**Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках в Новоалександровском городском округе Ставропольского края за 2021 год**

1. **Анализ итогов опросов потребителей товаров, работ и услуг о состоянии и развитии конкуренции на товарных рынках**

***1.******Динамика количества опрошенных потребителей товаров, работ и услуг с учетом их пола, социального статуса, образования в сравнении с прошлым годом.***

В опросе потребителей товаров и услуг об удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Ставропольского края в Новоалександровском городском округе Ставропольского края за 2021 год приняло участие 64 человека, это на 9 человек больше по сравнению с 2020 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2020 год | 2021 год |
| Количество опрошенных потребителей, человек  | 55 | 64 |
| Общая численность населения, человек | 64100 | 63455 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,08 | 0,1 |

**Распределение опрошенных потребителей товаров и услуг по полу**

**Структура опрошенных потребителей товаров и слуг по роду деятельности**

**Образовательная структура опрошенных потребителей товаров и услуг**

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

**Структура оценки опрошенными потребителями количества организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынках Новоалександровского городского округа Ставропольского края**

проценты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Достаточно  | Мало  | Затрудняюсь ответить  |
| Рынок услуг дошкольного образования | 100,0 | 0 | 0 |
| Рынок услуг общего образования | 100,0 | 0 | 0 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 1,6 | 89,0 | 9,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 67,8 | 22,7 | 9,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 78,1 | 21,9 | 0 |
| Рынок медицинских услуг | 90,6 | 4,7 | 4,7 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 92,2 | 7,8 | 0 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 35,9 | 64,1 | 0 |
| Рынок социальных услуг | 23,4 | 68,8 | 7,8 |
| Рынок ритуальных услуг | 54,7 | 45,3 | 0 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 70,3 | 26,6 | 6,3 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 73,4 | 26,6 | 0 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 85,9 | 14,1 | 0 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 50,0 | 50,0 | 0 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 79,7 | 17,2 | 3,1 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 76,6 | 23,4 | 0 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 79,7 | 18,8 | 1,6 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 81,3 | 18,8 | 0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 73,4 | 26,6 | 0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 79,7 | 20,3 | 0 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 79,7 | 20,3 | 0 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 65,6 | 34,4 | 0 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 14,1 | 70,3 | 15,6 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 60,9 | 39,1 | 0 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 65,6 | 34,4 | 0 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 57,8 | 34,4 | 7,8 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 65,6 | 10,9 | 23,4 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 92,2 | 3,1 | 4,7 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 73,4 | 26,6 | 0 |
| Рынок племенного животноводства | 73,4 | 26,6 | 0 |
| Рынок семеноводства | 92,2 | 3,1 | 4,7 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 79,7 | 9,4 | 10,9 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 10,9 | 70,3 | 18,8 |
| Рынок товарной аквакультуры | 1,6 | 98,4 | 0 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 9,4 | 40,6 | 50,0 |
| Рынок нефтепродуктов | 40,6 | 29,7 | 29,7 |
| Рынок легкой промышленности | 34,4 | 39,1 | 26,5 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 26,6 | 42,2 | 31,2 |
| Рынок производства кирпича | 43,8 | 31,25 | 25,0 |
| Рынок производства бетона | 43,7 | 28,1 | 28,2 |
| Сфера наружной рекламы | 31,3 | 39,1 | 29,7 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 0 | 60,9 | 39,1 |
| Рынок минеральной воды | 0 | 62,6 | 34,4 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 0 | 0 | 0 |

Участники опроса, оценивая предложения товаров и услуг на товарных рынках Новоалександровского городского округа Ставропольского края, отметили наиболее широкий выбор предложений в сферах: розничной торговли лекарственными препаратами; медицинских услуг; ритуальных услуг; услуг связи, в том числе по предоставлению доступа к сети Интернет услуг; перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок; дошкольного и общего образования; семеноводства; реализации сельскохозяйственной продукции.

Недостаток предложений отмечен, прежде всего, в сферах услуг среднего профессионального образования, услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, вылова и переработки водных биоресурсов, товарной аквакультуры, легкой промышленности, производства кирпича, услуг санаторно-курортных и туристских, добычи полезных ископаемых.

**Структура удовлетворенности опрошенных потребителей характеристиками следующих товаров и услуг на рынках Новоалександровского городского округа Ставропольского края**

проценты

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителей уровнем цен на предложенных рынках Новоалександровского городского округа Ставропольского края за 2021 год показал, что по сравнению с 2020 годом ситуация не изменилась и самое большое недовольство стоимостью услуг остается на рынках:

-розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 62,4%;

- медицинских услуг – 67,2%;

-психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 59,4%;

- санаторно-курортных и туристских услуг – 59,4%;

-производство кирпича – 67,2%;

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 57,8%.

Участники исследования также отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ (53,4%), на недвижимость (56,4%), бензин и дизельное топливо (55,7%), медицинские услуги – (44,5%).

Удовлетворенность качеством предоставляемых товаров и услуг населения Новоалександровского городского округа Ставропольского края достаточно высокая. В целом участники исследования в той или иной степени довольны качеством предоставления услуг на рынках, предложенных для исследования. По всем рынкам по показателю качества удовлетворенность составляет более 50 %.

***3. Анализ динамики количества организаций на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края Ставропольского края в течение последних 3 лет, по каждому рынку.***

По мнению большинства участников исследования в течение последних трех лет увеличилось количество организаций на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (45,6% опрошенных);

- ритуальных услуг (42,2% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (32,8% опрошенных)

- услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (40,2% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (49,9% опрошенных).

Считают, что не изменилось количество организаций на рынках:

- оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (57,8% опрошенных);

- поставки сжиженного газа в баллонах (68,7% опрошенных);

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (45% опрошенных);

- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта РФ (59,4% опрошенных).

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

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в Новоалександровском городском округе Ставропольского края за 2021 год**

Оценив результаты исследования можно сделать выводы, что в целом участники исследования удовлетворены услугами субъектов естественных монополий:

- 60,0 % опрошенных «удовлетворены» услугами водоснабжения, водоотведения и водоочистки, что на 10,9 процентных пункта выше показателя 2020 года (49,1 %);

- 70 % опрошенных «удовлетворены» услугами газоснабжения, что на 11,8 процентный пункт выше показателя 2020 года (58,2 % в 2019 году), 30 % «скорее удовлетворены», что на 8,2 процентных пункта ниже показателя 2020 года (21,8 %);

- 60 % опрошенных «удовлетворены» услугами электроснабжения, что на 4,0 процентных пункта выше показателя 2020 года (56 %);

- 50 % опрошенных «удовлетворены» услугами теплоснабжения, что на 26,7 процентных пункта выше показателя 2020 года (23,3 %);

- 70 % опрошенных «удовлетворены» услугами телефонной связи, что на 19,9 процентных пункта выше показателя 2020 года (50,9 %).

**Динамика оценки потребителями качества услуг субъектов естественных**

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

**Оценка потребителями качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Новоалександровского городского округа Ставропольского края, размещаемой в отрытом доступе, за 2021 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 26,5 | 48,4 | 86,6 | 3,1 | 10,9 |
| Уровень понятности | 29,7 | 32,8 | 21,9 | 1,6 | 14,1 |
| Удобство получения | 26,6 | 37,5 | 14,1 | 28,2 | 15,6 |

Качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг, размещаемой в информационно-телекоммуникацион-ной сети «Интернет» – это доступность, понятность и удобство получения. В процессе анализа качества информации выявилось, что большинство потре-бителей товаров и услуг Новоалександровского городского округа Ставропольского края, участвующих в исследовании, удовлетворены качеством указанной информации: 75% устраивает доступность информации. Недовольство доступностью и удобством получения высказали 9,3% и информация не понятна для 10,9%.

1. **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 опросе субъектов предпринимательской деятельности для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг Ставропольского края в муниципальном образовании Новоалександровского городского округа Ставропольского края за 2021 год приняло участие 10 субъектов.

Из 10 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (70%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 10%, еще 10% являются руководителями среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 10% – не руководящими сотрудниками.

Больше половины (90%) всех организаций, представители которых были опрошены, представлены численностью сотрудников до 15 человек, 10% -от 16 до 100 человек. Таким образом, большинство респондентов осуществляли предпринимательскую деятельность в сфере малого бизнеса.

Распределение бизнес - структур по возрасту – количеству лет, в течение которых организация функционирует на рынке, сложилось следующим образом:

Часть респондентов (50%) работает в бизнесе более 5 лет, т.е. успели накопить достаточный опыт ведения бизнеса и могут давать объективные оценки конъюнктуры рынка и состоянию конкурентной среды. Присутствуют на рынке и начинающие предприниматели (менее 1 года) – 20% респондентов.

**Структура представителей бизнеса, принявших участие в опросе из каждой сферы экономической деятельности**

проценты

|  |  |
| --- | --- |
| Рынок медицинских услуг | 10,0 |
| Рынок ритуальных услуг | 10,0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 10,0 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 10,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 20,0 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 10,0 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) розничная торговля продуктами, хозтоварами | 30,0 |

Основная сфера деятельности предприятий, принявших участие в исследовании – это розничная торговля продуктами, хозяйственными товарами (30,0%).

Опрос респондентов о том, какой географический рынок для их бизнеса является основным рынком сбыта продукции (услуг), показал следующее:

- для 50,7% предприятий является локальный рынок - рынок Новоалександровского городского округа (2020 год - 48,3 %);

- для 20 % предприятий - рынок Ставропольского края (2020 год -15,0%);

- для 10,0% предприятий - рынки нескольких субъектов Российской Федерации (2020 год - 7,2%);

- для 10% предприятий - рынок Российской Федерации (2019 год – 7,2%);

- для 10% предприятий - рынки стран дальнего зарубежья (2019 год – 9,2%).

В 2021 году в сравнении с 2020 годом, по мнению опрошенных представителей бизнеса, доля локального рынка увеличилась на 2,4 процентных пунктов, а доля рынка Российской Федерации снизилась на 2,8 процентных пунктов.

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

**Динамика оценки уровня конкуренции 2021 года в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год(проценты) | 2021 год(проценты) | Результат(процентныепункты) |
| Нет конкуренции | 0 | 0 | 0 |
| Слабая конкуренция | 0 | 10,0 | 10,0 |
| Умеренная конкуренция | 0 | 10,0 | 10,0 |
| Высокая конкуренция | 89,0 | 50,0 | -39,0 |
| Очень высокая конкуренция | 11,0 | 30,0 | 19,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0 | 0 | 0 |

**Анализ предпринятых субъектами предпринимательской деятельности мер по повышению конкурентоспособности продукции, работ, услуг за последние три года**

Высокий уровень конкуренции и конкурентной среды в Новоалександровском городском округе Ставропольского края заставляет субъекты предпринимательской деятельности постоянно принимать меры по повышению конкурентоспособности продукции, работ, услуг, которые производит или представляет бизнес. Об этом свидетельствуют и результаты опроса субъектов предпринимательской деятельности, которые за последние 3 года:

- развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) – 40%;

- приобрели техническое оборудование – 30% субъектов бизнеса;

- приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау - 20 % субъектов предпринимательской деятельности;

- расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента 10% субъектов.

В сравнении с 2020 годом мнение участников исследования о примерном количестве конкурентов бизнеса, представителями которого они являются, изменилось: 30,9% участников исследования указали на большое количество конкурентов, 38,2,0 % – на 4 и более конкурентов, 30,9% – от 1 до 3 конкурентов и затруднились с ответом 0%.

Результаты исследования показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 70,0 % респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 10,0% считают, что количество конкурентов не изменилось и 10,0% респондентов считает, что число конкурентов сократилось, затруднились с ответом 10,0%.

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

Важным признаком состояния конкурентной среды являются оценка субъектами предпринимательства административных барьеров при ведении предпринимательской деятельности.

По мнению большинства респондентов при ведении текущей деятельности у 60,0 процентов «нет ограничений», при 90,0 процентах в 2020 году, кроме того в 2021 году 80,0 процентов отметили «Высокие налоги», при 10,0 процентах в 2020 году, которые отметили «Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность». Таким образом, административные барьеры еще остаются, по мнению бизнес – сообщества, как достаточно серьезные препятствия для ведения предпринимательской деятельности.

**Структура опрошенных, давших следующую оценку деятельности органов власти на рынке, основном для бизнеса, который они представляют:**

 Для ведения деятельности и открытия нового бизнеса на рынке важным признаком состояния конкурентной среды является оценка субъектами предпринимательства преодоления административных барьеров.

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

В администрацию Новоалександровского городского округа Ставропольского края не поступала информации о жалобах в контрольно-надзорные органы.

***5. Динамика оценки оказания услуг субъектов естественных монополий, сложности и сроков их получения в сравнении с 2020 годом.***

**Структура проблем, с которыми столкнулись представители бизнеса при взаимодействии с субъектами естественных монополий за 2021 год**

**Структура оценки респондентами характеристик услуг субъектов**

**естественных монополий за 2021 год**

проценты

В целом большинство опрошенных предпринимателей, которым пришлось обращаться к процедуре подключения к электросетям, сетям водоснабжения и водоотведения, тепловым сетям, телефонной сети и сети "Интернет" удовлетворены качеством предоставления услуг субъектов естественных монополий.

При оценке сроков получения доступа к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 0% опрошенных – по газоснабжению, 0% – по теплоснабжению, 0% респондентов по водоснабжению, водоотведению, 0% – по электроснабжению и 0% – по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке сложности подключения ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 10,0% опрошенных – по газоснабжению, 20% опрошенных по водоснабжению, водоотведению и теплоснабжению, 10% – по электроснабжению и 20,0% – по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке стоимости подключения к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 20% опрошенных по газоснабжению, 10% – по водоснабжению, водоотведению, 21,2% – по электроснабжению, 10% – по теплоснабжению и 10% – телефонной связи, сети «Интернет».

Анализ оценки услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2020 годом показал, что в целом удовлетворенность качеством услуг участников опроса имеет положительную динамику на всех рынках услуг субъектов естественных монополий и по всем характеристикам услуг.

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

Также в процессе исследования выявился уровень удовлетворённости представителей бизнес - сообщества качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Новоалександровского городского округа Ставропольского края, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».Под качеством информации понимается: доступность, понятность, удобство получения.

**Удовлетворенность субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе, за 2021 год**

В целом большинство респондентов удовлетворены качеством указанной информации: 90,0% устраивает доступность информации и информация вполне понятна и 10,0 % респондентов информация непонятна и неудобна в получении.

**Динамика удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в**

**открытом доступе, в сравнении с 2020 годом**

Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, увеличилась в сравнении с 2020 год по всем критериям оценки: уровень доступности на 10,1 процентных пунктов; уровень понятности на 6,0 процентных пунктов; удобство получения на 5 процентных пунктов.

***7. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а также доступности для субъектов предпринимательской деятельности финансовых услуг.***

**Структура удовлетворенности** **субъектов предпринимательской деятельности деятельностью финансовых организаций на территории**

**Новоалександровского городского округа Ставропольского края, а также различными финансовыми продуктами и услугами за 2020 год**

Результаты проведенного опроса субъектов предпринимательской деятельности показали удовлетворенность стоимостью финансовых услуг субъектов страхового дела 40,1%. и неудовлетворенность стоимостью финансовых услуг микрофинансовых организаций 59,4%, банков 10,6%.

Следует отметить, что у представителей бизнеса возникли затруднения с оценкой деятельности кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, негосударственных пенсионных фондов и брокеров.

1. **Анализ итогов опросов населения в отношении доступности финансовых услуг**

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

**Структура опрошенных потребителей товаров и услуг по показателю детности**

 Анализ материального положения населения показал, что половине опрошенного населения (54,7%) собственных средств хватает только на еду и одежду, а 26,6% опрошенного населения, кроме этого, в случае необходимости могут ещё купить основную бытовую технику.

Самый низкий (15,6%) у категории населения, которая не испытывают никаких финансовые трудностей и 4,6% опрошенного населения не всегда хватает денег даже на еду.

***2.Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние***

***12 месяцев.***

Анализ перечисленных финансовых продуктов (услуг), которыми пользовалось опрашиваемое население за последние 12 месяцев, показал, что наиболее востребованным является банковский вклад – 51,6 % населения.

Высказывания, описывающие причину отсутствия у опрашиваемого населения предложенных финансовых продуктов (услуг), представлены следующей диаграммой:

Из данной группировки финансовых продуктов (услуг), наиболее востребованным по ответам опрашиваемого населения является иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 31,0% и использование кредитного лимита по кредитной карте – 34,4%.

Анализ высказываний, которые описывают причину отсутствия у опрашиваемого населения предложенных финансовых продуктов (услуг), представлен следующей диаграммой:

Анализ пользования банковскими картами показал, что больше половины опрашиваемого населения пользовалось зарплатной картой (82,8%) и другой расчетной (дебетовой) картой, кроме карты для получения зарплаты, пенсий и иных социальных выплат – 50,0%.

Высказывания, которые описывают причину отсутствия у опрашиваемого населения банковских карт, представлены следующей диаграммой:

Анализ перечисленных страховых продуктов показал очень низкий уровень востребованности их у опрошенного населения, основными причинами которых являются, по их мнению, недоверие страховым организациям - 42,2% и отсутствие смысла в страховании – 44,3%.

***3. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг.***

**Уровень удовлетворенности** **опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций, расположенных на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края за 2021 год**

Оценка удовлетворенности опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг показала высокий уровень удовлетворенности работой/сервисом банков – 58,0% опрошенного населения. Одновременно опрос показал высокий процент с сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами – 26,6% и негосударственными пенсионными фондами – 31,2%.

**Степень доверия опрошенного населения финансовым организациям, расположенным на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края за 2021 год**

По итогам опроса видно, что население в большей степени доверяет банкам – 65,6%, в меньшей степени субъектам страхового дела – 62,5%, кредитным потребительским кооперативам – 26,5% и микрофинансовым организациям – 18,7%.

**Уровень удовлетворенности опрошенного населения продуктами/услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании**

По итогам опроса видно, что высокий уровень удовлетворенности населения продуктами/услугами обязательного медицинского страхования – 70,3% и продуктами/услугами банков: переводы и платежи 98,0%, вклады – 56,3%, расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные – 58,0 %, кредитные карты – 37,5%, кредиты – 23,4%.

Высокий уровень неудовлетворенности опрошенного населения выявлен по обязательному пенсионному страхованию – 23,4%.

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

 По мнению почти всего опрошенного населения (96,8%) легко доступны касса и банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), которые имеются во всех отделениях банка. Чуть меньше доступность к: платежным терминалам для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) – 79,6% населения; POS-терминалам для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 64,0%; банкоматам или терминалам (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка – 53,1% и отделениям почтовой связи – 35,9%.

 По мнению большинства опрошенного населения можно быстро воспользоваться:

- банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (43,8%);

- банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка – 31,2%;

- платежным терминалом для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) – 34,4%;

- POS-терминалом для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 60,9%.

Больше времени тратится на доступ к кассам в отделении банка – 18,7% опрошенного населения и в отделениях почтовой связи – 23,4% опрошенного населения.