**Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской**

**деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Ставропольского края в**

**муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске**

**за 2023 год**

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

***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 муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске за 2023 год приняло участие 860 человек, это на 90 человек больше по сравнению с 2022 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2023 год | 2022 год |
| Количество опрошенных потребителей, человек | 860 | 770 |
| Общая численность населения,  человек | 213377 | 211066 |
| Доля потребителей, принявших участие в опросе при проведении мониторинга, в общей численности населения муниципального образования | 0,40 | 0,36 |

**Социальный статус респондентов**

**Демографические характеристики респондентов**

**Возраст респондентов**

**Образование респондентов**

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

**Оценка опрошенными потребителями уровня предложения товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска:**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования | 22,3 | 58,7 | 12,4 | 0,0 | 6,5 |
| Рынок услуг общего образования | 22,2 | 56,0 | 10,8 | 0,0 | 10,9 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 4,0 | 55,9 | 27,2 | 0,6 | 12,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 6,6 | 59,9 | 20,5 | 1,9 | 11,2 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 6,0 | 47,0 | 29,7 | 1,7 | 15,6 |
| Рынок медицинских услуг | 19,5 | 58,8 | 7,1 | 0,8 | 13,7 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 40,2 | 54,3 | 2,2 | 0,7 | 2,6 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 1,4 | 33,8 | 26,4 | 7,7 | 30,7 |
| Рынок социальных услуг | 4,0 | 47,2 | 24,1 | 6,4 | 18,4 |
| Рынок ритуальных услуг | 24,9 | 53,3 | 11,9 | 0,0 | 10,0 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 9,7 | 62,1 | 9,4 | 0,6 | 18,3 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 9,7 | 47,7 | 31,4 | 1,4 | 9,9 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 9,2 | 52,6 | 22,2 | 0,6 | 15,5 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 13,6 | 47,1 | 22,7 | 2,8 | 13,8 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 5,8 | 40,7 | 16,2 | 4,2 | 33,1 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 5,2 | 65,1 | 9,2 | 1,4 | 19,1 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 5,8 | 49,3 | 22,7 | 2,8 | 19,4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 15,3 | 61,4 | 13,1 | 0,2 | 9,9 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 18,8 | 57,9 | 13,4 | 1,4 | 8,5 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 13,6 | 62,3 | 10,0 | 2,6 | 11,5 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 19,3 | 59,4 | 12,9 | 0,0 | 8,4 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 20,1 | 61,6 | 12,7 | 0,3 | 5,2 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 7,2 | 47,8 | 18,0 | 1,7 | 25,2 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 8,4 | 46,2 | 19,2 | 3,6 | 22,7 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,2 | 44,3 | 19,8 | 4,9 | 28,8 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 4,8 | 43,4 | 25,9 | 4,8 | 21,2 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 6,7 | 43,0 | 20,8 | 2,1 | 27,3 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 30,8 | 46,0 | 14,4 | 1,6 | 7,1 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 5,8 | 27,1 | 22,3 | 7,1 | 37,7 |
| Рынок племенного животноводства | 4,3 | 13,1 | 19,5 | 13,6 | 49,4 |
| Рынок семеноводства | 8,4 | 32,4 | 22,4 | 2,9 | 33,8 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 8,0 | 17,9 | 25,5 | 13,7 | 34,9 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 9,5 | 19,2 | 22,4 | 15,3 | 33,5 |
| Рынок товарной аквакультуры | 5,9 | 20,6 | 27,4 | 12,8 | 33,3 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 10,2 | 24,9 | 27,2 | 9,2 | 28,5 |
| Рынок нефтепродуктов | 15,5 | 52,7 | 12,4 | 0,3 | 19,1 |
| Рынок легкой промышленности | 18,8 | 30,5 | 21,2 | 10,3 | 19,2 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 10,2 | 28,1 | 26,9 | 8,1 | 26,6 |
| Рынок производства кирпича | 8,0 | 32,7 | 24,3 | 10,1 | 24,9 |
| Рынок производства бетона | 13,8 | 50,1 | 12,8 | 1,5 | 21,7 |
| Сфера наружной рекламы | 11,7 | 57,1 | 9,4 | 2,4 | 19,3 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 8,0 | 62,4 | 19,4 | 0,2 | 9,9 |
| Рынок минеральной воды | 20,7 | 59,7 | 7,6 | 1,4 | 10,7 |
| Все товарные рынки | 12,0 | 46,3 | 18,3 | 3,9 | 19,5 |

Участники опроса, оценивая количество организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках города-курорта Пятигорска, отметили наиболее широкий выбор предложений в сферах розничной торговли лекарственными препаратами (94,5%), услуг связи, в том числе по предоставлению доступа к сети Интернет услуг (81,7%), дошкольного образования (81,0%), на рынке минеральной воды (80,3%), в сферах ремонта автотранспортных средств (78,7%), медицинских услуг (78,4%), общего образования (78,3%), ритуальных услуг (78,1%) и реализации сельскохозяйственной продукции (76,9%).

Недостаток предложений отмечен на рынках товарной аквакультуры (40,2%), вылова водных биоресурсов (39,2%), переработки водных биоресурсов (37,8%), добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (36,4%), обработки древесины и производства изделий из дерева (35,0%), производства кирпича (34,4%).

**Оценка потребителями уровня предложения товаров и услуг**

**на рынках города–курорта Пятигорска**

проценты

**Оценка удовлетворенности опрошенных потребителей характеристиками следующих товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска по следующим критериям:**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Уровень цен | | | Качество | | | Возможность выбора | | |
| Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить | Удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования | 58,7 | 26,0 | 15,2 | 82,7 | 12,3 | 5,0 | 82,4 | 10,8 | 6,7 |
| Рынок услуг общего образования | 55,7 | 28,0 | 16,3 | 78,6 | 14,7 | 6,7 | 80,8 | 10,5 | 8,7 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 40,6 | 40,5 | 19,0 | 63,0 | 22,2 | 14,8 | 75,7 | 14,8 | 9,5 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 51,7 | 38,7 | 9,5 | 81,7 | 14,3 | 4,0 | 76,7 | 13,8 | 9,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 50,5 | 40,3 | 9,2 | 68,7 | 21,2 | 10,1 | 64,0 | 21,3 | 14,8 |
| Рынок медицинских услуг | 39,9 | 52,3 | 7,8 | 63,5 | 27,9 | 8,6 | 81,4 | 11,7 | 6,9 |
| Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 22,2 | 73,4 | 4,4 | 70,5 | 20,3 | 9,2 | 90,9 | 5,9 | 3,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 33,0 | 30,0 | 37,0 | 53,0 | 22,8 | 24,2 | 59,2 | 21,5 | 19,3 |
| Рынок социальных услуг | 41,4 | 33,1 | 25,5 | 69,2 | 14,7 | 16,2 | 59,2 | 27,8 | 13,0 |
| Рынок ритуальных услуг | 38,0 | 34,3 | 27,7 | 80,1 | 4,9 | 15,0 | 80,2 | 6,9 | 12,9 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 25,0 | 62,0 | 13,0 | 60,6 | 25,3 | 14,1 | 69,7 | 20,3 | 9,9 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 44,9 | 42,2 | 12,9 | 54,0 | 31,7 | 14,3 | 60,6 | 19,5 | 19,9 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 42,8 | 28,7 | 28,5 | 72,6 | 16,5 | 10,9 | 72,4 | 18,0 | 9,5 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 42,0 | 40,0 | 18,0 | 59,5 | 29,8 | 10,7 | 67,0 | 26,3 | 6,7 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 34,9 | 33,7 | 31,4 | 55,0 | 20,0 | 25,0 | 58,8 | 29,8 | 11,4 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 43,1 | 38,5 | 18,4 | 67,3 | 23,0 | 9,7 | 66,9 | 16,4 | 16,7 |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 38,5 | 34,8 | 26,7 | 62,0 | 23,4 | 14,7 | 65,9 | 18,4 | 15,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 62,4 | 28,0 | 9,5 | 77,8 | 15,3 | 6,9 | 73,1 | 18,4 | 8,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 55,7 | 31,5 | 12,8 | 70,9 | 16,0 | 13,0 | 71,7 | 17,6 | 10,7 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края | 50,6 | 41,4 | 8,0 | 64,1 | 24,0 | 12,0 | 79,1 | 12,4 | 8,5 |
| Рынок ремонта автотранспортных средств | 27,6 | 44,2 | 28,3 | 65,0 | 24,0 | 11,0 | 81,7 | 9,3 | 9,0 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет | 69,2 | 19,8 | 11,0 | 80,3 | 13,7 | 5,9 | 82,9 | 13,1 | 4,0 |
| Рынок жилищного строительства | 13,0 | 69,0 | 18,0 | 59,1 | 21,9 | 19,1 | 72,9 | 15,3 | 11,7 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 30,1 | 41,6 | 28,3 | 55,3 | 19,0 | 25,7 | 69,3 | 16,4 | 14,3 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 30,5 | 43,7 | 25,8 | 52,7 | 37,0 | 10,3 | 65,1 | 20,3 | 14,5 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 41,4 | 30,8 | 27,8 | 58,8 | 29,4 | 11,7 | 65,7 | 20,2 | 14,1 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 37,0 | 30,5 | 32,6 | 62,4 | 15,3 | 22,2 | 69,8 | 15,2 | 15,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 52,1 | 38,0 | 9,9 | 62,6 | 24,3 | 13,1 | 81,2 | 10,2 | 8,6 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 35,0 | 45,0 | 20,0 | 53,8 | 25,9 | 20,2 | 65,3 | 14,0 | 20,7 |
| Рынок племенного животноводства | 41,3 | 31,3 | 27,4 | 52,1 | 30,2 | 17,7 | 65,5 | 14,0 | 20,6 |
| Рынок семеноводства | 44,8 | 32,4 | 22,8 | 59,7 | 25,5 | 14,9 | 69,2 | 18,7 | 12,1 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 39,0 | 36,0 | 25,0 | 56,0 | 29,3 | 14,7 | 72,4 | 17,1 | 10,5 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 32,0 | 31,0 | 37,0 | 55,9 | 27,1 | 17,0 | 68,1 | 23,8 | 8,0 |
| Рынок товарной аквакультуры | 36,6 | 35,0 | 28,4 | 55,3 | 19,0 | 25,7 | 59,0 | 29,1 | 12,0 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 30,3 | 38,3 | 31,4 | 59,2 | 25,8 | 15,0 | 53,4 | 25,1 | 21,5 |
| Рынок нефтепродуктов | 28,0 | 63,5 | 8,5 | 55,3 | 27,0 | 17,7 | 79,8 | 11,9 | 8,4 |
| Рынок легкой промышленности | 49,7 | 34,1 | 16,3 | 65,1 | 21,2 | 13,7 | 68,8 | 21,3 | 9,9 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 35,2 | 31,9 | 32,9 | 62,2 | 22,0 | 15,8 | 70,8 | 27,4 | 1,7 |
| Рынок производства кирпича | 28,3 | 47,0 | 24,8 | 57,2 | 25,1 | 17,7 | 68,7 | 17,6 | 13,7 |
| Рынок производства бетона | 32,2 | 48,0 | 19,8 | 74,4 | 12,9 | 12,7 | 72,2 | 14,4 | 13,4 |
| Сфера наружной рекламы | 45,0 | 25,0 | 30,0 | 63,0 | 10,0 | 27,0 | 77,6 | 12,8 | 9,7 |
| Рынок санаторно-курортных и туристических услуг | 48,0 | 40,0 | 12,0 | 73,3 | 17,1 | 9,7 | 85,8 | 4,0 | 10,2 |
| Рынок минеральной воды | 56,6 | 32,0 | 11,4 | 68,0 | 23,7 | 8,3 | 86,2 | 6,3 | 7,6 |
| Все товарные рынки | 40,8 | 38,7 | 20,5 | 64,2 | 21,5 | 14,2 | 71,8 | 16,7 | 11,5 |

Анализ удовлетворенности опрошенных потребителей уровнем цен на предложенных рынках города-курорта Пятигорска за 2023 год показал, что по сравнению с 2022 годом доля потребителей, не удовлетворенных уровнем цен на рынках, в среднем снизилась на 2,4 процентных пунктов и составила 38,7 %.

Высокая неудовлетворенность стоимостью услуг по-прежнему остается на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 73,4% опрошенных потребителей;

- жилищного строительства - 69,0% опрошенных потребителей;

- нефтепродуктов – 63,5% опрошенных потребителей;

- теплоснабжения – 62,0% опрошенных потребителей;

- медицинских услуг – 52,3% опрошенных потребителей.

Участники исследования также отметили, что по сравнению с другими регионами уровень цен в крае выше на услуги ЖКХ – 74,3% опрошенных, бензин и дизельное топливо - 69,0%, недвижимость – 66,7%, лекарственные препараты – 57,0%, медицинские услуги – 45,2%.

Удовлетворенность населения качеством предоставляемых товаров и услуг в городе-курорте Пятигорске достаточно высокая (по всем исследуемым рынкам составляет более 50%). Наибольшее качество отмечено на рынках: дошкольного образования (82,7%), дополнительного образования (81,7%), услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (80,3%), ритуальных услуг (80,1%), общего образования (78,6%), услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (77,8%).

Средняя удовлетворенность качеством предоставляемых товаров и услуг на рынках увеличилась в 2023 году на 2,4 процентных пунктов по сравнению с 2022 годом и составила 64,2%.

Оценивая качество товаров и услуг Ставропольского края с другими регионами, респонденты отметили, что оно выше на следующие товары и услуги:

- минеральную воду - 66,6% опрошенных респондентов;

- продукты питания – 49,0% опрошенных респондентов;

- санаторно-курортные услуги – 46,7% опрошенных респондентов;

- туристические услуги – 40,6 опрошенных респондентов;

- сельскохозяйственную продукцию – 16,7% опрошенных респондентов;

- медицинские услуги – 6,9% опрошенных респондентов;

- бензин и дизельное топливо – 6,4% опрошенных респондентов.

Оценивая состояние конкуренции на обследуемых рынках города-курорта Пятигорска в 2023 году, 71,8% участников опроса выразили удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг, что больше по сравнению с 2022 годом на 3,7 процентных пунктов.

Наиболее широкий выбор предложений остался на рынках: розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (92,2% опрошенных); минеральной воды (86,2% опрошенных); санаторно-курортных и туристических услуг (85,6% опрошенных); услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (82,9% опрошенных); услуг дошкольного образования (82,4% опрошенных), ремонта автотранспортных средств (81,7% опрошенных), медицинских услуг (81,4% опрошенных); сельскохозяйственной продукции (81,2%); ритуальных услуг (80,2% опрошенных); нефтепродуктов (79,8% опрошенных).

**Оценка потребителями уровня цен на товары и услуги на рынках**

**города–курорта Пятигорска**

проценты

**Оценка потребителями качества товаров и услуг** **на рынках**

**города–курорта Пятигорска**

проценты

**Оценка потребителями возможности выбора товаров и услуг** **на рынках города–курорта Пятигорска**

проценты

***3. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды.***

**Анализ динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края за последние 3 года по каждому рынку.**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Затрудняюсь ответить | |
| Рынок услуг дошкольного образования | 0,6 | 46,9 | 35,9 | 16,6 | |
| Рынок услуг общего образования | 0,6 | 28,3 | 52,3 | 18,8 | |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 1,9 | 35,1 | 43,4 | 19,7 | |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 1,7 | 38,8 | 44,7 | 14,8 | |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 2,1 | 29,8 | 55,2 | 12,9 | |
| Рынок медицинских услуг | 1,4 | 64,0 | 25,9 | 8,7 | |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 0,7 | 67,3 | 26,6 | 5,3 | |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 2,9 | 30,1 | 44,3 | 22,7 | |
| Рынок социальных услуг | 2,3 | 18,7 | 46,4 | 32,6 | |
| Рынок ритуальных услуг | 1,9 | 44,5 | 40,0 | 13,6 | |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 1,7 | 12,3 | 62,2 | 23,7 | |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 5,9 | 15,7 | 64,3 | 14,1 | |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 3,8 | 38,4 | 43,7 | 14,1 | |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 3,6 | 36,0 | 42,4 | 17,9 | |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 4,5 | 17,6 | 44,8 | 33,1 | |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 3,5 | 14,1 | 50,1 | 32,3 | |
| Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации | 3,3 | 13,5 | 49,3 | 34,0 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,4 | 40,9 | 44,2 | 11,5 | |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 3,1 | 38,3 | 46,5 | | 12,1 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 5,3 | 50,0 | 32,4 | | 12,2 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 1,6 | 50,2 | 33,8 | | 14,3 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 2,2 | 47,3 | 38,1 | | 12,3 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 9,3 | 31,3 | 45,5 | | 14,0 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 9,0 | 28,4 | 44,8 | | 17,9 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 9,0 | 30,7 | 41,0 | | 19,3 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 5,8 | 29,2 | 46,5 | | 18,5 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 6,4 | 25,1 | 41,7 | | 26,7 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 2,9 | 56,2 | 32,6 | | 8,4 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 6,5 | 19,1 | 43,0 | | 31,4 |
| Рынок племенного животноводства | 2,8 | 14,2 | 40,3 | | 42,7 |
| Рынок семеноводства | 4,1 | 17,4 | 44,4 | | 34,1 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 3,4 | 23,7 | 54,3 | | 18,6 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 3,6 | 26,2 | 47,6 | | 22,7 |
| Рынок товарной аквакультуры | 6,9 | 17,8 | 46,4 | | 29,0 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 4,7 | 25,0 | 49,4 | | 20,9 |
| Рынок нефтепродуктов | 4,3 | 39,4 | 41,9 | | 14,4 |
| Рынок легкой промышленности | 6,6 | 28,3 | 47,0 | | 18,1 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 8,1 | 14,3 | 58,3 | | 19,3 |
| Рынок производства кирпича | 8,6 | 30,8 | 45,0 | | 15,6 |
| Рынок производства бетона | 8,3 | 33,1 | 43,0 | | 15,6 |
| Сфера наружной рекламы | 5,7 | 40,0 | 42,0 | | 12,3 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 2,9 | 51,7 | 38,4 | | 7,0 |
| Рынок минеральной воды | 4,5 | 43,4 | 42,2 | | 9,9 |
| Все товарные рынки | 4,2 | 32,6 | 44,2 | | 18,9 |

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

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (64,3% опрошенных);

- теплоснабжения (62,2% опрошенных);

- обработки древесины и производства изделий из дерева (58,3% опрошенных);

- услуг детского отдыха и оздоровления (55,2% опрошенных);

- вылова водных биоресурсов (54,3% опрошенных);

- услуг общего образования (52,3% опрошенных);

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (50,1% опрошенных);

- добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (49,4% опрошенных).

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

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами (67,3% опрошенных);

- медицинских услуг (64,0% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (56,2% опрошенных);

- санаторно-курортных и туристических услуг (51,7% опрошенных);

-оказание услуг по ремонту автотранспортных средств (50,2% опрошенных);

- оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (50,0% опрошенных);

- услуг связи по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (47,3% опрошенных).

**Структура оценки изменения количества организаций, предоставляющих товары и услуги в течение последних 3 лет, по мнению опрошенных**

**в 2023 и 2022 годах**

**Оценка потребителями изменения уровня цен на товары и услуги** **на**

**рынках города–курорта Пятигорска в течение последних 3 лет**

проценты

**Оценка потребителями изменения качества товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска в течение последних 3 лет**

проценты

**Оценка потребителями изменения возможности выбора товаров и услуг на рынках города–курорта Пятигорска в течение последних 3 лет**

проценты

За последние три года большинство участников опроса (56,0%) отметили рост цен на всех обследуемых рынках, и, по мнению 23,0% опрошенных, цены остались на прежнем уровне. В сравнении с предыдущим годом наблюдается положительная динамика (2022г. - 59,0% и 18,8% соответственно).

Высокая неудовлетворенность стоимостью услуг по-прежнему остается на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами – 93,0% опрошенных потребителей;

- теплоснабжения – 90,8 % опрошенных потребителей;

- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов -90,2% опрошенных потребителей;

- ремонта автотранспортных средств – 89,3% опрошенных потребителей;

- медицинских услуг – 75,3% опрошенных потребителей;

- нефтепродуктов – 70,0% опрошенных потребителей.

По данным опроса остаются на прежнем уровне цены на услуги общего образования (45,5% опрошенных), психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (39,5% опрошенных), дошкольного образования и социальные услуги (37,0% опрошенных),

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

- санаторно-курортных и туристических услуг (47,9% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (47,6% опрошенных);

- легкой промышленности (44,4 опрошенных);

- услуг дошкольного и общего образования (44,2 и 41,6 опрошенных);

- благоустройства городской среды (41,6% опрошенных);

- услуг дополнительного образования (40,8% опрошенных);

- ремонта автотранспортных средств (40,7% опрошенных).

По мнению большинства респондентов, качество предоставления услуг осталось на прежнем уровне на рынках:

- услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным и межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (48,6% и 47,1 % опрошенных соответственно);

- выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (47,1% опрошенных);

- купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (47,1% опрошенных);

- розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (46,5% опрошенных);

- наружной рекламы (43,0% опрошенных).

Большинством респондентов было отмечено увеличение возможности выбора товаров, работ, услуг на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами (54,0% опрошенных), - выполнения работ по благоустройств городской среды (51,6% опрошенных),

- санаторно-курортных и туристических услуг(45,9% опрошенных);

- реализации сельскохозяйственной продукции (45,5% опрошенных);

- медицинских услуг (43,3% опрошенных);

- ритуальных услуг (40,3% опрошенных),

- ремонта автотранспортных средств (39,7% опрошенных).

Не изменилась возможность выбора товаров, работ, услуг, по мнению опрошенных респондентов, на рынках:

- теплоснабжения (производство тепловой энергии) (56,7% респондентов);

купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (53,7% респондентов);

- услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (52,9% респондентов);

- производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (48,7% респондентов);

- услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (47,9%);

- минеральной воды (47,3%);

- кадастровых и землеустроительных работ (47%);

- выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (46,6%).

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

**Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий**

**в городе–курорте Пятигорске за 2023 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 38,3 | 43,0 | 10,7 | 5,0 | 3,0 |
| Водоочистка | 36,4 | 42,3 | 12,6 | 4,4 | 4,3 |
| Газоснабжение | 38,1 | 44,0 | 8,5 | 4,2 | 5,2 |
| Электроснабжение | 43,4 | 44,8 | 4,9 | 2,6 | 4,4 |
| Теплоснабжение | 42,3 | 35,9 | 9,4 | 4,7 | 7,7 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | 32,6 | 37,7 | 10,8 | 8,3 | 10,7 |

Анализ оценки качества услуг субъектов естественных монополий показал, что в целом участники исследования удовлетворены качеством электроснабжения (88,2%), газоснабжения (82,1%), водоснабжения, водоотведения (81,3%), водоочистки (78,7%) и теплоснабжения (78,3%), телефонной связи (70,2%).

**Динамика оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2022 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Не  удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 0,1 | -0,9 | 0,8 |
| Водоочистка | 1,2 | -0,9 | -0,2 |
| Газоснабжение | 0,3 | -0,1 | -0,2 |
| Электроснабжение | 2,3 | -1,8 | -0,5 |
| Теплоснабжение | 1,8 | -1,1 | -0,6 |
| Телефонная связь, сеть «Интернет» | 5,6 | -3,4 | -2,2 |

Анализ оценки потребителями качества услуг субъектов естественных монополий за 2023 год в сравнении с 2022 годом показал положительную динамику по всем услугам субъектов естественных монополий.

Большая часть опрошенных потребителей товаров, работ и услуг (48,7% опрошенных) не сталкивалась с проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий (в 2022 году – 43,9%). Столкнулись с взиманием дополнительной платы 8,8% опрошенных (в 2022 году – 14,3%), c требованием заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур – 5,3%. (в 2022 году - 5,1%), с навязыванием дополнительных услуг – 1,9% (в 2022 году – 3,4%), с проблемами с заменой приборов учета 7,8% (в 2022 году – по 1,9%).

***5. Динамик удовлетворенности потребителей товаров, работ и услуг 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 города–курорта**

**Пятигорска, размещаемой в отрытом доступе, за 2023 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее  неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 48,3 | 36,2 | 8,0 | 1,7 | 5,8 |
| Уровень понятности | 47,0 | 37,7 | 8,3 | 1,9 | 5,1 |
| Удобство получения | 47,4 | 41,2 | 4,4 | 1,7 | 5,3 |

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 более 80% потре-бителей товаров и услуг города-курорта Пятигорска, участвующих в исследовании, удовлетворены качеством указанной информации: 84,5% устраивает доступность информации, для 84,7% информация вполне понятна и 88,5% удовлетворены удобством получения информации. Недовольство удобством получения высказали 6,1%, доступностью 9,7% и информация не понятна для 10,2% опрошенных.

**Динамика удовлетворенности опрошенных потребителей**

**качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды**

**на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе,**

**в сравнении с 2022 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное и скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное и неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | 0,2 | 0,5 | -0,7 |  | -0,7 |
| Уровень понятности | 1,8 | 1,0 | -2,8 |  | -2,8 |
| Удобство получения | 7,4 | -4,7 | -2,7 |  | -2,7 |

Удовлетворенность опрошенных потребителей качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с 2022 годом по всем критериям незначительно выросла.

**Оценка потребителями товаров и услуг полноты официальной**

**информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Ставропольского края, размещаемой в открытом доступе**

Участники опроса оценили полноту размещаемой уполномоченным органом и муниципальным образованием городом-курортом Пятигорском информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг региона в открытом доступе.

Большинство опрошенных потребителей (78,8%) удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (2022 г. – 75,6%), о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе – 79,2% опрошенных (2022 г. – 76,2%), о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой состояния конкурентной среды – 82,9% (2022 г. – 79,6%), о «дорожной» карте региона – 80,0% (2022 г. – 77,7%), о проведенных обучающих мероприятиях – 80,8% (2022 г. – 70,3%), о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе – 77,4 % (2022 г. – 75,5%).

проценты

**Предпочтения потребителей товаров и услуг к**

**источникам информации о состоянии конкурентной среды**

проценты

**II.** **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 городе-курорте Пятигорске за 2023 год приняло участие 310 субъектов, что по сравнению с 2022 годом больше на 17%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2023 год | 2022 год |
| Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности, единиц | 310 | 265 |
| Общее количество субъектов предпринимательской деятельности, ед. | 20670  (за 9 месяцев 2023г.) | 19066 |
| Доля хозяйствующих субъектов, опрошенных для проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды, в общей численности хозяйствующих субъектов,% | 1,5 | 1,39 |

Из 310 представителей бизнеса, которые были опрошены, более половины (72,3%) являются собственниками бизнеса (совладельцами), руководителями высшего звена (генеральный директор, заместитель генерального директора или иная аналогичная позиция) являются 13,2%, еще 8,7% - руководители среднего звена (руководитель управления /подразделения / отдела) и 5,8% – не руководящие сотрудники.

Большинство респондентов, принявших участие в опросе, являются представителями малого бизнеса: 72,6% - представители организаций с численностью сотрудников до 15 человек, 21,9% - с численностью от 16 до 100 человек. Представителей среднего бизнеса - 4,2% – с численностью от 101 до 250 человек и 1,3% – представители бизнеса с численностью работников свыше 250 человек.

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

Часть респондентов (51,3%) представляет бизнес, который осуществляет свою деятельность 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) – 6,1% респондентов.

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

проценты

|  |  |
| --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования | 1,9 |
| Рынок услуг общего образования | 1,0 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 1,0 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 1,0 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 0,6 |
| Рынок медицинских услуг | 5,2 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 4,2 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 0,3 |
| Рынок социальных услуг | 0,3 |
| Рынок ритуальных услуг | 1,6 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 1,0 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 0,3 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 1,6 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 2,6 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 0,3 |
| Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) | 0,3 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1,0 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1,3 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации | 2,9 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 4,8 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1,0 |
| Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) | 1,3 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства | 1,3 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 1,3 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 1,3 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 1,0 |
| Рынок реализации сельскохозяйственной продукции | 11,6 |
| Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов | 0,3 |
| Рынок семеноводства | 0,3 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 0,3 |
| Рынок нефтепродуктов | 1,6 |
| Рынок легкой промышленности | 4,8 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 1,0 |
| Рынок производства бетона | 1,0 |
| Сфера наружной рекламы | 1,6 |
| Рынок санаторно-курортных и туристских услуг | 10,6 |
| Рынок минеральной воды | 1,0 |
| Иное (обрабатывающие производства, оптовая и розничная торговля, прочие услуги и т.д.) | 25,5 |

Наибольшее количество представителей бизнеса, принявших участие в исследовании, относятся к следующим конкурентным рынкам: реализации сельскохозяйственной продукции (11,6%), санаторно-курортных и туристических услуг (10,6%), медицинских услуг (5,2%); ремонта автотранспортных средств (4,8%), розничной торговли лекарственными препаратами (4,2%) и легкой промышленности (4,8%).

Основная масса респондентов – 49,0% представляет сферу услуг; 24,2% -производят конечную продукцию; 25,5% - осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, и 1,3% производят сырье или материалы для дальнейшей переработки.

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

- для 63,2% предприятий является локальный рынок - рынок города-курорта Пятигорска (2022 год – 65,7 %);

- для 24,5% предприятий - рынок Ставропольского края (2022 год -21,9%);

- для 6,8% предприятий - рынки нескольких субъектов Российской Федерации (2022 год – 6,8%);

- для 4,2% предприятий - рынок Российской Федерации (2022 год – 4,2%);

- для 1,0% предприятий - рынки стран СНГ (2022 год – 1,1%).

- для 0,3% предприятий – рынки стран дальнего зарубежья (2022 год – 0,4%).

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

Уровень конкуренции в городе–курорте Пятигорске оценивается участниками опроса достаточно высоко: 61,3% (2022г. – 60,8%) указали на высокую или очень высокую конкуренцию, 31,6% (2022 г. – 31,3%) отмечают умеренный уровень конкуренции и только 5,5% (2022 г. – 5,6%) считают, что конкуренция слабая или ее нет вообще.

Динамика оценки уровня конкуренции 2023 года в сравнении с 2022 годом отражена в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год  (проценты) | 2022год  (проценты) | Результат  (процентные  пункты) |
| Нет конкуренции | 1,0 | 1,1 | -0,1 |
| Слабая конкуренция | 4,5 | 4,5 | - |
| Умеренная конкуренция | 31,6 | 31,3 | 0,3 |
| Высокая конкуренция | 39,0 | 38,9 | 0,1 |
| Очень высокая конкуренция | 22,3 | 21,9 | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 1,6 | 2,3 | -0,7 |

Высокий уровень конкуренции и конкурентной среды в городе-курорте Пятигорске 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 представлены в таблице:

проценты

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество субъектов  предпринимательской  деятельности |
| Обучение и переподготовка персонала | 21,3 |
| Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) | 23,5 |
| Приобретение технического оборудования | 15,5 |
| Расширение новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента | 18,4 |
| Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) | 8,1 |
| Самостоятельное проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ | 0,3 |
| Приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау | 1,6 |
| Другое | 1, |
| Не предпринималось никаких действий | 10,3 |

Мнение участников исследования о примерном количестве конкурентов бизнеса в 2023 году, представителями которого они являются, осталось на высоком уровне: 47,1% (2022 г. – 52,5%) участников исследования указали на большое количество конкурентов; 34,5% (2022 г. – 30,9%) – на 4 и более конкурентов; 14,0% (2022 г. – 14,0%) – от 1 до 3 конкурентов.

Результаты анализа показывают, что за последние 3 года наблюдается рост уровня конкуренции. В частности 65,8% респондентов указали на увеличение числа конкурентов, 21,3% считают, что количество конкурентов не изменилось и 6,1% респондентов считает, что число конкурентов сократилось, затруднились с ответом 6,8%.

Кроме этого, полученные результаты анкетирования дают дополнительные свидетельства об удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги). Так 87,1% 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 1,3% опрошенных и состояние конкуренции они оценили неудовлетворительно, а также имеют 2-3 поставщика 8,7% опрошенных и состояние оценено как скорее неудовлетворительное.

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Единственный поставщик/ Неудовлетворительно | 2-3 поставщика/ Скорее неудовлетворительно | 4 и более поставщика/ Скорее удовлетворительно | Большое число поставщиков/ Удовлетворительно | Затрудняюсь  ответить |
| Число поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги) | 1,3 | 8,7 | 53,9 | 33,2 | 2,9 |
| Удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги) | 1,3 | 7,7 | 46,8 | 39,0 | 5,2 |

проценты

**Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности состоянием и развитием конкурентной среды**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Субъекты предпринимательской деятельности | |
| единиц | % |
| Удовлетворен | 141 | 45,5 |
| Скорее удовлетворен | 113 | 36,5 |
| Скорее не удовлетворен | 23 | 7,4 |
| Не удовлетворен | 9 | 2,9 |
| Затрудняюсь ответить | 24 | 7,7 |

Уровень удовлетворенности состоянием и развитием конкурентной среды в муниципальном образовании городе-курорте Пятигорске оценен участниками исследования достаточно высоко – 82,0% и остался практически на уровне 2022 года (82,3%).

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

Мониторинг наличия административных барьеров показал, что в качестве самого большого препятствия для ведения бизнеса для предпринимателей города–курорта Пятигорска являются высокие налоги – 53,5% опрошенных (2022 г. – 55,8%) и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность 26,8% опрошенных (2022 г. – 32,5%). Несколько реже – сложность получения доступа к земельным участкам 9,7% опрошенных (2022 г. – 7,9%) и сложность/затянутость процедуры получения лицензий 7,4 % опрошенных (2022 г. – 7,2 %).

Данные об оценке субъектами предпринимательства наличия и уровня административных барьеров, которые являются наиболее существенными при ведении текущей деятельности или открытия нового бизнеса на рынке, основном для бизнеса, который представляют респонденты (из одиннадцати типичных проблем участники исследования должны были выбрать не более трех), приведены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование барьера | Количество полученных ответов, единиц | | Доля полученных ответов,  % | | Результат  (процентные пункты) |
| 2023 год | 2022год | 2023 год | 2022 год |
| Сложность получения доступа к земельным участкам | 30 | 21 | 6,9 | 5,8 | 1,1 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 83 | 86 | 19,1 | 23,9 | -4,8 |
| Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) | 3 | 3 | 0,7 | 0,8 | -0,1 |
| Сложность/ затянутость процедуры получения лицензий | 23 | 19 | 5,3 | 5,3 | 0,0 |
| Высокие налоги | 166 | 148 | 38,2 | 41,1 | -2,9 |
| Необходимость установления партнерских отношений с органами власти | 27 | 0 | 6,2 | 0,0 | 6,2 |
| Ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий | 3 | 3 | 0,7 | 0,8 | -0,1 |
| Ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок | 3 | 3 | 0,7 | 0,8 | -0,1 |
| Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.) | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников | 1 | 1 | 0,2 | 0,3 | -0,1 |
| Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Нет ограничений | 96 | 76 | 22,1 | 21,1 | 1,0 |
| *Всего ответов* | *435* | *360* | *100* | *100* | *0,0* |
| *Всего опрошенных* | *310* | *265* |  |  |  |

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

Для ведения деятельности и открытия нового бизнеса на рынке важным признаком состояния конкурентной среды является оценка субъектами предпринимательства преодоления административных барьеров. По мнению 47,7% опрошенных предпринимателей административных барьеров нет (2022 г. -47,5%); 31,3% опрошенных считают, что барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат (2022 г. – 29,8%); 5,5% считают, что административные барьеры есть и преодолимы при осуществлении значительных затрат (2022 г. -5,7%) и столкнулись с непреодолимыми административными барьерами 1,0% опрошенных (2022 г. – 0,8%).

Оценка изменения административных барьеров на рынке, основном для бизнеса, который представляют опрошенные респонденты, в течение последних трех лет представлена следующей диаграммой:

Следует отметить, что при открытии собственного бизнеса 70,3% опрошенных представителей бизнеса не сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (2022 г. – 69,1%), 6,8% - сталкивались с дискриминационным доступом на товарные рынки (ценовая дискриминация, продажа товаров в определенном ассортименте, разные условия поставки…) (2022 г. – 4,9%) и 20,2% - затруднились ответить (2022 г. – 26,0%).

проценты

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

За период 2022-2023 годы в адрес контрольно-надзорных органов обращения (жалобы) субъектов предпринимательской деятельности на предмет наличия административных барьеров со стороны органов местного самоуправления муниципального образования города-курорта Пятигорска не поступали.

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

**Проблемы, с которыми столкнулись представители бизнеса при взаимодействии с субъектами естественных монополий в 2023 году**

проценты

При взаимодействии с субъектами естественных монополий 58,4% представителей бизнеса не сталкивались с проблемами (2022 г. – 58,5%), столкнулись с проблемами 19% (2022 г. – 12,8%), затруднились с ответом 22,6% субъектов (2022 г. – 28,7%).

**Структура оценки респондентами характеристик услуг субъектов**

**естественных монополий за 2023 год**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | | |
| Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь  ответить | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь  ответить | | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь  ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 69,4 | 12,6 | 18,1 | 64,5 | 18,4 | 17,1 | | 64,5 | 22,3 | 13,2 |
| Водоочистка | 66,5 | 14,8 | 19,0 | 61,3 | 18,4 | 20,3 | | 56,1 | 24,5 | 19,4 |
| Газоснабжение | 62,9 | 18,1 | 19,0 | 66,5 | 19,4 | 14,2 | | 57,4 | 26,5 | 16,1 |
| Электроснабжение | 73,2 | 9,4 | 17,4 | 74,2 | 11,9 | 13,9 | | 63,5 | 21,3 | 15,2 |
| Теплоснабжение | 67,4 | 13,9 | 18,7 | 68,4 | 14,8 | 16,8 | | 66,5 | 18,7 | 14,8 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 79,4 | 10,0 | 10,6 | 79,4 | 11,0 | 9,7 | | 71,0 | 15,2 | 13,9 |

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 18,1% опрошенных – по газоснабжению, 14,8% - по водоочистке, 13,9% – по теплоснабжению, 12,6% - по водоснабжению, водоотведению, 10,0% – по телефонной связи и сети «Интернет» и 9,4% - по электроснабжению.

При оценке сложности подключения ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 19,4% опрошенных – по газоснабжению, 18,4% - по водоснабжению, водоотведению, водоочистке, 14,8% – по теплоснабжению, 11,9% - по электроснабжению и 11,0%– по телефонной связи, сети «Интернет».

При оценке стоимости подключения к услугам ответы «скорее неудовлетворительно» и «неудовлетворительно» дали 26,5% опрошенных по газоснабжению, 24,5% - по водоочистке, 21,3% – по электроснабжению, 22,3% - по водоснабжению, водоотведению, 18,7% – по теплоснабжению и 15,2% – телефонной связи, сети «Интернет».

**Динамика оценки услуг субъектов естественных монополий**

**в сравнении с 2022 годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Сроки  получения доступа | | | Сложность  (количество)  процедур | | | Стоимость  подключения | | |
| Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить | Удовлетворительно/ скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно/ скорее неудовлетворительно | Затрудняюсьответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 3,3 | -7,0 | 3,7 | 9,8 | -3,1 | -6,7 | 8,7 | -2,6 | -6,0 |
| Водоотчистка | 0,1 | -4,8 | 4,7 | 6,6 | -3,1 | -3,5 | 0,3 | -0,4 | 0,1 |
| Газоснабжение | 0,6 | -2,7 | 2,1 | 5,7 | -3,3 | -2,4 | 5,3 | -5,2 | -0,1 |
| Электроснабжение | 2,7 | -5,4 | 2,7 | 4,4 | -2,0 | -2,4 | 5,1 | -4,7 | -0,3 |
| Теплоснабжение | 1,8 | -2,0 | 0,2 | 9,1 | -2,5 | -6,6 | 5,7 | -3,2 | -2,5 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 0,1 | -1,3 | 1,2 | -0,3 | 1,9 | -1,6 | 2,3 | -0,7 | -1,6 |

Анализ оценки услуг субъектов естественных монополий в сравнении с 2022 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.

**Оценка характеристик услуг по техническому присоединению к сетям**

**инженерно-технического обеспечения, оказываемых в электронном виде, по следующим критериям:**

**Качество услуг**

проценты

Качеством данных услуг удовлетворены 66,1% опрошенных респондентов по водоснабжению, водоотведению (2022 г. – 60,0%), 68,4% - по газоснабжению (2022 г. – 63,0%), 66,1% - по электроснабжению (2022 г – 65,7%), 65,2% - по теплоснабжению (2022 г. – 69,8%).

**Уровень цен**

проценты

Уровнем цен данных услуг удовлетворены 58,4% опрошенных респондентов по водоснабжению, водоотведению (2022 г. – 46,4%), 57,1% - по газоснабжению (2022 г. – 55,8%), 57,7% - по электроснабжению (2022 г – 56,6%), 55,2% - по теплоснабжению (2022 г. – 54,3%).

**Оценка изменений характеристик услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых в электронном виде, произошедших за последние 3 года, по следующим критериям:**

**Качество услуг**

проценты

По мнению 70,0% опрошенных респондентов за последние 3 года улучшилось качество услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых в электронном виде субъектами естественных монополий 2022 г. - (69,7%). Изменением уровня цен на данные услуги удовлетворены 54,4% опрошенных (2022 г. – 60,2%).

**Уровень цен**

проценты

**Оценка изменения характеристик услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет по следующим критериям:**

проценты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Качество | | | Уровень цен | | | Сложность (количество) процедур подключения | | |
| Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось |
| Водоснабжение, водоотведение | 8,1 | 32,9 | 59,0 | 2,3 | 88,1 | 9,7 | 26,1 | 19,4 | 54,5 |
| Водоочистка | 8,1 | 38,7 | 53,2 | 2,6 | 83,9 | 13,5 | 26,8 | 19,0 | 54,2 |
| Газоснабжение | 11,3 | 26,1 | 62,6 | 1,0 | 86,5 | 12,6 | 30,3 | 17,1 | 52,6 |
| Электроснабжение | 11,0 | 29,7 | 59,4 | 2,6 | 88,1 | 9,4 | 31,9 | 17,4 | 50,6 |
| Теплоснабжение | 9,4 | 25,5 | 65,2 | 2,3 | 89,4 | 8,4 | 22,9 | 18,7 | 58,4 |
| Телефонная связь, сеть "Интернет" | 17,4 | 23,9 | 58,7 | 3,5 | 75,8 | 20,6 | 24,2 | 13,2 | 62,6 |

**Качество услуг**

проценты

**Уровень цен**

проценты

**Сложность (количество) процедур подключения**

проценты

По мнению большинства опрошенных респондентов за последние 5 лет качество услуг субъектов естественных монополий и сложность (количество) процедур подключения не изменились. Вместе с тем, почти все респонденты отметили рост уровня цен на услуги естественных монополий.

Качеством услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения в электронном виде, оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий в электронном виде, удовлетворены 73,6% респондентов (2022 г. – 69,8%), не удовлетворены 8,4% респондентов (2022 г. – 9,1%).

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

Одной из задач исследования являлось выявление уровня удовлетворённости представителей бизнес - сообщества качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города-курорта Пятигорска, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».Под качеством информации понимается: доступность, понятность, удобство получения.

проценты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудня-юсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 57,4 | 32,6 | 2,6 | 1,3 | 6,1 |
| Уровень понятности | 58,1 | 31,9 | 2,9 | 1,3 | 5,8 |
| Удобство получения | 54,8 | 34,6 | 3,2 | 1,6 | 5,8 |

В целом большинство респондентов удовлетворены качеством указанной информации: для 90,0% информация вполне доступна, и понятна, для 89,4% удобна в получении. Недовольство высказали 3,9%, 4,2% и 4,8% опрошенных респондентов соответственно.

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

**открытом доступе, в сравнении с 2022годом**

процентные пункты

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь  ответить |
| Уровень доступности | -2,5 | -0,2 | 2,7 |
| Уровень понятности | -1,5 | -0,3 | 1,8 |
| Удобство получения | -1,8 | -0,4 | 2,2 |

Удовлетворенность опрошенных субъектов предпринимательской деятельности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе осталась, как и в 2022 году, на высоком уровне.

**Оценка субъектами предпринимательской деятельности**

**полноты официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг, размещаемой в открытом доступе**

проценты

Участники опроса оценили полноту размещаемой уполномоченным органом и муниципальным образованием городом-курортом Пятигорском информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в открытом доступе.

Большинство опрошенных субъектов предпринимательской деятельности – 89,7% удовлетворены доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе (2022 г. – 86,8%); 88,7% - о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе (2022 г. – 85,3%); 86,8% - о «дорожной» карте региона (2022 г. – 84,9%), 87,7% - о проведенных обучающих мероприятиях (2022 г. – 82,6%), 87,7% - о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе (2022 г. – 86,4%), 88,1% - о возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой состояния конкурентной среды (2022 г. – 86,0%).

**Предпочтения пользования и доверия к источникам информации о**

**состоянии конкурентной среды субъектов предпринимательства**

проценты

***7. Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности деятельностью финансовых организаций, а также доступностью финансовых продуктов и услуг***

Субъекты предпринимательской деятельности оценили деятельность финансовых организаций на территории муниципального образования города–курорта Пятигорска, а также различные финансовые продукты и услуги за 2023 год по следующим критериям:

**Стоимость**

проценты

По результатам опроса стоимостью финансовых продуктов банков удовлетворены 61,9% опрошенных респондентов (2022 г. – 60,8%), не удовлетворены 21,3% (2022 г. – 24,9%); стоимостью субъектов страхового дела удовлетворены 44,6% опрошенных (2022г. – 41,5%), не удовлетворены 30,7% (2022 г. -35,8%); стоимостью микрофинансовых организаций удовлетворены 41,0% опрошенных (2022 г.- 31,3%), не удовлетворены 31,3% (2022г. – 44,2%). По стоимости финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Качество**

проценты

Качеством финансовых продуктов банков удовлетворены 63,6% опрошенных респондентов (2022 г.- 68,7%), не удовлетворены 21,7% (2022 г. – 16,6%); качеством микрофинансовых организаций удовлетворены 54,2% опрошенных (2022 г. - 46,5%), не удовлетворены 29,3% (2022г. – 34,4%);качеством субъектов страхового дела удовлетворены 52,9% опрошенных (2022 г. – 47,5%), не удовлетворены 25,8% (2022 г. – 26,4%). По качеству финансовых продуктов остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Доступность**

проценты

Доступностью банковских услуг удовлетворены 66,8% опрошенных (2022г. – 73,2%), не удовлетворены 17,8% (2022 г. – 16,9%); доступностью страховых услуг удовлетворены 58,7% (2022 г. – 58,5%), не удовлетворены 14,9% (2022 г. – 18,5%); доступностью микрофинансовых организаций удовлетворены – 50,3% (2022 г. – 47,5%), не удовлетворены 25,9% (2022 г. – 28,3%). По доступности услуг остальных финансовых организаций большинство респондентов затруднились с ответом.

**Ограничения доступа к финансовым услугам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование барьера | Количество полученных ответов | |
| единиц | % |
| Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня | 20 | 4,6 |
| Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) или слишком высокая | 221 | 50,7 |
| Нет необходимости в заемных средствах | 74 | 17,0 |
| Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) | 31 | 7,1 |
| Не люблю кредиты, займы/ не хочу жить в долг | 87 | 20,0 |
| Иное | 3 | 0,7 |
| *Итого:* | *436* | *100* |
| *Количество опрошенных субъектов предпринимательской деятельности* | *310* |  |

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

- слишком высокая или низкая процентная ставка – 71,3 % опрошенных (2022 г. – 81,9%);

- нежелание жить в долг – 28,1% опрошенных (2022 г. – 32,8%);

- отсутствие необходимости в заемных средствах 23,9% опрошенных (2022 г. – 26,0%);

- отсутствие навыков использования онлайн-сервисов 10,0% опрошенных (2022 г. – 19,2%).

Менее существенным является территориальная отдаленность финансовых организаций – 6,5% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности (2022 г. – 3,4%).

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

***1.Социально-демографические характеристики респондентов***

проценты

**Возраст респондентов**

**Структура респондентов по показателю детности**

**Социальный статус респондентов**

**Образование респондентов**

**Материальное положение семьи**

Анализ материального положения населения показал, что большей части опрошенного населения (46,1%) собственных средств хватает только на еду и одежду, а 21,4% опрошенного населения, кроме этого, в случае необходимости могут ещё купить основную бытовую технику.

Самый низкий (2,0%) у категории населения, которая не испытывает никаких финансовые трудностей и 4,4% опрошенного населения не всегда хватает денег даже на еду.

***2. Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние 12 месяцев.***

**Финансовые продукты (услуги), которыми пользовались респонденты**

**за последние 12 месяцев**

Анализ перечисленных финансовых продуктов (услуг), которыми пользовалось опрашиваемое население за последние 12 месяцев, показал, что наиболее востребованным является банковский вклад – 56,0% населения (2022 г. – 54,9%). Из них 33,0% опрошенных имеют вклады на данный момент, а 23,0% пользовались в течение последних 12 месяцев (2022 г.- 33,9% и 21,0% соответственно). Остальными финансовыми продуктами воспользовалось за последние 12 месяцев менее 30 % населения (2022 г. – менее 25%).

проценты

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

Основной причиной неиспользования финансовых продуктов, по мнению 40,5% опрошенных, так же, как и в прошлом году (47,9%), является недостаточное количество свободных денежных средств.

**Привлечение денежных средств**

проценты

Из данной группировки финансовых продуктов (услуг) наиболее востребованными по ответам опрашиваемого населения остаются, как и в прошлом году, иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом – 74,7% (2022 г. -74,0%) и использование кредитного лимита по кредитной карте – 79,9% (2022 г. – 66,4%). Онлайн-кредит в банке был востребован у 52,2% опрошенных (2022 г. – 37,9%).

Востребованность остальных финансовых продуктов населением составляет менее 25%%.

Причины отсутствия у опрашиваемого населения предложенных финансовых продуктов (услуг), представлены следующей диаграммой:

Высокая процентная ставка – 37,4% опрошенных (2022г. – 38%) и нежелание жить в долг – 18,2% опрошенных (2022 г. – 18,5%) являются основными причинами отсутствия финансовых продуктов у опрашиваемого населения.

**Востребованность банковских карт**

проценты

Анализ пользования банковскими картами показал, что востребованность их с каждым годом увеличивается. Зарплатной картой владеют в настоящее время либо пользовались последние 12 месяцев 88,3% опрошенных респондентов (2022 г. – 82,6%) и кредитная карта – 72,2% опрошенных (2022 г. – 65%), расчетной картой для получения пенсий и иных социальных выплат 64,2% (2022 г. – 44,2%), другой расчетной картой 61,7% (2022 г. – 51,5%).

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

Объясняя причины отсутствия платежной карты, основная масса опрашиваемых потребителей, которая ими не пользуется, указала на недостаточность средств для хранения 30,9% (2022 г. – 37,5%) и на наличие карты у других членов семьи 23,6% (2022 г. – 20,3%).

**Востребованность страховых продуктов (услуг)**

проценты

Анализ перечисленных страховых продуктов показал 59,5% востребованности у опрошенного населения добровольным страхованием, кроме страхования жизни. Менее востребовано добровольное страхование жизни – 48,4% и обязательное страхование, кроме ОМС – 42,8%.

Основными причинами, по мнению опрошенного населения, являются отсутствие смысла в страховании – 30,5%, слишком высокая стоимость страхового полиса – 23,2%, недоверие страховым организациям – 18,1% и другие невыгодные условия 14%.

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

**Оценка услуг финансовых организаций, расположенных на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска за 2023 год**

проценты

Оценка удовлетворенности опрошенного населения работой/сервисом финансовых организаций показала высокий уровень удовлетворенности работой/сервисом банков – 76,2% опрошенного населения (2022 г. - 76,9%) и работой субъектов страхового дела – 41,2% (2022г. - 37,6%).

Одновременно виден высокий процент населения, которое не сталкивалось с работой сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов – 75,1% опрошенных (2022г. – 88,6%), брокеров – 71% опрошенных (2022 г. – 73,0%), ломбардов – 61,3% опрошенных (2022 г. – 62,9%), кредитных потребительских кооперативов – 60,9% опрошенных (2022г. – 62,5%), негосударственных пенсионных фондов – 59,7% опрошенных (2022 г. – 69,2%).

**Степень доверия опрошенного населения финансовым организациям, расположенным на территории муниципального образования города-курорта Пятигорска в 2023 году**

проценты

По итогам опроса видно, что самый высокий уровень доверия опрошенного населения у банков – 75,7% опрошенных (2022 г. – 75,7%) Самый низкий у сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов – 9,0% опрошенных (2022 г. – 9,2%) и брокеров – 11,0% опрошенных (2022 г. – 14,3%).

**Оценка финансовых продуктов**

Среди нижеперечисленных финансовых продуктов видно, что высокий уровень удовлетворенности опрошенного населения расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные – 76,6% опрошенных (2022 г. – 76,0%), переводами и платежами – 71,5% опрошенных (2022 г. – 73,4%), кредитными картами – 64,9% опрошенных (2022 г. – 66,6%), услугами обязательного медицинского страхования – 64,8% опрошенных (2022 г. – 66,5%), кредитами – 63,3% опрошенных (2022 г. – 59,7%), вкладами – 59,9% опрошенных (2022 г.- 64,0%).

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 – 81,5% опрошенных (2022 г. -86,2%) и в кредитных потребительских кооперативах – 62,8% опрошенных (2022 г. -64,4%);

- займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах – 77,5% опрошенных (2022 г. – 84,7%);

- индивидуальные инвестиционные счета –64,4% опрошенных (2022 г. - 80,9%).

проценты

**Оценка услуг финансовых организаций по критериям**

проценты

Оценивая удовлетворенность предоставления услуг финансовыми организациями города-курорта Пятигорска, респонденты выразили удовлетворенность качеством дистанционного банковского обслуживания 75,7% опрошенных (2022 г. - 75,1%), выбором банков для получения банковских услуг 70,0% опрошенных (2022 г. - 70,5%), количеством и удобством расположения банковских отделений 69,7% опрошенных (2022 г. – 69,0%), качеством интернет-связи и мобильной связи 67,0% и 68,7% опрошенных (2022 г. – 54,5% и 62,7% соответственно).

При этом, с выбором брокеров и удобством их расположения не сталкивались 73,5% и 74,6% опрошенных (2022 г. – 78,2% и 82,9%). С выбором микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов, а также с оценкой удобства их расположения не сталкивались 46,2% и 35,3% опрошенных (2022 г. – 52,6% и 54,4% соответственно). С выбором и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов не сталкивались 42,3% и 41,3% опрошенных (2022 г. - 48,8 г. и 47,% соответственно).

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

**Востребованность дистанционного доступа к банковскому счету**

Среди дистанционных способов доступа к банковскому счету наиболее востребованными среди населения являются платежи через мобильный банк с помощью мобильного приложения для смартфона или планшета 79,6% опрошенных (2022 г. – 78,1%), платежи через интернет-банк с помощью компьютера или ноутбука 59,9% опрошенных (2022 г. – 58,7%). Менее востребованы платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона без использования специального приложения или смс-команд 53,3% опрошенных (2022 г. – 32,3%), платежи через мобильный банк с помощью смс-команд 51,3% опрошенных (2022 г. - 30,5%).

Среди причин отсутствия пользования дистанционным доступом к банковскому счету чаще всего отмечают сомнения в безопасности интернет-сервисов 32,9% опрошенных (2022 г. – 35,4%), отсутствие либо низкое качество интернета 23,9% опрошенных (2022 г.- 29,3%), отсутствие навыков использования таких технологий 26,1% опрошенных (2022 г.- 24,2%).

**Оценка доступности каналов дистанционного обслуживания**

По мнению большинства опрошенного населения, доступность каналов обслуживания финансовыми продуктами оценена по пяти бальной шкале на «4» и «5». Менее 8% опрошенного населения отметили недоступность каналов обслуживания.

проценты

**Оценка времени доступа к каналам дистанционного обслуживания**

проценты

По мнению большинства опрошенного населения (более 55%) доступ к каналам обслуживания финансовыми продуктами в городе-курорте Пятигорске можно получить быстро. Около 10% населения отметили, что тратят много времени на доступ к каналам обслуживания.