с процентным доходом). Так отметили 13% респондентов. 19% не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства. 38% отметили отсутствие свободных денег главной причиной отказа от кредитных услуг.

Анализируя результаты опроса выяснилось, что 69% опрошенных пользуются зарплатными картами, 33% - пенсионными и социальными картами, 25% - кредитными картами, хотя и считают обслуживание карт слишком дорогим (8%). 74% - имеют кредиты. Активно используются различные типы дистанционного доступа к банковскому счету: 76% опрошенных регулярно совершают денежные переводы или платежи через мобильный банк или СМС. 29% не уверенны в безопасности интернет-сервисов и не пользуются данным сервисом. Надо отметить, что данный показатель в 2022 году был ниже на 9%, это указывает на понижение уровня доверия интернет сервисам и цифровым технологиям.

68% респондентов пользуются страховыми продуктами (услугами), как обязательными, так и добровольными, 13% считают стоимость страхового полиса слишком высокой, 11% вовсе не доверяют страховым организациям.

Удовлетворенность количеством и возможностью выбора финансовых организаций и услуг города Лермонтова высокая: 52% респондентов довольны количеством и удобством расположения банковских отделений, 52% - качеством дистанционного банковского обслуживания, 32% - имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг, 53% качеством интернет-связи.

63% респондентов довольны качеством переводов и платежей, 67% - использованием расчетных (дебетовых), зарплатных карт, 53% - доступностью финансовых услуг по кредитованию.

Опрос показал, что на территории города Лермонтова есть все доступные каналы обслуживания и население активно ими пользуется.

Наиболее проблемными показателями при оценке доверия финансовым организациям оказались: микрофинансовые организации - 23%, страховые организации - 27%, а услугами кредитных потребительских кооперативов, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, негосударственных пенсионных фондов, брокеров подавляющее большинство опрошенных (95-100%) не пользуются.