**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 2022 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 2022 год приняло участие 67 человека, это на 3 человека больше по сравнению с 2021 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2021 год | 2022 год |
| Количество опрошенных потребителей, человек  | 64 | 67 |
| Общая численность населения, человек | 63455 | 62505 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,1 | 0,11 |

**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 | 62,9 | 21,1 | 9,0 |
| Рынок услуг общего образования | 73,6 | 8,5 | 8,9 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 1,6 | 89,0 | 9,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 5,4 | 62,6 | 21,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 1,0 | 46,5 | 35,4 |
| Рынок медицинских услуг | 17,1 | 62,9 | 11,9 |
| 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 | 65,9 | 14,1 | 20,0 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 60,9 | 34,6 | 4,5 |
| 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 | 71,4 | 26,6 | 2,0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 49,7 | 37,3 | 12,6 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 76,6 | 20,3 | 3,1 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 63,1 | 34,4 | 2,5 |
| 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 | 58,8 | 39,1 | 2,1 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 62,4 | 34,4 | 3,2 |
| 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 | 5,9 | 75,3 | 18,8 |
| Рынок товарной аквакультуры | 1,2 | 86,2 | 12,6 |
| 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 | 0 | 85,3 | 14,7 |
| Рынок производства бетона | 0 | 51,8 | 48,2 |
| 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**

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителей уровнем цен на предложенных рынках Новоалександровского городского округа Ставропольского края за 2022 год показал, что по сравнению с 2021 годом ситуация не изменилась и самое большое недовольство стоимостью услуг остается на рынках:

-теплоснабжения – 66,0% опрошенных потребителей;

-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–79,4%;

-производство кирпича–77,2%;

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов– 37,8%.

Участники исследования также отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ (74% опрошенных), бензин и дизельное топливо (65,0%), на недвижимость (51,9%), медицинские услуги – (48,1%).

Оценивая состояние конкуренции в 2022 году на обследуемых рынках, участники опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг на всех товарных рынках Новоалександровского городского округа Ставропольского края, что составило 67,6% от общего количества потребителей, принявших участие в опросе, и увеличилась по сравнению с 2021 годом на 0,3 процентных пунктов.

Наиболее широкий выбор предложений, также как и за 2021 год, остался на рынках: розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (93,1% опрошенных); медицинских услуг (87,8% опрошенных); нефтепродуктов (80,8% опрошенных); услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (80,4% опрошенных); ремонта автотранспортных средств (80,1% опрошенных).

***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 не изменилось количество организаций на рынках:

- теплоснабжения (66,0% опрошенных);

- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта РФ (55,8% опрошенных);

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (55,0% опрошенных).

Также большинством участников опроса было отмечено увеличение количества организаций на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (66,8% опрошенных);

- медицинских услуг (58,5% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (49,7% опрошенных);

- услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (46,4% опрошенных);

- ритуальных услуг (46,4% опрошенных).

**Динамика количества организаций, предоставляющих товары и услуги в течение последних 3 лет.**

По мнению большинства респондентов, качество товаров, работ, услуг в течение последних трех лет улучшилось на следующих рынках:

- дошкольного и общего образования (49,7% и 46,5% опрошенных);

- благоустройства городской среды (43,1% опрошенных);

- ремонта автотранспортных средств (42,9% опрошенных);

- розничной торговли лекарственными препаратами (42,5% опрошенных).

На остальных рынках качество предоставления услуг осталось на прежнем уровне.

Также большинством респондентов было отмечено увеличение возможности выбора товаров, работ, услуг на рынке розничной торговли лекарственными препаратами (55,7% опрошенных), жилищного строительства (46,5% опрошенных), медицинских услуг (41,8% опрошенных), ритуальных услуг (40,3% опрошенных), ремонта автотранспортных средств (39,7% 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 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение  | 30,6 | 49,4 | 11,8 | 5,8 | 2,4 |
| Водоочистка  | 36,5 | 39,4 | 13,9 | 5,3 | 4,9 |
| Газоснабжение  | 34,7 | 45,0 | 7,9 | 8,2 | 4,2 |
| Электроснабжение  | 35,8 | 48,3 | 10,6 | 2,8 | 2,5 |
| Теплоснабжение  | 35,4 | 40,1 | 11,0 | 9,4 | 4,0 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет»  | 40,7 | 36,9 | 14,2 | 3,9 | 4,3 |

Анализ оценки качества услуг субъектов естественных монополий показал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (84,2%), водоснабжения, водоотведения (80,0%), газоснабжения (79,7%), телефонной связи (77,6%), водоочистки (76,0%) и теплоснабжения (75,6%).

**Динамика оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2021 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение  | 0,3 | -0,1 | -0,2 |
| Водоочистка  | 0,8 | -0,4 | -0,4 |
| Газоснабжение  | 0,0 | -0,1 | 0,1 |
| Электроснабжение  | 0,3 | -0,2 | -0,1 |
| Теплоснабжение  | 0,7 | -0,5 | -0,2 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет»  | 0,5 | -0,4 | -0,1 |

Анализ оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий за 2022 год в сравнении с 2021 годом показал в целом положительную динамику по всем услугам естественных монополий.

***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 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 48,6 | 37,6 | 5,0 | 1,8 | 6,9 |
| Уровень понятности | 47,5 | 37,5 | 3,8 | 2,9 | 8,3 |
| Удобство получения | 50,3 | 35 | 4,0 | 3,6 | 7,1 |

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: 86,3% устраивает доступность информации, для 85,0% информация вполне понятна и 85,3% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство удобством получения высказали 7,6%, доступностью 6,8%, и информация не понятна для 6,7%.

**Предпочтения пользования и доверия к источникам информации о состоянии конкурентной среды потребителей товаров и услуг**

Большинство опрошенных потребителей в целях получения информации о состоянии конкурентной среды предпочитают пользоваться официальным сайтом уполномоченного органа в сети «Интернет» (42,4%), телевидением (36,4%), информацией, размещенной на интернет-портале об инвестиционной деятельности (33,5%), специальными блогами и прочими информационными ресурсами (30,4 %). В меньше степени участники опроса пользуются радио, печатными средствами массовой информации и официальными сайтами ФАС России и органов исполнительной власти Ставропольского края.

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 Новоалександровского городского округа Ставропольского края за 2022 год приняло участие 26 субъектов, что по сравнению с 2021 годом больше на 106 %.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2021 год | 2022 год |
| Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, единиц | 10 | 26 |
| Общая численность хозяйствующих субъектов муниципального образования, единиц | 1953 | 1776 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов, % | 0,5 | 1,5 |

Из 26 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (67,7%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 14,1%, еще 8,8% являются руководителями среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 9,4% – не руководящими сотрудниками. Распределение бизнес - структур по возрасту – количеству лет, в течение которых организация функционирует на рынке, сложилось следующим образом:

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.

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 | 8,9 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 2,9 |
| Рынок ритуальных услуг | 19,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 2,8 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 2,4 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 4,8 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 3,4 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 1,4 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 21,9 |
| Иное (*пожалуйста, укажите*) розничная торговля продуктами, хозтоварами, прочие услуги и т.д. | 32,1 |

Основная сфера деятельности предприятий, принявших участие в исследовании – это розничная торговля (32,1%), реализация сельскохозяйственной продукции (21,9%), оказание ритуальных услуг (19,4%), оказание услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (8,9%),

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:

- для54,1% предприятий является локальный рынок - рынок Новоалександровского городского округа (2021 год –50,7 %);

- для 23,9% предприятий - рынок Ставропольского края (2021 год -20,0%);

- для 10,0% предприятий -рынки нескольких субъектов Российской Федерации (2021 год - 10%);

- для 7% предприятий -рынок Российской Федерации (2021год –10%);

- для 5% предприятий -рынки стран дальнего зарубежья (2021 год –10%).

В 2022 году в сравнении с 2021 годом, по мнению опрошенных представителей бизнеса, доля локального рынка увеличилась на 3,4 процентных пунктов, а доля рынка Российской Федерации снизилась на 3 процентных пунктов.

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

**Динамика оценки уровня конкуренции 2022 года в сравнении с 2021 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2021год(проценты) | 2022 год(проценты) | Результат(процентныепункты) |
| Нет конкуренции | 0 | 0 | 0 |
| Слабая конкуренция | 10,0 | 09,0 | -1,0 |
| Умеренная конкуренция | 10,0 | 15,0 | 5,0 |
| Высокая конкуренция | 50,0 | 55,0 | 5,0 |
| Очень высокая конкуренция | 30,0 | 20,0 | -10,0 |
| 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 – 35%субъектов бизнеса;

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

-расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента10% субъектов.

В сравнении с 2021 годом мнение участников исследования о примерном количестве конкурентов бизнеса, представителями которого они являются, изменилось: 15% участников исследования указали на большое количество конкурентов, 45% – на 4 и более конкурентов, 35% – от 1 до 3 конкурентов и затруднились с ответом 5%.

Результаты анализа показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 70,5% респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 19,4% считают, что количество конкурентов не изменилось и 3,0% респондентов считает, что число конкурентов сократилось, затруднились с ответом 7,1%.

Кроме этого, полученные результаты анкетирования дают дополнительные свидетельства об удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги). Так 83,6% респондентов, участвующих в опросе, указали, что представляемый ими бизнес приобретает основной закупаемый товар (работы, услуги) для производства и реализации собственной продукции у 4 и более поставщиков товара, и состояние конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) их устраивает. У единственного поставщика приобретение основного закупаемого товара (работ, услуг) осуществляют 1,2% опрошенных и состояние конкуренции они оценили неудовлетворительно, а такжеимеют 2-3 поставщика 7,6% опрошенных и состояние оценено как скорее неудовлетворительное.

***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 50,0 процентов «нет ограничений», при 70,0% в 2021 году, кроме того в 2022 году 70,0 % отметили «Высокие налоги», при 60,0 процентах в 2021 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.***

**Структура проблем, с которыми столкнулись представители бизнеса при взаимодействии с субъектами естественных монополий за 2022 год**

Следует отметить, что при открытии собственного бизнеса 65,3% опрошенных представителей бизнеса не сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки, 11,8% - сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (ценовая дискриминация, продажа товаров в определенном ассортименте, разные условия поставки…) и 22,9% - затруднились ответить.

**Структура оценки респондентами характеристик услуг субъектов естественных монополий за 2022 год**

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, 15% опрошенных по водоснабжению, водоотведению и теплоснабжению,15% – 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 2021 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 2022 год**

Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2021 годом по всем критериям оценки изменилась незначительно.

**Динамика удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2021годом**

Участники опроса оценили полноту размещаемой уполномоченным органом Новоалександровского городского округа Ставропольского края информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в открытом доступе.

Большинство опрошенных субъектов предпринимательской деятельности удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (71,2%), о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе (72,9%), о «дорожной» карте региона (73,5%), о проведенных обучающих мероприятиях (70,6%), о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе (74,7%), о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой состояния конкурентной среды (78,3%).

***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 2022 год**

Субъекты предпринимательской деятельности оценили деятельность финансовых организаций на территории Новоалександровского городского округа Ставропольского края, а также различные финансовые продукты и услуги за 2022 год по следующим критериям:

**1. Стоимость**

По результатам опроса стоимостью финансовых продуктов банков удовлетворены 47,0% опрошенных, 34,7% – не удовлетворены; стоимостью субъектов страхового дела удовлетворены – 30,0% опрошенных, не удовлетворены – 35,8%; стоимостью микрофинансовых организаций удовлетворены – 21,2% опрошенных, не удовлетворены – 41,8%. По стоимости финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**2. Качество**

Качеством финансовых продуктов банков удовлетворены 48,8% опрошенных, 28,9% - не удовлетворены, качеством субъектов страхового дела удовлетворены – 41,8% опрошенных, не удовлетворены – 26,4%. По качеству финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**3. Доступность**

Доступностью банковских услуг удовлетворены 67,7% опрошенных, страховых услуг – 56,5%, микрофинансовых организаций – 44,7%. По доступности услуг остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

Наиболее существенными барьерами при доступе к финансовым услугам, по мнению опрошенных субъектов предпринимательской деятельности являются:

- слишком высокая или низкая процентная ставка (79,4 % опрошенных);

- нежелание жить в долг (36,5% опрошенных);

- отсутствие необходимости в заемных средствах (25,9%опрошенных),

- отсутствие навыков использования онлайн-сервисов (19,4%опрошенных).

Менее существенным является территориальная отдаленность финансовых организаций – 2,4% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности.

Уровень удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды в Новоалександровского городского округа Ставропольского края оценен участниками исследования достаточно высоко – 75,8%. По сравнению с 2021 годом (74,0%), данный показатель вырос на 1,8 процентных пунктов.

**III. 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**

**Материальное положение семьи**

 Анализ материального положения населения показал, что половине опрошенного населения (49,6%) собственных средств хватает только на еду и одежду, а 18,6% опрошенного населения, кроме этого, в случае необходимости могут ещё купить основную бытовую технику. Самый низкий (2,2%) у категории населения, которая не испытывает никаких финансовые трудностей и 5,0% 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 – 58,6% населения. Из них 36,1% опрошенных имеют вклады на данный момент, а 22,5% пользовались в течение последних12 месяцев. Остальными финансовыми продуктами воспользовалось за последние 12 месяцев менее 20 % населения.

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

Основной причиной неиспользования финансовых продуктов, по мнению 48% опрошенных, является недостаточное количество свободных денежных средств.

**Привлечение денежных средств**

Из данной группировки финансовых продуктов (услуг), наиболее востребованным по ответам опрашиваемого населения является иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 44,6% и использование кредитного лимита по кредитной карте - 36%.

Нежелание жить в долг (44% опрошенных) и высокая процентная ставка (43,4%) являются основными причинами отсутствия финансовых продуктов у опрашиваемого населения.

**Банковские карты**

Анализ пользования банковскими картами показал, что самая популярная в настоящее время зарплатная карта, ее владеют в настоящее время, либо пользовались последние 12 месяцев - 76,5% опрошенных.

Объясняя причины отсутствия платежной карты, основная масса опрашиваемых потребителей указала на наличие карты у других членов семьи (51,4%) и на недостаточность средств для хранения (42,9%).

**Страхование**

Анализ перечисленных страховых продуктов показал очень низкий уровень востребованности их у опрошенного населения, основными причинами которых являются, по их мнению, отсутствие смысла в страховании – 43,1%, недоверие страховым организациям – 40,3% и слишком высокая стоимость страхового полиса – 14,6.

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

***финансовых услуг***

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:

***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 2022 год**

Оценка удовлетворенности опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг показала высокий уровень удовлетворенности работой/сервисом банков – 76,6% опрошенного населения, работой страховых организаций – 37,8%.Одновременно виден высокий процент населения, которое не сталкивалось с сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами – 87,8%, брокерами – 83,6% и негосударственными пенсионными фондами – 74,2%.

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

По итогам опроса видно, что самый высокий уровень доверия опрошенного населения у банков – 74,7% и у субъектов страхового дела -35,4%. Самый низкий у сельскохозяйственных потребительских кооперативов – 7,1%, негосударственных пенсионных фондов – 10,4% и ломбардов – 11,9%.

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

Финансовых продуктов видно, что высокий уровень удовлетворенности опрошенного населения расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные - 74,3%, переводами и платежами – 72,9%, кредитными картами – 66,4%, вкладами – 65,7%, кредитами – 52,8%, услугами обязательного медицинского страхования – 51,7% и другим обязательным страхованием – 50,6%.

Одновременно в результате опроса было выявлено, что большинство опрошенного населения не сталкивалось с такими финансовыми продуктами, как:

- размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – 90,8% и в кредитных потребительских кооперативах – 66,1%;

- займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – 90,6%;

- индивидуальные инвестиционные счета – 87,9%.

***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%.

**Оценка времени доступа к каналам дистанционного обслуживания**

 По мнению большинства опрошенного населения можно быстро воспользоваться:

- банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (33,8%);

- банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка –43,2%;

-платежным терминалом для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) –35,4%;

- POS-терминалом для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 70,9%.

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