

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 70 человек, что на 25% больше, чем в 2020 году. Контингент опрошенных потребителей товаров и услуг: 22 - мужского пола, 48 - женского пола; 14% потребителей в возрасте от 18 до 24 лет, 33% - от 25 до 34 лет, 17% - от 35 до 44 лет, 21% - от 45 до 54 лет, 14% - от 55 до 64 лет. Таким образом, в опросе приняли участие в основном люди среднего возраста.

Среди потребителей товаров и услуг 46% работающих, 4% - безработных, 1% - учащихся и студентов, 1% - пенсионеров, 17% - предпринимателей, 9% - самозанятых. Распределение опрошенных потребителей товаров и услуг по уровню образования: 43% - высшее образование (17% - бакалавриат, 26% - специалитет, магистратура), 50% - среднее профессиональное, 7% - 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 (дополнительного образования – 83%, общего образования – 77%, дошкольного образования – 71%). В сравнении с предыдущим годом количество респондентов, удовлетворенных указанными услугами, не изменилось. Также опрошенные отметили удовлетворительное количество организаций, оказывающих ритуальные услуги – 79% и работы по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме – 76%. Прошлогодний опрос данные рынки имели более низкие показатели – 50% и 39% соответственно.

Избыточными признаны: рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 23% опрошенных (в 2020 году – 26%), рынок жилищного строительства – 24% (в 2020 году – 10%), рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 21% (в 2020 году – 14%), что выявляет значительное увеличение конкуренции на последних двух рынках.

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

- рынок услуг детского отдыха и оздоровления – 33% от общего числа;
- рынок санаторно – курортных и туристических услуг – 37%;
- рынок выполнения работ по благоустройству городской среды – 26%;
- рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 36%;
- рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 29%.

В 2020 году показатели были выше на:

- рынке выполнения работ по благоустройству городской среды – 40%;
- рынке услуг детского отдыха и оздоровления – 39%;
- рынке санаторно – курортных и туристических услуг – 58%.

Показатели ниже на:

- рынке психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 21%;
- рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 25%.

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	64	14	21	67	13	19	67	17	15
Рынок услуг общего образования	66	26	9	74	17	9	66	19	14
Рынок услуг среднего профессионального образования	57	18	24	60	11	29	63	17	19
Рынок услуг дополнительного образования детей	63	26	11	60	19	19	53	29	18
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	49	19	27	53	7	40	17	51	14
Рынок медицинских услуг	53	30	17	40	31	14	50	29	21
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	43	44	13	57	18	24	71	15	13
Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	33	21	46	37	21	41	51	19	29
Рынок социальных услуг	54	29	17	53	26	21	44	29	27
Рынок ритуальных услуг	40	19	26	64	15	19	79	18	3

Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	33	43	24	40	43	17	36	34	30
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	43	24	33	40	30	30	40	26	34
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	49	34	17	54	29	17	53	26	21
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	44	43	13	39	37	24	50	34	15
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	47	23	30	44	27	29	43	23	34
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	50	26	24	43	26	31	44	26	30
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	44	29	27	39	24	37	39	23	39
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	43	37	19	44	29	27	51	26	23
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	54	29	17	53	26	21	44	29	27
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	33	41	26	40	43	17	36	24	30
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	61	24	14	51	14	34	63	18	23
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	74	14	11	66	17	17	61	27	11
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	59	21	19	51	29	19	60	21	18
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	47	19	33	43	26	31	47	19	33
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	51	27	18	54	23	23	43	19	37
Рынок архитектурно-строительного проектирования	47	29	24	37	21	41	40	17	43
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	44	21	34	49	19	31	44	17	39
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	47	29	24	50	14	36	43	21	36
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	41	26	33	37	17	46	43	17	40

Рынок племенного животноводства	37	19	43	37	21	41	43	18	39
Рынок семеноводства	49	23	29	37	21	29	51	19	29
Рынок вылова водных биоресурсов	33	19	47	37	21	41	44	23	33
Рынок переработки водных биоресурсов	34	17	47	30	14	50	36	21	43
Рынок товарной аквакультуры	29	17	54	33	15	51	33	29	39
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	26	24	50	23	18	59	26	19	54
Рынок нефтепродуктов	36	17	47	33	24	43	46	15	39
Рынок легкой промышленности	43	18	39	30	41	29	51	39	10
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	40	26	34	43	29	30	44	17	39
Рынок производства кирпича	29	12	54	26	29	46	29	18	53
Рынок производства бетона	31	18	50	33	26	41	29	30	41
Сфера наружной рекламы	40	21	39	40	23	37	44	24	39
Рынок санаторно-курортных и туристских услуг	26	29	46	47	27	26	31	24	44
Рынок минеральной воды	46	24	30	47	26	27	53	27	19

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 производства кирпича, рынке производства бетона скорее не удовлетворены уровнем цен (в среднем 30% 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 %	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Рынок услуг дошкольного образования	4	9	6	11	60	61	10	18
Рынок услуг общего образования	4	9	6	13	28	63	26	15
Рынок услуг среднего профессионального образования	6	11	4	7	60	57	28	24
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	4	13	10	14	42	50	42	23
Рынок услуг дополнительного образования детей	6	6		23	42	54	28	17
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья			4	9	40	36	58	56
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	4	10	4	11	46	47	46	31
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	6	33	10	21	32	26	10	19

Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	4	4		18	42	41	54	36
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	4	3	6	13	36	61	54	23
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации		4	22	17	36	50	42	29
Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок		27	18	15	32	49	50	9
Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок		24	28	21	50	40	22	14
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края			26	57	54	30	10	13
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет		3	28	53	54	31	18	13
Рынок социальных услуг	6	14		7	42	47	50	31
Рынок медицинских услуг	6	9	28	29	40	41	26	21
Рынок санаторно-курортных и туристических услуг		14	14	15	50	50	36	19
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	4	17	18	30	50	46	28	7
Рынок племенного животноводства		4		11	40	36	40	49
Рынок семеноводства		6	10	15	54	29	36	50
Рынок вылова водных биоресурсов		13	6	11	42	41	50	34
Рынок переработки водных биоресурсов		4	26	9	36	37	40	50
Рынок товарной аквакультуры		3	10	9	42	47	46	41
Рынок ремонта автотранспортных средств		9	32	39	40	46	28	7
Рынок ритуальных услуг	4	4		26	46	56	42	14
Сфера наружной рекламы		17	18	21	58	47	26	14
Рынок жилищного строительства			42	44	42	41	14	14
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)		30	28	26	28	37	28	7
Рынок архитектурно-строительного проектирования		31	22	15	46	43	32	10
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения		4	18	3	46	15	36	77
Рынок легкой промышленности	4	18	10	21	46	43	40	17
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	6	11	4	17	50	55	40	21
Рынок производства кирпича		17	14	24	50	41	40	17
Рынок производства бетона		15	14	29	42	43	42	13
Рынок нефтепродуктов	4	15	10	17	54	50	32	17
Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	6	4	22	39	40	33	32	24

Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	14	18	18	34	26	36	42	11
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	6	19	4	43	42	27	46	10
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства		24	18	30	36	33	46	13
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	4	11	6	17	42	47	46	24
Рынок минеральной воды			10	24	46	43	42	33

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 услуг дошкольного образования – 61%;
- рынок услуг среднего профессионального образования – 57%;
- рынок санаторно-курортных и туристических услуг – 50%;
- рынок медицинских услуг – 41%;
- рынок жилищного строительства – 41%;
- рынок производства бетона – 43%

Увеличение количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края за последние 3 года отмечено на рынках оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края – 57 %, а это на 31% выше уровня 2020 года, услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет – 53% (в 2020 году этот показатель был ниже на 25%), выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме – 43% (в 2020 году этот показатель был ниже на 39%).

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

- рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов - 33% (в 2020 году этот показатель был ниже на 27%);
- рынок дорожной деятельности- 30% (в 2020 году этот показатель отсутствовал);
- рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – 27% (в 2020 году этот показатель также отсутствовал).

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

- 77% от общего числа респондентов добыча общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, 50% - семеноводство, 50% - переработка водных биоресурсов, 49% - племенное

животноводство ввиду того, что такие рынки в городе Лермонтове отсутствуют;

-56% психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья;

-54% Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации. В большей степени это связано с недостаточным уровнем развития указанных рынков.

4. Оценив результаты исследования, можно сделать выводы, что в целом участники исследования удовлетворены качеством услуг субъектов естественных монополий в городе Лермонтове – 82% - этот показатель значительно выше, чем прошлогодний (водоснабжение и телефонная связь, сеть «Интернет» - по 71%, газоснабжение и электроснабжение-по 75%. Процент неудовлетворенных вышеуказанными услугами в 2021 году - 16% (не удовлетворены в большей мере электроснабжением), также ниже, чем в 2020 году -21%, тогда были не удовлетворены теплоснабжением.

68% опрошенных столкнулись с теми или иными проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий. Так наибольшее количество респондентов отметили «Навязывание дополнительных услуг» - 24%. Данный показатель в предыдущем году был выше – 85% от общего числа опрошенных, из них 32% потребителей были недовольны «Взиманием дополнительной платы».

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: 50% устраивает доступность информации, для 39% информация вполне понятна, 47% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство высказали 18%, 24% и 19% соответственно.

Вышеуказанные показатели удовлетворенности несколько ниже, чем за предыдущий год:

2020 год	проценты	
	Удовлетворен	Не удовлетворен
Уровень доступности	54	11
Уровень понятности	50	14
Удобство получения	50	18

2019 год	проценты	
	Удовлетворен	Не удовлетворен
Уровень доступности	67	17
Уровень понятности	78	11
Удобство получения	78	17

В процессе исследования выяснилось, 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 50 субъектов предпринимательской деятельности, что на 20% больше, чем в 2020 году. 10% опрошенных – юридические лица, 66% - индивидуальные предприниматели, 24%-самозанятые.

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

- менее 1 года – 4% (2 предпринимателя)
- более 5 лет – 62% респондентов (31 предприниматель);
- от 1 года до 5 лет – 34% респондентов (17 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 (74% опрошенных) и 26% предприятий с численностью работников от 16 до 100 человек.

Результаты опроса показали, что на вопросы анкеты отвечали собственники бизнеса – 100% общего числа респондентов, 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 20% от общего числа респондентов, 14% - дополнительного образования, 12% - реализация сельскохозяйственной продукции, 10% - услуги красоты и косметология, 6%- обработка древесины и производство изделий из дерева, 6% - 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 (36%), в сравнении с 2020 годом данный показатель уменьшился на 9 процентных пунктов. 30% респондентов оценили конкуренцию, как «очень высокая». В прошлом году это показатель был ниже – 25%. Умеренная конкуренция - 30% от общего числа опрошенных. К уровню 2020 года доля таких респондентов не изменилась.

Результаты опроса показали, что 30% респондентов считает, что количество конкурентов увеличилось (что на 10% меньше к уровню 2020 года), 14% опрошенных считают, что количество конкурентов уменьшилось (в 2020 году так считало 8% опрошенных), 20% - 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 – 60%, этот показатель выше предыдущего года на 5%. 10 % считают, что есть административные барьеры, преодолимые при осуществлении значительных затрат, этот показатель выше предыдущего года на 5%.

4% опрошенных предпринимателей высказалась за отсутствие барьеров, а это минус 1% по отношению к 2020 году.

Среди существенных административных барьеров выделила высокие налоги 28% (- 15% к уровню 2020 года), необходимость установления партнерских отношений с органами власти – 20% (в 2020 году этот показатель был выше на 10 процентных пунктов), ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий осложнили 10% респондентов. 14 % опрошенных назвали нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность существенным барьером для своего бизнеса, 8% - сложность/ затянутость процедуры получения лицензий. (в 2020 году этот показатель отсутствовал. 20% опрошенных не увидели никаких ограничений, а это больше на 17 %, чем в прошлом году.

Органы власти помогают своими действиями, считают 88% от общего числа респондентов, это на 3 процентных пунктов выше предыдущего года, неудовлетворенных помощью - 2%, этот показатель ниже предыдущего года на 1%.

10% предпринимателей затруднились ответить.

Большинство опрошенных определили, что за последние 3 года бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше – 14%, а это на 69% ниже, чем в 2020 году. По 8% решили, что количество

административных барьеров отсутствовали, но сейчас появились, либо полностью устранены (в 2020 году эти показатели были ниже: по 5%).

24% предпринимателей высказалось об отсутствии дискриминационного доступа на товарные рынки, в предыдущем году данный показатель был значительно выше – 90%. 6% опрошенных столкнулись в своей предпринимательской деятельности с ценовой дискриминацией и с продажей товара только в определенном ассортименте, продажей в нагрузке, разными условиями поставки, 70 % затруднились ответить

4. Жалоб за отчетный период 2021 года в контрольно-надзорные органы по данным вопросам от субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, услуг и работ не поступило

5. Водоснабжение, водоотведение:

Небольшое количество респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения (38% от общего числа), а также считает удовлетворительным сложность процедуры подключения (34% от общего числа). При этом 34% респондентов отметили высокую стоимость подключения к сетям водоснабжения, водоотведения. К уровню 2020 года на 19 % повысилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 25% – сроками подключения, на 36% - стоимостью услуг.

Газоснабжение:

28% от общего числа респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения и указала на сложность процедуры подключения (4% от общего числа). При этом 28% респондентов отметили высокую стоимость подключения к сетям газоснабжения.

К уровню 2020 года на 15% увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 8% – сроками подключения.

Электроснабжение:

Часть респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения (36% от общего числа), на сложность процедуры подключения указали 24% от общего числа). При этом 28% респондентов отметили высокую стоимость подключения к сетям электроснабжения.

К уровню 2020 года на 21% увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 2% – сроками подключения и на 8% увеличилась степень неудовлетворенности стоимостью услуг.

Теплоснабжение:

Часть респондентов отметила удовлетворительные сроки подключения (24% от общего числа), а также считает удовлетворительным сложность процедуры подключения (26% от общего числа), 36% респондентов удовлетворены стоимостью подключения к сетям теплоснабжения.

К уровню 2020 года на 6 % увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 16 % – сроками подключения, на 28% - стоимостью.

Телефонная связь, сеть «Интернет»:

30% от общего числа опрошенных удовлетворительно оценила качество телефонной связи, сеть «Интернет», удовлетворительным сложность процедуры подключения (40% от общего числа), довольны стоимостью подключения (30% от общего числа)

К уровню 2020 года на 15 % увеличилась степень удовлетворенности процедурой подключения, на 18 % – сроками подключения, стоимость процедуры - без изменений.

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 2020 году.

Следует заметить, что большая часть опрошенных (62%) затруднились оценить характеристику вышеуказанных услуг. Это связано с тем, что подавляющее количество опрошиваемых предпринимателей не сталкивались в отчетном году с подключением к сетям субъектов естественных монополий.

И все же, значительное количество опрошенных - 60% указало на повышение уровня цен на услуги субъектов естественных монополий за последние 3 года. Но и качество оказываемых услуг повысилось, считают 66%. В прошлом году эти показатели были выше (73% и 68% соответственно).

6. Большая часть респондентов ответила, что размещаемая информация о развитии конкуренции доступна (74% от общего числа респондентов, –6% к уровню 2020 года), понятна (72%, –1% к уровню 2020 года) и удобна для получения (70%, –10% к уровню 2020 года).

18% 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	38	6	56	34	4	62	44	34	22
Микрофинансовые организации	16	24	60	20	4	76	36	28	36
Кредитные потребительские кооперативы			100			100			100
Ломбарды	4		96	4		96	4		96
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	24	4	72	26	6	68	36	16	48
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы			100			100			100
Негосударственные пенсионные фонды	4	4	92			100			100
Брокеры			100		3	97			100

Достаточно высоко респонденты оценили качество банковских услуг - 34%, их доступность - 44% и стоимость – 38%.

36% опрошенных довольны доступностью микрофинансовых организаций, немного меньше удовлетворены качеством и стоимостью, оказываемых такими организациями, услуг - 20% и 24% соответственно.

Значительно улучшились показатели с сфере страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры). Если в прошлом году респонденты были крайне не удовлетворены стоимостью (60%) и качеством этих организаций (75%), то в этом году респонденты проявили относительную лояльность (32% и 26% соответственно).

Важно отметить, что в 2021 году у подавляющего большинства опрошенных вызвало затруднения в оценке деятельности таких финансовых организаций, как кредитные потребительские кооперативы, ломбарды, сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, негосударственные пенсионные фонды, 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) – 54%, нежелание предпринимателей брать кредиты и жить в долг – 18%.

В целом, предприниматели, участвующие в данном опросе, положительно оценивают развитие конкурентной среды – 84% опрошенных.

III. Анализ итогов опросов населения в отношении доступности финансовых услуг

Участниками опроса стали 100 человек. Среди них 38 - мужского пола, 62 - женского.

10% потребителей в возрасте от 18 до 24 лет, 22% - от 25 до 34 лет, 43%- от 35 до 44 лет, 10% - от 45 до 54 лет, 5%- от 55 до 64 лет. Таким образом, в опросе приняли участие в основном люди среднего возраста.

Среди потребителей товаров и услуг 73% работающих, 2% - безработных, 1% - учащихся и студентов, 12% - пенсионеры, 6% - предприниматели, 1% - домохозяйка, 5% - самозанятых.

37% потребителей имеют 2 детей, 29% - 1 ребенка, 12% - без детей. Распределение опрошенных потребителей товаров и услуг по уровню образования: 56% - высшее образование (20% - бакалавриат, 32% - специалитет, магистратура, 4% - подготовка кадров высшей категории), 38% - среднее профессиональное, 6% - общее среднее.

Материальное положение опрошенных:

-20% - денег хватает на еду и одежду, но для более крупной покупки, пришлось бы копить или брать в долг/ кредит;

-26% - могут позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру;

-19% - в случае необходимости мы можем купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас – непозволительная роскошь;

-2% - у нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом;

-18% - деньги есть только на еду, купить одежду – проблема;

- 15% - нет денег даже на еду.

Опрос показал, что потребители неохотно пользуются финансовыми продуктами: 20% опрошенных сделали вклад в банк, 8% респондентов обращались в микрофинансовую организацию, 7% - открыли индивидуальный инвестиционный счет, 33% - организовали страхование жизни.

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 12% респондентов. 6% не доверяют финансовым организациям в достаточной

степени, чтобы размещать в них денежные средства. В 2020 году 46% отмечали отсутствие свободных денег главной причиной отказа от кредитных услуг.

Анализируя результаты опроса выяснилось, что 78% опрошенных пользуются зарплатными картами, 36% - пенсионными и социальными картами, 65% - кредитными картами, хотя и считают обслуживание карт слишком дорогим (13%). 68% - имеют кредиты. Активно используются различные типы дистанционного доступа к банковскому счету: 80% опрошенных регулярно совершают денежные переводы или платежи через мобильный банк или СМС. 9% не уверены в безопасности интернет-сервисов и не пользуются данным сервисом. Надо отметить, что данный показатель в 2020 году был выше на 37 процентных пунктов, это указывает на повышение уровня доверия интернет сервисам и цифровым технологиям.

70% респондентов пользуются страховыми продуктами (услугами), как обязательными, так и добровольными, 12% считают стоимость страхового полиса слишком высокой, 6% вообще не доверяют страховым организациям.

Удовлетворенность количеством и возможностью выбора финансовых организаций и услуг города Лермонтова высокая: 88% респондентов довольны количеством и удобством расположения банковских отделений, 64% - качеством дистанционного банковского обслуживания, 22% - имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг, 71% качеством интернет-связи.

61% респондентов довольны качеством переводов и платежей, 37% - использования расчетных (дебетовых), зарплатных карт, 58% - 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 – 21%, страховые организации – 15%, а услугами кредитных потребительских кооперативов, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, негосударственных пенсионных фондов, брокеров подавляющее большинство опрошенных (95-100%) не пользуются.