

ДОКЛАД

о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Приволжского муниципального района за 2024 год

Внедрение Стандарта развития конкуренции в Приволжском муниципальном районе осуществляется в соответствии с Соглашением между Правительством Ивановской области и администрацией Приволжского муниципального района о внедрении в Ивановской области стандарта развития конкуренции от 09.12.2016г. с изменениями и дополнениями, (далее – Соглашение).

В целях оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Приволжского муниципального района и в соответствии с пунктом 4.2 Соглашения администрацией Приволжского муниципального района был проведен мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг в Приволжском муниципальном районе.

1. Результаты опросов хозяйствующих субъектов и потребителей.

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 82 респондента (52 анкеты для потребителей и 30 анкет для субъектов предпринимательской деятельности).

2. Мониторинг наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности.

В рамках социологической части мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 30 респондентов. В анкетировании приняло участие 92% индивидуальных предпринимателей и 8 % юридических лиц.

Наибольший удельный вес респондентов пришелся на субъекты предпринимательской деятельности, осуществляющих свою деятельность на следующих рынках:

«Рынок услуг дополнительного образования детей» - 15%,

«Рынок медицинских услуг» - 10%,

«Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами» -32%,

«Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 8%

«Рынок услуг по ремонту автотранспортных средств» - 35%

По социальному статусу респонденты распределились следующим образом:
-«собственники бизнеса (совладельцы)»-80%,
-«руководители среднего звена (руководитель управления/подразделения/отдела)»-20%.

Согласно анкетированию, наибольший процент субъектов предпринимательской деятельности принадлежат к микропредприятиям, с численностью сотрудников - до 15 человек, с годовым оборотом бизнеса- до 120 млн. рублей.

По периоду времени, в течении которого осуществляют свою деятельность субъекты предпринимательской деятельности, респонденты распределились следующим образом (диаграмма 1).

Период времени, в течение которого осуществляют свою деятельность субъекты предпринимательской деятельности

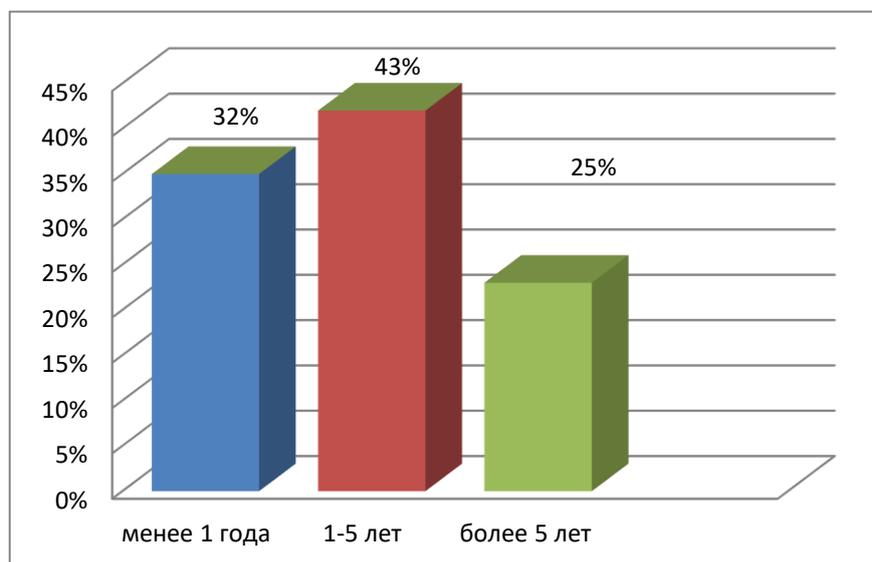


Диаграмма 1.

Большинство респондентов осуществляют свою деятельность на локальном рынке (Приволжский муниципальный район) - 75 %, на рынке Ивановской области - 15%, остальные 10% респондентов затрудняются дать ответ.

Наибольшее количество респондентов осуществляют свою деятельность на локальном рынке-75%, на рынке Ивановской области – 15%, затруднились дать ответ - 10%

Основной продукцией (товаром, работой, услугой) бизнеса, который осуществляют опрошенные респонденты, является:

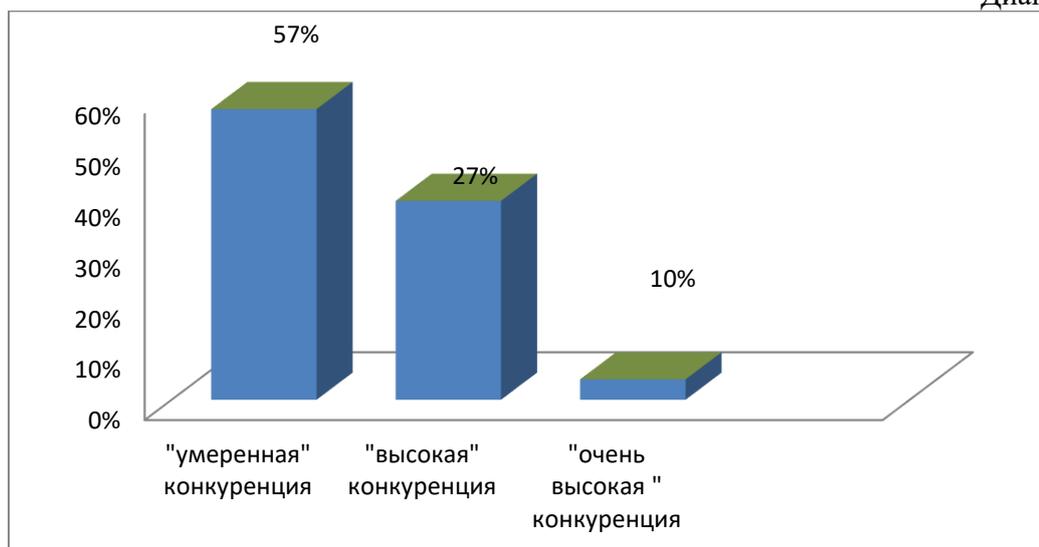
- Услуги – 75%
- Торговля или дистрибуция товаров и услуг, произведенных другими компаниями – 25%

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня конкурентной среды на

представляемых ими рынках. Согласно полученным данным респонденты в целом позитивно оценивают состояние конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе. Наибольшая часть респондентов оценили конкурентную среду на рынках как «умеренная конкуренция» - 57%, как «высокая конкуренция» - 39%, 4% респондентов «очень высокая» (диаграмма 2).

Оценка субъектами предпринимательской деятельности состояния конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе.

Диаграмма 2.



Вместе с тем большинство респондентов указали меры по повышению конкурентоспособности продукции, работ, услуг, которые предоставляли за последние 3 года.

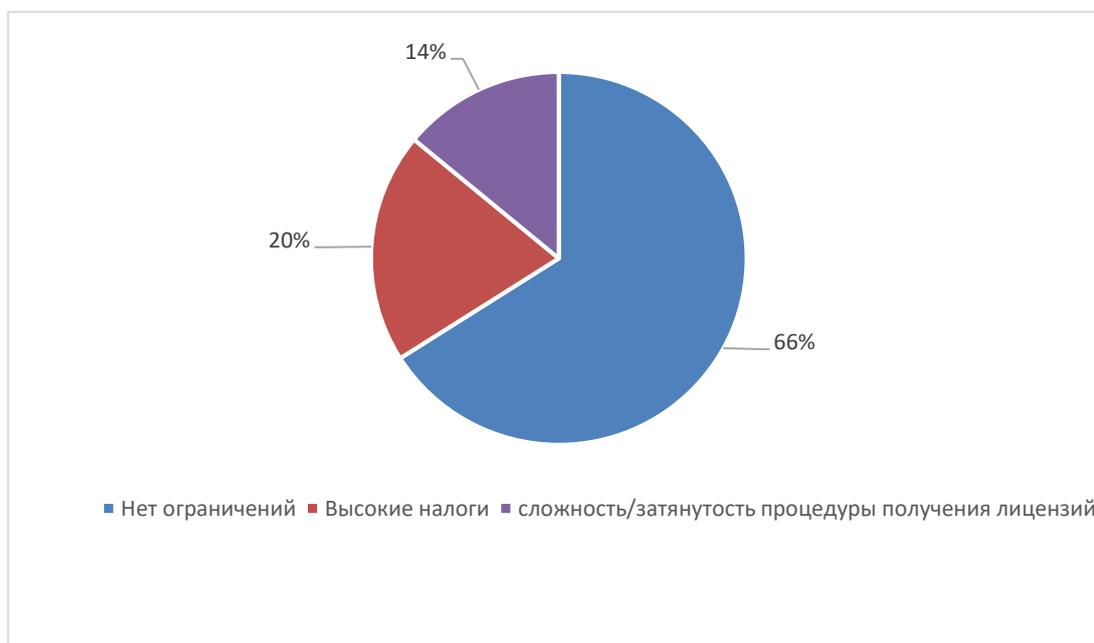
- «Обучение и переподготовка персонала» - 20%,
- «Новые способы продвижения продукции» - 23%,
- «Расширение ассортимента» - 37%,
- «Развитие и расширение системы представительств» - 8%,
- «Не предпринималось никаких действий» - 12%

Так же в рамках мониторинга респонденты отметили, что число конкурентов на представляемом ими рынке за последние три года «увеличилось на 1 - 3 конкурента»- 39%, «сократилось на 1-3 конкурента» -26% , 13% «не изменилось» и еще 22 % «затрудняюсь ответить». Примерное количество конкурентов, предлагающие аналогичную продукцию «от 1 до 3 конкурентов» отметили 70% респондентов, «затруднились ответить» - 30%.

Также результаты мониторинга показали об отсутствие административных барьеров среди представителей малого бизнеса- 66% (диаграмма 3)

Наиболее существенные административные барьеры для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса.

Диаграмма 3



Из представленных данных можно сделать вывод, что большинство респондентов – 20 % отмечают в качестве ограничений ведения предпринимательской деятельности «высокие налоги». Другие по-прежнему отмечают «сложность/затянутость процедуры получения лицензий».

Большинство респондентов – 66% отмечают, что административных барьеров нет. 12% респондентов считают, что административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат.

В течение последних 3 лет субъектам предпринимательства отмечено, что «административные барьеры были полностью устранены», либо «административные барьеры отсутствуют, как ранее» (так считает большинство опрошенных).

Большинство респондентов охарактеризовали деятельность органов власти на основном для бизнеса рынке, который они представляют как удовлетворительную или скорее удовлетворительную (85%).

3. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Приволжского муниципального района и состоянием ценовой конкуренции.

В рамках социологической части мониторинга удовлетворенности

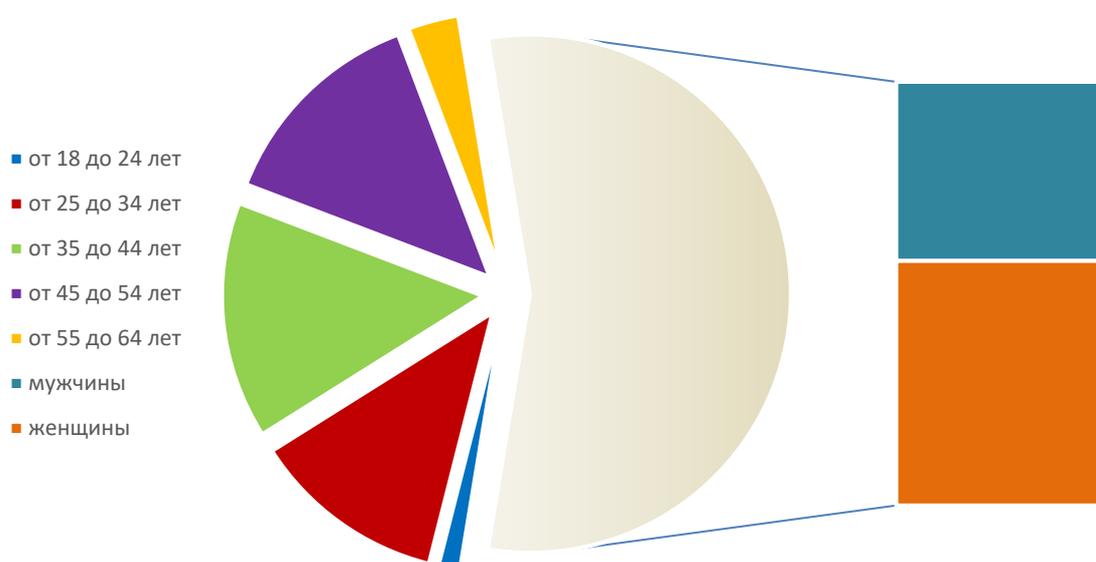
потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Приволжского муниципального района проведено анкетирование с общей выборкой в 52 респондента.

В анкетировании приняло участие 52% мужчин и 48% женщин от общего числа респондентов.

Большинство респондентов 42% принадлежат к возрастной группе от 35 до 44 лет – 33%, от 45-54 лет 30%, от 25 до 34 лет- 27%, , от 55 до 64 лет - 7%, от 18 до 24 лет- 3%

Характеристика респондентов-потребителей по полу и возрасту.

Диаграмма 3



По социальному статусу респонденты распределились следующим образом: работают - 55%, пенсионеры -10%, учатся -5%

большинство респондентов имеют 2 детей - 43% , у 12% детей нет, еще у 27% - 1 ребенок, -от 3 и более детей – 18%

Большинство опрошенных имеют высшее образование (специалитет, магистратура) – 52%, высшее (бакалавриат) имеют 22% респондентов, среднее профессиональное образование – 20%, 6% – среднее общее образование.

Среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи распределился следующим образом: 58% респондентов «с доходом до 10 тыс. рублей», 38% «от 10 до 20 тыс. рублей», 4% « от 20 до 30 тыс. рублей».

По итогам оценки потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Приволжского муниципального района получены следующие результаты (таблица 1).

Оценка потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Приволжского муниципального района (в %)

Таблица 1.

Рынок	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюс ь ответить
Рынок услуг дошкольного образования	0	50	20	0	30
Рынок услуг среднего профессионального образования	0	10	65	0	25
Рынок услуг дополнительного образования детей	0	10	50	15	25
Рынок медицинских услуг	0	35	40	0	25
Рынок социальных услуг	0	30	20	20	30
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	20	60	10	0	10
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	10	40	10	10	30
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	0	40	10	10	40
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов (ТКО)	10	30	20	20	20
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии	20	30	10	0	40
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	10	40	20	10	30
Рынок оказания по услугам перевозке	0	40	30	0	30

пассажирам автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок					
Рынок оказания по услугам перевозке пассажирам автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	10	40	20	0	30
Рынок оказания по услугам перевозке пассажирам и багажа легковым такси	20	50	10	0	20
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	20	30	0	0	50
Рынок услуг связи	30	50	0	0	20
Рынок строительства объектов кап строительства, за исключ жилищ и дорожного	0	20	35	10	35
Рынок жилищного строительства	0	15	20	15	50
Рынок архитектурно- строительного проектирования	0	0	0	70	30
Рынок племенного животноводства	0	0	0	80	20
Рынок семеноводства	0	0	0	30	70
Рынок вылова водных биоресурсов	0	0	0	90	10
Рынок переработки водных биоресурсов	0	0	0	90	10
Рынок товарной аквакультуры	0	0	0	90	10
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых н участках недр местного значения	0	0	0	90	10
Рынок легкой промышленности	0	40	20	10	30

Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	0	39	11	25	25
Рынок производства кирпича	0	0	0	90	10
Рынок производства бетона	0	0	0	90	10
Сфера наружной рекламы	0	0	35	25	40
Рынок ремонта автотранспортных средств	20	60	0	10	10
Рынок нефтепродуктов	0	0	0	100	0
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на уч недр местного значения	0	0	0	100	0

По мнению респондентов *меньше всего организаций* представляют следующие рынки:

- «Рынок услуг среднего профессионального образования»- 65%,

-«Рынок услуг дополнительного образования детей» - 50% также большинство респондентов считают, что организации представляющие «рынок племенного животноводства», «рынок вылова водных биоресурсов», «переработки водных биоресурсов», «товарной аквакультуры», «добычи общераспространенных полезных ископаемых участках недр местного значения», «рынок нефтепродуктов», «Рынок производства кирпича», « Рынок производства бетона», «Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на уч недр местного значения» отсутствуют.

В то же время *достаточным количеством организаций* представлены следующие рынки:

«дошкольного образования» - 50%,

«услуги розничной торговли лекарственными препаратами»- 60%,

«услуги связи» - 50%,

«Рынок ремонта автотранспортных средств» -60%

Согласно проведенному анкетированию неудовлетворительным респонденты считают уровень цен на следующих рынках:

- «услуг жилищно-коммунального хозяйства», «услуг по сбору и транспортированию ТКО» - 70% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным);

- «медицинских услуг» - 60% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным.

Большинство потребителей скорее удовлетворены качеством и возможностью

выбора товаров, работ, услуг на рынках Приволжском муниципального района (таблица 2).

Удовлетворенность потребителей характеристиками товаров, работ и услуг на рынках Приволжского муниципального района (в %)

Таблица 2.

(1. Удовлетворен 2. Скорее удовлетворен 3. Скорее не удовлетворен 4. Не удовлетворен 5. Затрудняюсь ответить)

Рынок	Уровень цен					Качество					Ассортимент				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг дошкольного образования	0	60	20	20	0	0	20	70	0	10	0	60	40	0	0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	0	60	40	0	0	0	0	60	20	20	0	50	30	10	10
Рынок услуг среднего профессионального образования	0	50	30	20	0	0	10	60	20	10	0	60	10	0	30
Рынок услуг дополнительного образования детей	0	60	30	10	0	0	10	60	30	0	0	60	10	0	30
Рынок медицинских услуг	0	30	60	10	0	0	10	50	40	0	10	60	0	0	30
Рынок социальных услуг	0	60	20	10	0	0	0	70	10	20	0	0	70	0	30
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	10	20	70	0	0	0	10	60	30	0	20	70	0	0	10
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	0	10	70	0	20	0	0	40	30	30	20	70	0	10	0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	0	10	60	10	20	20	0	60	0	20	0	70	20	10	0
Рынок услуг жилищно коммунального хозяйства	0	0	70	20	10	30	0	45	10	15	0	70	0	30	0
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	0	0	70	30	0	10	10	30	20	30	0	70	0	30	0
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии	0	30	70	0	0	20	10	45	0	25	20	50	0	0	30
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	0	40	60	0	10	15	0	45	10	30	10	60	20	0	10
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	0	20	60	0	20	0	30	70	0	0	0	60	20	0	20
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным	0	10	50	10	30	0	30	70	0	0	0	60	0	10	30

транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок															
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров и багажа легковым такси	0	0	70	0	30	10	0	70	0	20	10	70	0	0	20
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	10	20	20	10	40	40	0	30	0	30	30	60	0	10	0
Рынок услуг связи	0	40	60	0	0	0	0	70	20	10	0	75	0	10	15
Рынок строительства	0	0	70	0	30	15	0	45	10	30	0	60	0	20	20
Рынок архитектурно-строительного проектирования	0	20	30	10	40	20	10	40	10	20	0	40	10	10	40
Рынок племенного животноводства	10	0	20	10	60	0	0	40	0	60	20	30	0	30	20
Рынок семеноводства	0	0	60	0	40	20	0	40	0	40	0	40	0	20	40
Рынок вылова водных биоресурсов	20	0	30	20	30	0	0	30	0	70	10	30	10	20	30
Рынок переработки водных биоресурсов	20	0	30	20	30	20	0	30	0	50	0	40	0	0	60
Рынок товарной аквакультуры	10	0	30	0	60	0	10	40	0	50	10	20	0	0	70
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых и участков недр местного значения	30	0	30	0	40	30	0	20	0	50	0	40	0	20	40
Рынок легкой промышленности	0	40	40	0	20	0	0	70	0	30	0	70	0	0	30
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10	30	0	20	40	20	0	60	0	20	0	60	0	0	40
Рынок производства кирпича	20	0	0	10	70	20	0	55	0	25	0	30	0	0	70
Рынок производства бетона	20	0	10	0	70	5	0	40	0	45	0	30	0	0	70
Сфера наружной рекламы	10	30	20	0	40	30	0	40	0	30	0	40	0	0	70
Рынок ремонта автотранспортных средств	10	20	30	0	40	20	20	30	10	20	10	30	10	10	40
Рынок нефтепродуктов	20	10	20	30	10	10	30	40	0	20	20	20	20	10	30

Изменение характеристик следующих товаров и услуг на рынке Приволжского муниципального района в течении последних 3 лет. (в%)

Таблица 3.

(1. Снизилось 2. Не изменилось 3. Увеличилось 4. Затрудняюсь ответить)

Рынок	Количество продавцов				Качество				Уровень цен				Ассортимент			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Рынок услуг дошкольного образования	0	70	20	10	10	70	10	10	10	70	20	0	10	10	80	0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	0	90	0	10	10	70	10	10	0	80	20	0	0	20	80	20
Рынок услуг среднего профессионального образования	0	90	0	10	10	70	10	10	0	80	20	0	0	20	80	0
Рынок услуг дополнительного образования детей	0	90		10	10	70	10	10	0	80	20	0	0	80	20	0
Рынок медицинских услуг	0	0	90	10	0	20	70	10	0	0	80	20	0	80	20	0
Рынок социальных услуг	0	90	0	10	0	70	10	20	0	70	0	30	0	40	30	30
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	0	30	70	0	10	40	20	30	0	0	80	20	0	80	0	20
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	0	70	30	0	0	20	10	70	0	0	80	20	0	0	80	20
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	0	70	0	30	10	70	10	10	0	80	20	0	0	0	80	20
Рынок услуг жилищно коммунального хозяйства	0	90	0	10	10	70	10	10	0	0	80	20	0	0	80	20
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	0	80	20	0	10	70	10	10	0	0	20	80	0	20	70	10
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии	0	60	40	0	10	70	10	10	0	0	20	80	0	0	70	30
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	0	70	0	30	10	70	10	10	0	0	20	80	0	0	70	30
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	0	90	0	10	0	10	70	20	0	70	30	0	0	0	80	20

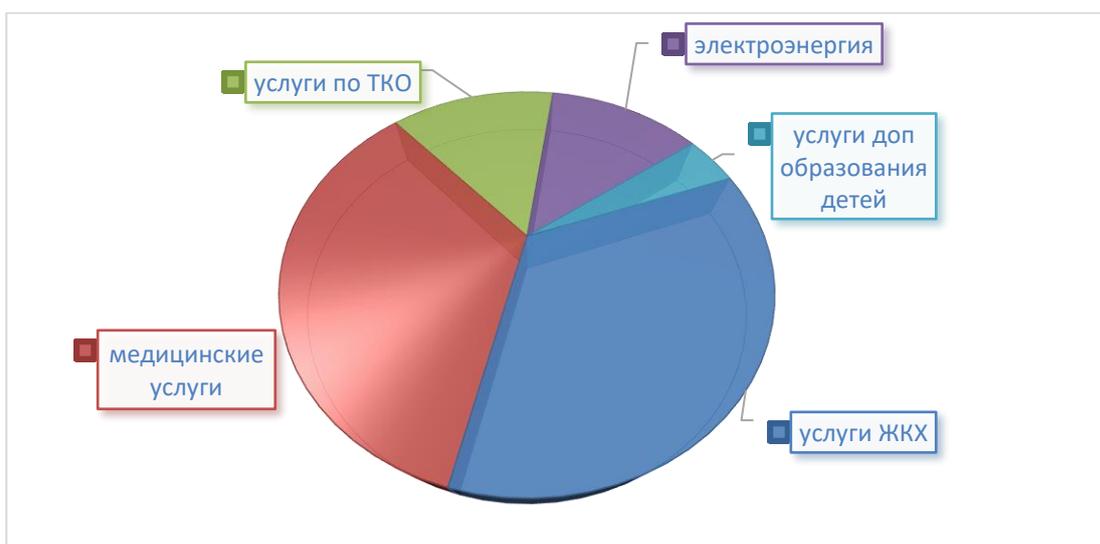
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	30	70	0	0	0	10	70	20	0	60	40	0	0	0	80	20
Рынок оказания по услугам перевозке пассажиров и багажа легковым такси	0	70	30	0	0	10	70	20	0	70	0	30	0	30	70	0
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	30	70	0	0	0	10	70	20	0	30	0	70	0	30	70	0
Рынок услуг связи	0	30	70	0	0	10	20	70	0	60	20	20	0	60	40	0
Рынок строительства	0	0	0	40	0	10	70	20	0	30	70	0	0	0	70	30
Рынок архитектурно-строительного проектирования	0	30	10	60	0	10	70	20	0	70	30	0	0	0	30	70
Рынок племенного животноводства	0	30	0	70	0	40	10	50	0	70	0	30	0	0	30	70
Рынок семеноводства	0	40	0	60	0	40	10	50	0	60	0	40	0	0	60	40
Рынок вылова водных биоресурсов	0	40	0	60	0	40	20	30	0	10	20	70	0	0	30	70
Рынок переработки водных биоресурсов	0	40	0	60	0	40	20	30	0	30	20	50	0	0	30	70
Рынок товарной аквакультуры	0	30	0	70	0	40	20	30	20	0	30	50	0	0	30	70
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых и участках недр местного значения	0	40	0	60	0	40	20	30	20	20	20	40	0	0	40	60
Рынок легкой промышленности	0	70	0	30	0	60	30	10	20	60	20	0	0	30	70	0
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10	70	20	0	10	40	20	30	0	60	0	40	0	30	70	0
Рынок производства кирпича	0	80	0	20	0	52	8	40	0	40	0	60	0	0	70	30
Рынок производства бетона	0	80	0	20	0	50	10	40	0	30	0	70	0	0	30	70
Сфера наружной рекламы	0	30	50	20	0	40	30	30	0	40	40	20	30	50	20	0
Рынок ремонта автотранспортных средств	0	20	60	10	0	10	40	40	0	20	50	30	20	0	0	0
Рынок нефтепродуктов	0	10	50	20	10	10	50	30	10	20	40	20	10	10	10	20

По мнению респондентов, слабо развита конкуренция на «рынке жилищно-коммунального хозяйства», «медицинские услуги», что негативно сказывается на качестве услуг (37% респондентов.).

Так же большинство респондентов отметили, что цены в Приволжском муниципальном районе Ивановской области выше по сравнению с другими регионами, на «медицинские услуги», «услуги ЖКХ»- 57% (диаграмма 4)

Оценка потребителями уровня цен конкурентной среды с Приволжском муниципальном районе.

Диаграмма 4

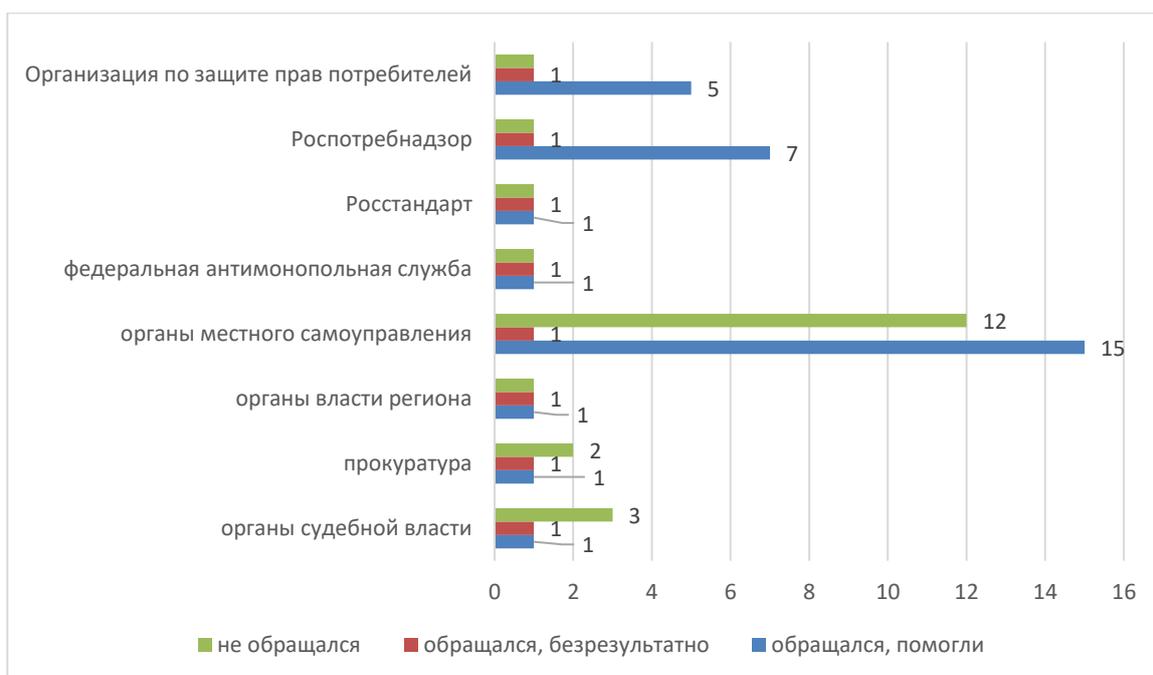


В целом потребители считают, что количество организаций на рынках Приволжского муниципального района осталось неизменным. Также большинство респондентов отметили рост цен на товары, работы и услуги, качество товаров, работ, услуг, а также возможность выбора, по мнению большинства респондентов, остались на прежних уровнях.

Среди опрошенных большинство за последние три года обращались за защитой своих прав как потребитель из – за некачественных товаров и услуг. Сводные данные представлены ниже.

Данные о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорные органы (в %)

Диаграмм 5



4. Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качеством (уровнем доступности, понятности и удобства получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг субъекта Российской Федерации и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой уполномоченным органом и муниципальными образованиями.

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 82 респондента.

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня доступности, уровня понятности и уровня удобства получения официальной информации о состоянии конкурентной среды на представляемых ими рынках, размещаемой в открытом доступе. Результаты проведенного опроса представлены на диаграмме 6

Оценка субъектами предпринимательской деятельности качества информации о состоянии конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе

Диаграмма 6



В целом большинство респондентов оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды в Приволжском муниципальном районе как удовлетворительное и скорее удовлетворительное. Однако процент респондентов, неудовлетворенных качеством данной информации или испытывающих затруднения при ее оценке, также имеется.

Мониторинг деятельности субъектов естественных монополий на территории Приволжского муниципального района

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 30 респондентов.

Мониторинг осуществлялся на основании следующих критериев:

- оценка сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе;
- оценка сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе;
- оценка стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе.

Оценка сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе

Сроки получения доступа к услугам субъектов естественных монополий (в %)

Таблица 4.

Услуги	Сроки получения доступа				
	Удов-но	Скорее удов-но	Скорее не удов-но	Не удов-но	Затрудняюсь ответить

Водоснабжение, водоотведение	50	-	-	20	30
Водоочистка	40	-	5	40	15
Газоснабжение	50	10	-	10	30
Электроснабжение	40	20	10	10	20
Теплоснабжение	40	10	10	20	20
Телефонная связь	50	20	10	10	10

По итогам проведенного анкетирования в отношении сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе респондентами получены следующие данные:

Большинство респондентов считают «удовлетворительными» сроки получения доступа к услугам субъектов естественных монополий.

Оценка сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе

Оценка сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий (в%)

Таблица 5.

Услуги	Сложность (количество) процедур подключения				
	Удов-но	Скорее удов-но	Скорее не удов-но	Не удов-но	Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	25	47	-	20	8
Водоочистка	10	30	18	17	25
Газоснабжение	8	10	27	20	35
Электроснабжение	25	35	-	10	30
Теплоснабжение	19	20	20	13	28
Телефонная связь	35	50	-	10	5

По итогам проведенного анкетирования в отношении сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе респондентами представлены следующие оценки:

Большинство респондентов считают «скорее удовлетворительными» сложность (количество) процедур подключения к следующим услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе:

- услуги водоснабжения, водоотведения – 47%,
- услуги электроснабжения - 35%,
- услуги телефонной связи -50%

Оценка стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе

Стоимость подключения к услугам субъектов естественных монополий (в %)

Таблица 6.

Услуги	Стоимость подключения				
	Удов-но	Скорее удов-но	Скорее не удов-но	Не удов-но	Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	-	10	70	10	10
Водоочистка	10	10	10	30	40
Газоснабжение	-	10	-	70	20
Электроснабжение	10	10	20	40	20
Теплоснабжение	10	10	20	30	30
Телефонная связь	30	10	20	20	20

По итогам проведенного анкетирования большинство респондентов оценили стоимость подключения к услугам субъектов естественных монополий в Приволжском муниципальном районе как неудовлетворительно высокую.

На основании проведенного анализа голосов, высказанных в пользу того или иного критерия, можно сделать следующий вывод.

Сроки получения доступа к услугам всех перечисленных естественных монополий и сложность (количество) процедур подключения в настоящее время определены на «скорее удовлетворительном» уровне, а стоимость данных услуг оценивается, в большей степени, как «неудовлетворительно высокая».

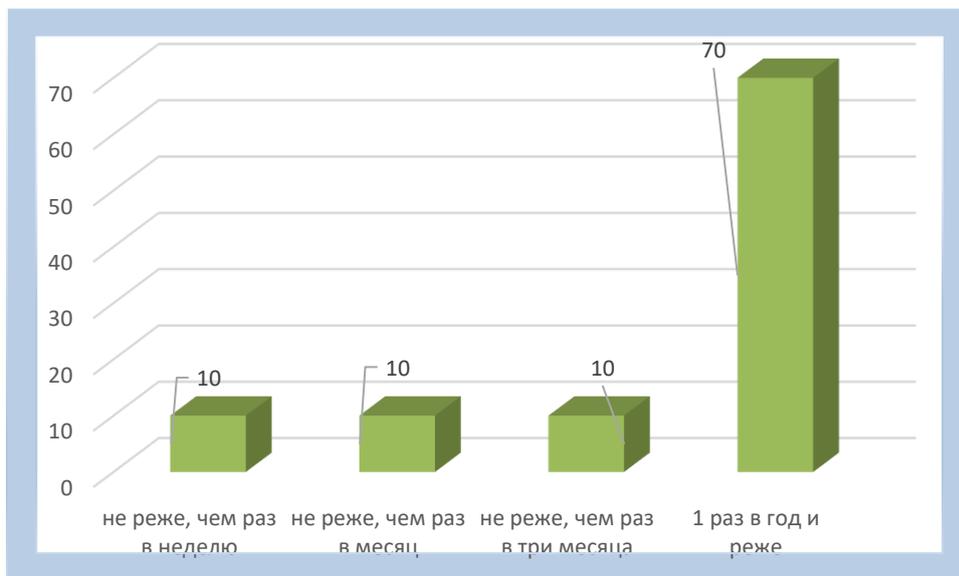
Мониторинг доступности финансовых услуг и удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг.

В социологической части доступности финансовых услуг и удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг проведен мониторинг 50 анкет. В анкетировании приняли участие 25% мужчин и 45% женщин.

По результатам опроса, потребители редко пользуются услугами финансовых организаций, что отражено на диаграмме 7

Частота использования услуг финансовых организаций потребителями.

Диаграмма 7



По типу пользования финансовыми продуктами (услугами) результаты разделились следующим образом (диаграмма 8)

Использование потребителями финансовых продуктов (услуг)

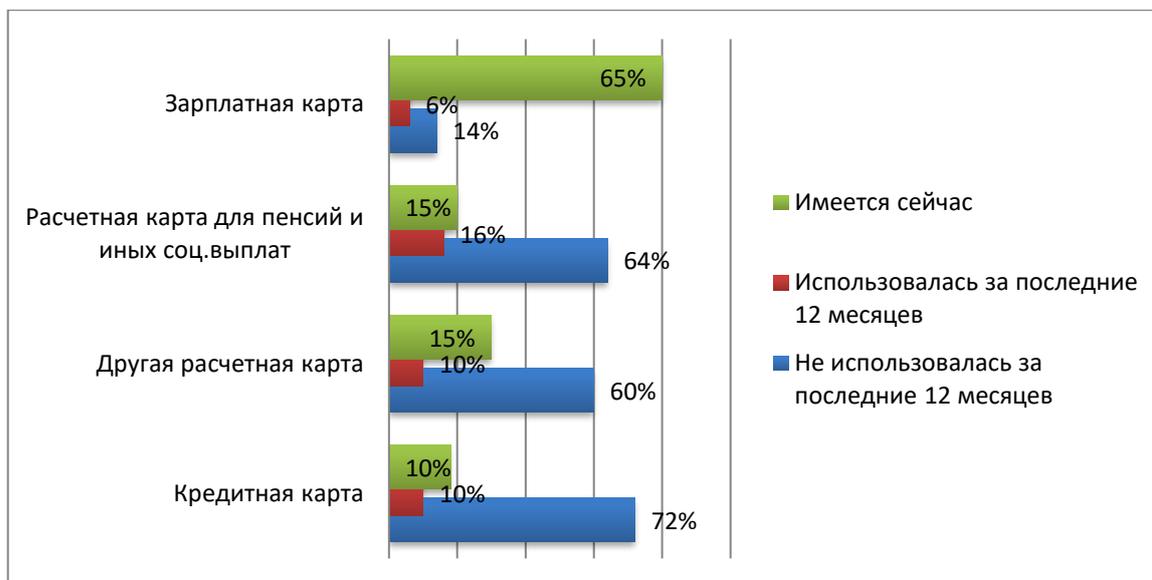
Диаграмма 8



Анализ наличия платежных карт представлены диаграммой 9.

Наличие платежных карт у потребителей финансовых услуг

Диаграмма 9



Таким образом, зарплатная карта имеется у большинства опрошенных (65%), а кредитная карта – наименее востребована среди опрошенных, 72% респондентов не пользовались данной картой в течение последних 12 месяцев.

По типу дистанционного доступа к банковскому счету за последние 12 месяцев получены следующие ответы:

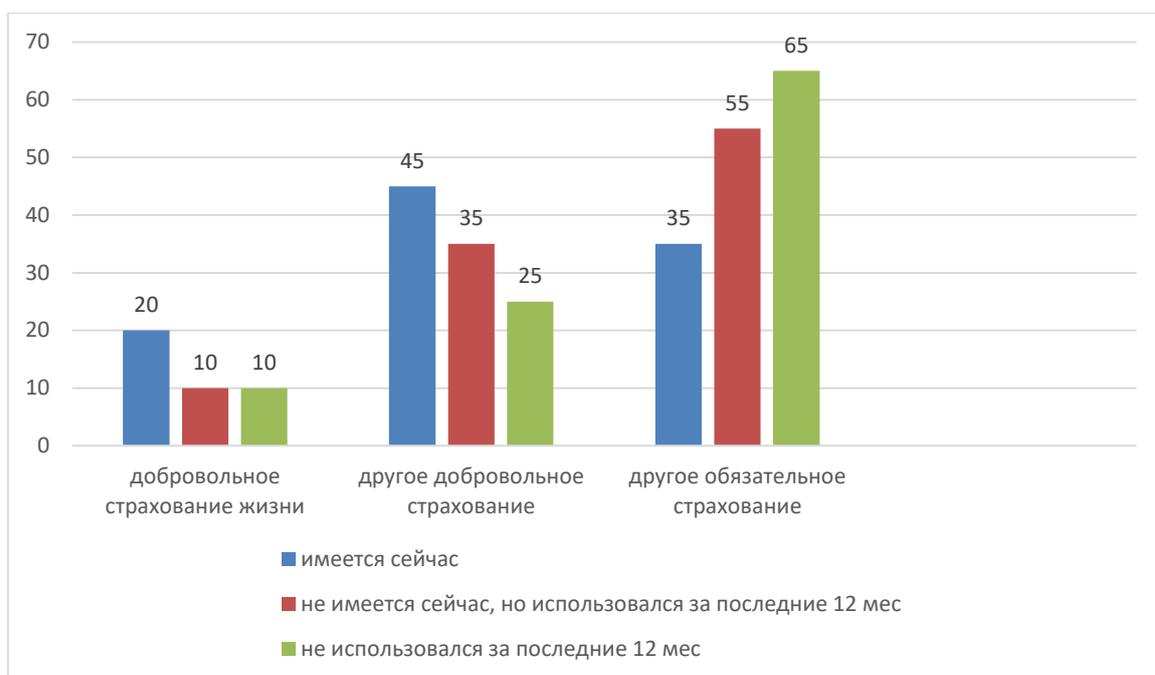
- денежные переводы/платежи через интернет банк с помощью стационарного компьютера – пользовались 15%;
- денежные переводы/платежи через интернет банк с помощью смартфона или планшеты– пользовались 10%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного приложения -68%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк – с помощью отправки смс на короткий номер – 7%.

Таким образом, самый востребованный сервис для дистанционного доступа к банковскому счету – это специализированное мобильное приложение.

Анализируя анкеты респондентов по страховым продуктам (услугам) пользования за последние 12 месяцев результаты отражены на диаграмме 10

Использование страховых продуктов (услуг) в %

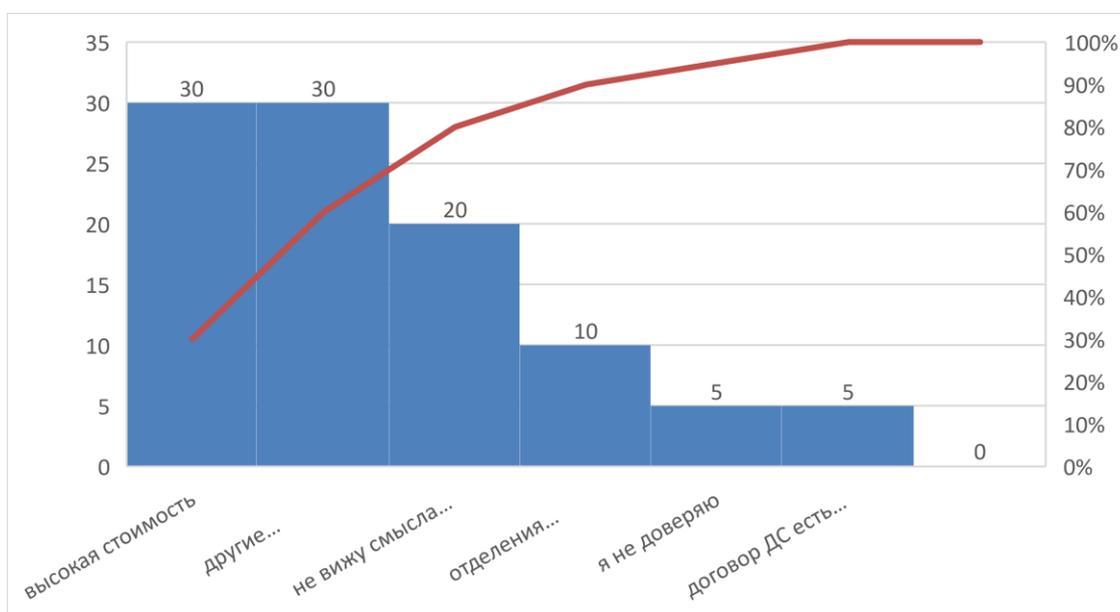
Диаграмма 10



Высказывания, которые описывают причину отсутствия продуктов (услуг) добровольного страхования распределились следующим образом:

Причины отсутствия добровольного страхования

Диаграмма 11



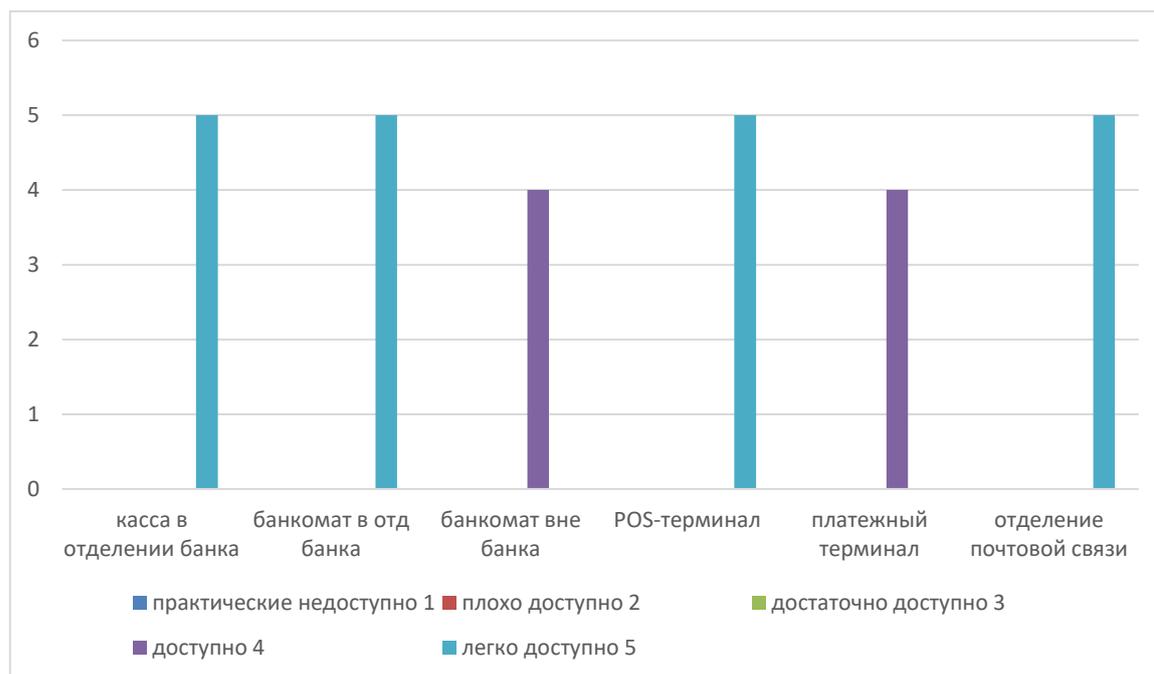
По удовлетворению работой финансовых организаций большинство респондентов высказалось, что «скорее удовлетворены» (62%), с остальными финансовыми организациями респонденты в своем большинстве не сталкивались. Доверяют банкам 57% опрошенных, данные представлены в таблице 7.

Большинство респондентов также скорее удовлетворены качеством интернет-связи и качеством мобильной связи (60% и 65% соответственно).

Каналы обслуживания большинство респондентов определило как «легко доступные», которыми они могут быстро воспользоваться, результаты отражены на диаграмме 12.

Каналы обслуживания потребителей при пользовании финансовыми услугами в (ед).

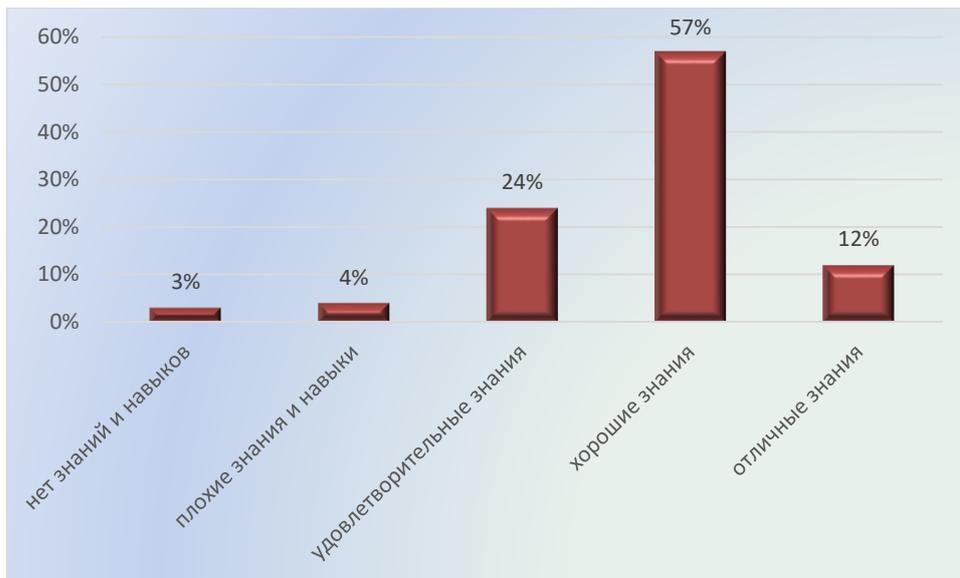
Диаграмма 12



Так же в ходе проведенного мониторинга по времени обслуживания (ожидания) потребителей и доступа к каналам платежных систем большинство респондентов определило как «могу воспользоваться быстро». По типу дистанционного доступа к финансовым услугам с помощью персонального компьютера или мобильного устройства ответы респондентов разделились следующим образом: «да» - 75%, «нет» - 25%. В оценивании собственных знаний и навыков в сфере финансовых продуктов 57% опрошенных отметили, как «4 - хорошие знания», данные отражены на диаграмме 13.

Знания и навыки потребителей в сфере финансовых продуктов.

Диаграмма 13.



Анализ анкет в опросе на барьеры финансовых услуг показал, что у большинства опрошенных нет барьеров в использовании финансовыми услугами – 57 %, данные отражены на диаграмме 14

Барьеры в использовании финансовых услуг

Диаграмма 14

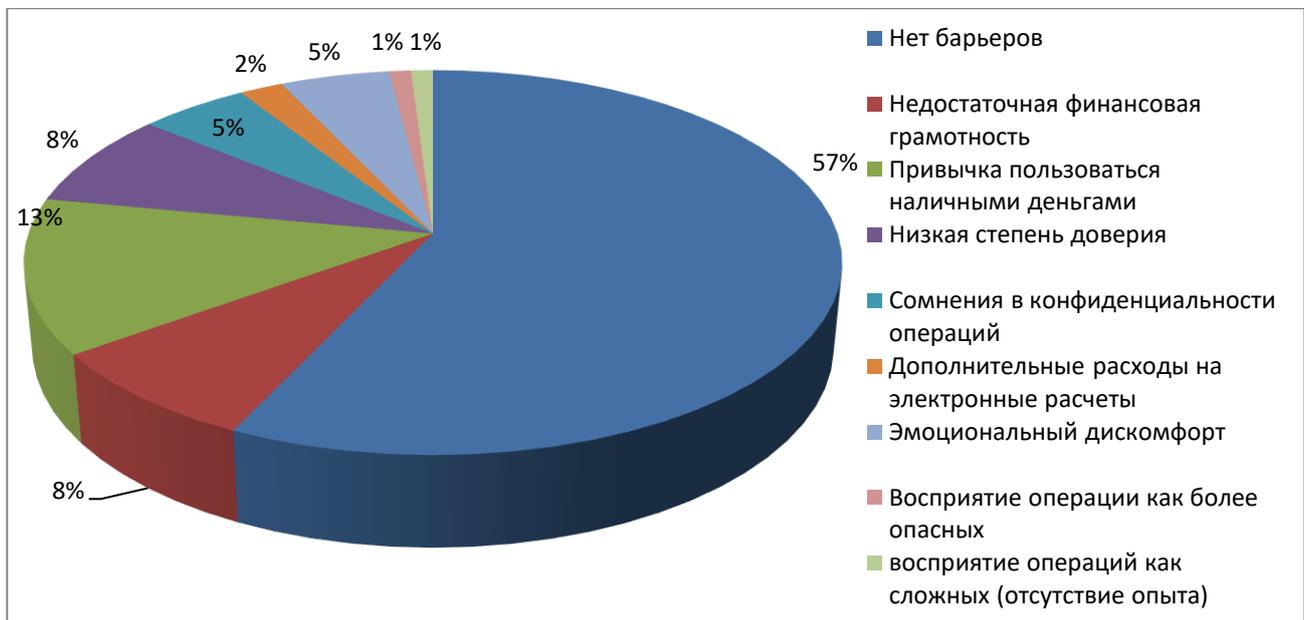


Таблица 7

	Количество и удобство расположения банковских отделений	Качество дистанционного банковского обслуживания	Выбор различных банков для получения необходимых услуг	Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, ПК и т.п.	Имеющимся выбором микрофинансовых организаций, ломбардов, ПК и т.п.	Удобство расположения страхового дела	Выбор различных субъектов страхового дела	Количество и удобство расположения негос ПФ	Выбор негос ПФ	Качество интернет связи	Качество мобильной связи
Полностью удовлетворен	20%	45%	35%	30%	30%	25%	25%	25%	25%	30%	35%
Скорее удовлетворен	75%	65%	45%	55%	52%	25%	25%	35%	25%	65%	60%
Скорее не удовлетворен	22%	16%	23%	10%	14%	27%	23%	25%	27%	3%	4%
Полностью не удовлетворен	5%	2%	19%	15%	12%	23%	15%	15%	13%	2%	1%