Аналитическая записка

«Результаты мониторинга состояния и развития конкурентной среды на территории города Новошахтинска»

Новошахтинск

2017

#

## 1. Мониторинг оценки состояния и развития конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности, включая мониторинг наличия (отсутствия) административных барьеров города Новошахтинска, деятельности по содействию развитию конкуренции и оценки удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности деятельностью субъектов естественных монополий на территории города Новошахтинска

В опросе приняли участие 62 субъекта предпринимательской деятельности, осуществляющих свою деятельность на территории города Новошахтинска.

Анализ результатов показывает, что наибольшая часть респондентов осуществляет свою деятельность в сфере торговли (оптовая и розничная) – 74,2%. Сферы «производство пищевых продуктов» и «предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг» указали 11,3% и 4,8% респондентов, соответственно. Равные доли в опросе (1,6%) заняли респонденты из отраслей «Металлургическое производство и производство готовых металлических изделий», «Текстильное и швейное производство» и «Транспорт, связь».

45,2% отметили, что осуществляют деятельность более 5 лет (в 2016 году – 60,7%). Вторая по численности группа респондентов - 24,2% работает в бизнесе от 3 до 5 лет (в 2016 году – 21,4%); 22,6% - от 1 до 3 лет. Менее года работают 8,1% респондентов (в 2016 году – 8,9%).

Основную часть респондентов в 2017 году представляют предприятия с числом работающих до 15 человек (79%). Количество респондентов с численностью штатных сотрудников от 16 до 100 человек составило 17,7%; от 101 до 250 – 3,2%. Среди опрошенных отсутствуют организации с численностью от 251 до 1000 человек и выше.

Преимущественное большинство респондентов (62,9%) являются собственниками бизнеса. Руководители высшего звена составили 17,7%. На не руководящих сотрудников пришлось 6,5% опрошенных. Годом ранее в опросе принимали участие также в большей мере собственники бизнеса (58,9%), руководители высшего звена составили 23,2%.

По величине годового оборота бизнеса ответы респондентов распределились следующим образом: до 120 миллионов рублей (микропредприятие) – 41,9%, от 120 до 800 миллионов рублей (малое предприятие) – 1,6%, от 800 до 2000 миллионов рублей (среднее предприятие) – также 1,6% и свыше 2 миллиардов рублей – 3,2%. Затруднились в ответе на этот вопрос 20,9% опрошенных.

Больше половины респондентов (53,2 %) осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями (в 2016 году – 35,7%), равнозначные доли (20,97%) занимают респонденты, которые представляют сферу услуг и производят конечную продукцию; также равнозначные доли (1,6%) занимают респонденты, которые производят сырье или материалы для дальнейшей переработки и компоненты для производства конечной продукции.

Опрос респондентов о географических рынках, представляемых бизнесом, показал, что основным рынком сбыта продукции (товаров, работ, услуг) является рынок Ростовской области (48,4%), на локальный рынок пришлось 41,9% опрошенных. В других субъектах РФ реализуют продукцию (услуги) лишь 4,8% респондентов. На рынки зарубежных стран ориентируются 1,6% опрошенных. Затруднились с ответом 8,1% респондентов.

Оценка состояния и развития конкурентной среды

Важным фактором функционирования бизнеса является возрастание количества конкурентов у субъектов предпринимательской деятельности на основном рынке. Так, на рост числа конкурентов указали 32,3% опрошенных, а именно: увеличение количества конкурентов в пределах 1-3 предпринимателей отмечено 9,7% респондентами; на 4 и более конкурентов – 22,6% представителями бизнеса (в 2016 году рост конкурентов на рынке отмечался 41,8% респондентов). Сокращение числа конкурентов в целом по итогам 2017 года отметили 11,3% респондентов (в 2016 году сокращение конкурентов отмечали 3,6% респондентов). Затруднились с ответом – 25,8%.

Отвечая на вопрос о количестве конкурентов, 32,3% респондентов оценили количество конкурентов как высокое (в 2016 году большое количество конкурентов отмечали 26,8% респондентов). 22,6% представителей предприятий и организаций указали на наличие 4 и более конкурентов аналогичной сферы бизнеса (в 2016 году – 26,8%). От 1 до 3 конкурентов имеют 24,2% опрошенных (в 2016 году – 35,7). Лишь 8,1% опрошенных отметили, что у них нет конкурентов (в 2016 году отсутствие конкурентов отмечали 8,9% опрошенных).

Высокая конкуренция на рынках товаров, работ и услуг должна стимулировать бизнес принимать меры по повышению конкурентоспособности продукции, использовать инновационные подходы, обеспечивающие повышение его эффективности.

В этой связи для оценки состояния конкуренции респондентов также попросили выбрать утверждение, наиболее точно характеризующее условия ведения бизнеса, а именно, как часто требуется реализация мер по повышению конкурентоспособности продукции (товаров, работ, услуг).

По итогам мониторинга 2017 года одинаковое количество респондентов (по 22,6%) отметили, что ведут бизнес в условиях очень высокой конкуренции и умеренной конкуренции.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса: | 2016 год | 2017 год |
| необходимо постоянно (один раз в год и чаще) применять новые способы повышения конкурентоспособности нашей продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное), не используемые компанией ранее | 10,7% | 22,6% |
| необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное), а также время от времени (раз в 2-3 года) применять новые способы ее повышения, не используемые компанией ранее | 37,5% | 16,1% |
| необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) | 30,4% | 22,6% |
| время от времени (раз в 2-3 года) может потребоваться реализация мер по повышению конкурентоспособности нашей продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) | 12,5% | 12,9% |
| нет необходимости реализовывать какие-либо меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) | 1,8% | 8,1% |
| Затрудняюсь ответить | 5,4% | 11,3% |

Оценка административных барьеров ведения предпринимательской деятельности

С целью оценки барьеров ведения предпринимательской деятельности респондентам был предложен перечень административных барьеров, из которых необходимо было выбрать несколько, наиболее оказывающих влияние на ведение текущей деятельности или открытие нового бизнеса на рынке. Респонденты также имели возможность указать в анкетах свои варианты ответов.

В результате, по мнению опрошенных, наиболее сильное отрицательное влияние на деятельность бизнеса в городе оказывают высокие налоги. На этот административный барьер пришлось 53,2% от общего числа ответов, что на 12,9% меньше, чем в прошлом году.

На втором месте по частоте выбора оказался такой барьер, как нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (41,9% против 39,3% 2016 года). Представители бизнеса отметили сложность получения доступа к земельным участкам и необходимость установления партнёрских отношений с органами власти (16,1% и 14,5%, соответственно). На наличие коррупции в 2017 году указали 14,5% респондентов, что на 3,8% выше уровня 2016 года.

В меньшей степени в отчетном году респонденты отмечали такие барьеры, как сложность и затянутость процедуры получения лицензии (11,3%), силовое давление со стороны правоохранительных органов (9,7%) и иные действия и давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников (4,8%).

Стоит отметить, что на отсутствие ограничений в этом году указали 30,7% респондентов, в то время как в 2016 году данный вариант выбрали 26,8% респондентов.

При этом 21% респондентов отметили, что имеющиеся административные барьеры преодолимы без существенных затрат.

Барьеры, преодолимые при осуществлении значительных затрат, препятствуют осуществлению предпринимательской деятельности по мнению 19,4% представителей бизнеса, что почти в 1,4 раза выше прошлого года.

О наличии непреодолимых административных барьеров заявляют 4,8% новошахтинских организаций. Доля респондентов, придерживающихся данной позиции, в анализируемом периоде значительно сократилась (с 10,7%) в сравнении с результатами 2016 года. Затруднились дать оценку преодолимости административных барьеров 11,3% опрошенных.

Оценивая динамику административных барьеров, 14,5% опрошенных пришли к выводу о том, что их бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры. 21% респондентов считает, что уровень административных барьеров для ведения бизнеса за последние 3 года не изменился. Сложнее преодолевать административные барьеры слало 11,3% респондентов. На появление новых барьеров для ведения деятельности указали 6,5% предпринимателей.

Изменение уровня административных барьеров на рынке

в течение последних 3 лет, % к опрошенным

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год |
| административные барьеры полностью устранены | 10,7% | 1,6% |
| бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше | 23,2% | 14,5% |
| уровень и количество административных барьеров не изменились | 25% | 21% |
| бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше | 7,1% | 11,3% |
| ранее административные барьеры отсутствовали, однако сейчас появились | 0 | 6,5% |
| административные барьеры отсутствуют, как и ранее | 10,7% | 4,8% |
| затрудняюсь ответить | 17,9% | 25,8% |

Оценивая деятельность органов власти, 27,4% участников опроса отметили, что органы власти в чем-то помогают, в чем-то – нет. 14,5% респондентов сошлись во мнении о том, что органы власти помогают бизнесу. Органы власти только мешали своими действиями по свидетельству 9,7% опрошенных (в 2016 году так считали 14,3% участников опроса). Другие 9,7% опрошенных полагают, что вмешательство органов власти отсутствует и не требуется. Не определились в своем мнении 14,5% респондентов.

Среди субъектов предпринимательской деятельности 74,2% заявили, что в надзорные органы за защитой своих прав не обращались, лишь 8,1% опрошенных ответили положительно. Однако не смогли назвать орган и предмет заявления.

В 2016 году за защитой своих прав в надзорные органы обращались 8,9 % опрошенных. 82,1% заявили, что в надзорные органы не обращались.

Оценка субъектами предпринимательской деятельности услуг субъектов естественных монополий

Субъекты предпринимательской деятельности оценивали удовлетворенность услугами естественных монополий по следующим трем параметрам: сроки получения доступа, сложность (количество) процедур подключения, стоимость подключения.

Анализ оценки мнений респондентов показал, что по срокам получения доступа в среднем представители бизнеса оценивают услуги субъектов естественных монополий как удовлетворительные. Более всего представителей бизнеса посчитало неудовлетворительными сроки подключения к водоснабжению и водоотведению (28,6% опрошенных), а также к газоснабжению (21% опрошенных). Годом ранее наиболее высокие сроки также были зафиксированы при получении услуг по водоснабжению (водоотведению) и газоснабжения.

По сложности (количеству) процедур подключения к услугам в отчетном году сложились аналогичные пропорции – большинство респондентов согласились с тем, что уровень сложности подключения скорее низкий.

Анализ стоимости подключения услуги естественных монополий показал, что в среднем респонденты сошлись во мнении о том, что стоимость подключения данных услуг скорее удовлетворительная. Более всего представителей бизнеса посчитало неудовлетворительными стоимость подключения к сетям газоснабжения (16,1% опрошенных). Годом ранее наиболее высокая стоимость были зафиксированы при получении услуг по водоснабжению (водоотведению) и газоснабжения.

*Услуги по водоснабжению, водоотведению*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен/высокая | скорее не удовлетворен/скорее высокая | скорееудовлетворен/ скорее низкая | Удовлетворен/низкая | затрудняюсь ответить |
| **Срок получения доступа**  |
| 2017 год | 19,4% | 3,2% | 22,6% | 8,1% | 6,5% |
| 2016 год | 8,9% | 26,8% | 25% | 12,5% | 3,6% |
| **Сложность (количество) процедур** |
| 2017 год | 9,7% | 4,8% | 29,03% | 3,23% | 9,7% |
| 2016 год | 12% | 26,8% | 23,2% | 12,5% | 1,8% |
| **Стоимость подключения** |
| 2017 год | 12,9% | 9,7% | 22,6% | 4,8% | 4,8% |
| 2016 год | 21,4% | 21,4% | 10,7% | 10,7% | 8,9% |

*Услуги по газоснабжения*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен/высокая | скорее не удовлетворен/скорее высокая | скорееудовлетворен/ скорее низкая | Удовлетворен/низкая | затрудняюсь ответить |
| **Срок получения доступа**  |
| 2017 год | 9,68% | 11,3% | 24,2% | 3,2% | 6,5% |
| 2016 год | 7,1% | 19,6% | 30,4% | 12,5% | 5,4% |
| **Сложность (количество) процедур** |
| 2017 год | 9,7% | 8,1% | 25,8% | 6,5% | 4,8% |
| 2016 год | 7,1% | 19,6% | 30,4% | 12,5% | 5,4% |
| **Стоимость подключения** |
| 2017 год | 16,1% | 8,1% | 19,4% | 3,2% | 8,1% |
| 2016 год | 25% | 16,1% | 12,5% | 5,4% | 14,3% |

*Услуги электроснабжения*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен/высокая | скорее не удовлетворен/скорее высокая | скорееудовлетворен/ скорее низкая | Удовлетворен/низкая | затрудняюсь ответить |
| **Срок получения доступа**  |
| 2017 год | 6,5% | 8,1% | 27,4% | 11,3% | 6,5% |
| 2016 год | 3,6% | 17,9% | 19,6% | 21,4% | 7,1% |
| **Сложность (количество) процедур** |
| 2017 год | 3,2% | 8,1% | 32,3% | 11,3% | 3,2% |
| 2016 год | 10,7% | 163,1% | 26,8% | 14,3% | 5,4% |
| **Стоимость подключения** |
| 2017 год | 6,5% | 12,9% | 27,4% | 9,7% | 4,8% |
| 2016 год | 12,5% | 16,1% | 19,6% | 7,1% | 14,3% |

*Услуги теплоснабжения*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен/высокая | скорее не удовлетворен/скорее высокая | скорееудовлетворен/ скорее низкая | Удовлетворен/низкая | затрудняюсь ответить |
| **Срок получения доступа**  |
| 2017 год | 1,6% | 3,2% | 22,6% | 11,3% | 8,1% |
| 2016 год | 3,6% | 3,6% | 14,3% | 14,3 | 16,1% |
| **Сложность (количество) процедур** |
| 2017 год | 1,6% | 1,6% | 22,6% | 9,7% | 9,7% |
| 2016 год | 7,1% | 3,6% | 10,7% | 14,3% | 16,1% |
| **Стоимость подключения** |
| 2017 год | 1,6% | 8,1% | 22,6% | 6,5% | 6,5% |
| 2016 год | 7,1% | 5,4% | 10,7% | 8,9% | 19,6% |

*Услуги телефонной связи*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен/высокая | скорее не удовлетворен/скорее высокая | скорееудовлетворен/ скорее низкая | Удовлетворен/низкая | затрудняюсь ответить |
| **Срок получения доступа**  |
| 2017 год | 4,8% | 1,6% | 21% | 11,3% | 4,8% |
| 2016 год | 0% | 3,6% | 21,4% | 23,2% | 8,9% |
| **Сложность (количество) процедур** |
| 2017 год | 3,2% | 1,6% | 24,2% | 4,8% | 9,7% |
| 2016 год | 5,4% | 3,6% | 19,6% | 23,2% | 5,4% |
| **Стоимость подключения** |
| 2017 год | 6,5% | 3,2% | 22,6% | 6,5% | 4,8% |
| 2016 год | 0% | 7,1% | 19,6% | 10,1% | 14,3% |

Мнение субъектов предпринимательской деятельности относительно того, на что в первую очередь должна быть направлена работа по развитию конкуренции в городе

В результате анализа выбора предпринимателей в качестве основных направлений развития конкурентной среды в городе респондентами предлагается:

- обеспечение того, чтобы все желающие заняться бизнесом могли получить эту возможность (27,4%);

- контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, ж/д и авиатранспорт (27,4%);

- юридическая защита предпринимателей (25,8%);

- помощь начинающему бизнесу (22,6%).

Годом ранее приоритетными направлениями по развитию конкуренции респонденты посчитали преимущественно:

- контроль над ростом цен (44,6%);

- обеспечение добросовестной конкуренции (42,9%);

- обеспечение того, чтобы одна компания не начинала полностью диктовать условия на рынке (23,2%)

- контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, ж/д и авиатранспорт (23,2%).

| **№ п/п** | **Направления развития конкуренции** | **2016 год, %** | **2017 год, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Создание условий для увеличения юридических и физических лиц (ИП), продающих товары, работы, услуги | 19,6 | 11,3 |
| 2 | Создание системы информирования населения о работе различных компаний, защите прав потребителей и состоянии конкуренции  | 14,3 | 14,5 |
| 3 | Обеспечение того, чтобы одна компания не начинала полностью диктовать условия на рынке | 23,2 | 14,5 |
| 4 | Контроль над ростом цен | 44,6 | 19,4 |
| 5 | Обеспечение качества производимой и продаваемой продукции | 17,9 | 14,5 |
| 6 | Обеспечение добросовестной конкуренции | 42,9 | 19,4 |
| 7 | Обеспечение того, чтобы все желающие заняться бизнесом могли получить эту возможность | 8,9 | 27,4 |
| 8 | Помощь начинающим предпринимателям | 14,3 | 22,6 |
| 9 | Контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, ж/д и авиатранспорт | 23,2 | 27,4 |
| 10 | Сокращение муниципальных предприятий, оказывающих услуги населению, за счет появления новых коммерческих предприятий | 5,4 | 4,8 |
| 11 | Повышение открытости процедур региональных и муниципальных конкурсов и закупок | 5,4 | 4,8 |
| 12 | Ведение учета обращений граждан, связанных с проблемами развития конкуренции | 1,8 | 3,2 |
| 13 | Юридическая защита предпринимателей | 14,3 | 25,8 |
| 14 | Другое | 0 | 0 |

**3. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Ростовской области и состоянием ценовой конкуренции.**

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Ростовской области проведено анкетирование с общей выборкой в 100 респондентов, что составляет около 0,09% от численности населения города.

В ходе опроса населения изучалось мнение относительно 20 рынков товаров и услуг. Респонденты ответили на вопросы о количестве организаций, представляющих товары и услуги, и динамике их численности; уровне удовлетворенности качеством товаров и услуг на товарных рынках города и состоянием ценовой конкуренции; уровне удовлетворенности качеством услуг субъектов естественных монополий.

Социально-демографические характеристики

Преобладающей частью респондентов являются женщины (практически 74%  опрошенных). В прошлом году большую часть респондентов также составляли женщины.

Больше всего опрошено респондентов в возрасте от 21 до 35 лет (41%) и от 36 до 50 лет (36%). Среди опрошенных потребителей товаров, работ и услуг лиц до 20 лет, а также старше 51 года оказалось в целом 23%. Таким образом, выборка репрезентирует экономически зрелое население, приносящее доход в домохозяйства путем снабжения экономики ресурсами. В 2016 году основную часть опрошенных составили также респонденты в возрасте от 21 до 35 лет.

В структуре опрошенных, характеризующей социальный статус, преобладает работающее население (81%). В ходе исследования были опрошены также пенсионеры (6% от общего числа респондентов), безработные граждане (1,0%) и учащиеся/студенты (11%). Годом ранее в опросе также принимали участие преимущественно работающие.

Из общего количества опрошенных у 46% есть дети возрастом до 18 лет, а у 44% детей нет. В 2016 году большую часть участников опроса составили респонденты, не имеющие детей в возрасте до 18 лет.

Как и годом ранее, большинство респондентов (70%) имеют высшее образование. Вторая по численности группа респондентов имеет среднее специальное образование (11%).

Практически каждый второй опрошенный сообщил, что ежемесячный доход на члена семьи в среднем не превышает 15 тысяч рублей; 30% респондентов указали на диапазон в 15 – 25 тысяч рублей; 17% опрошенных потребителей имеют среднемесячный доход от 25 до 40 тысяч рублей; 1,0% – от 40 до 60 тысяч рублей; доход в 60 тысяч рублей в расчете на одного члена семьи никто не указал.

Характеристика состояния конкуренции на социально значимых и приоритетных рынках Ростовской области (оценка состояния конкуренции и конкурентной среды)

 *1.Рынок услуг дошкольного образования*

Как и годом ранее, большинство потребителей (74%) посчитали рынок услуг дошкольного образования города Новошахтинска достаточно развитым; 5% респондентов ответили, что число таких организаций на рынке избыточно.

Тем не менее, 19% респондентов полагает, что организаций, предоставляющих услуги дошкольного образования, мало, а 2% респондентов ответили, что их нет совсем.

При этом 55% потребителей отметили, что за последние 3 года количество участников рынка услуг дошкольного образования увеличилось, а 28% считают, что объем рынка услуг дошкольного образования не изменился. Сокращение игроков на данном рынке произошло по мнению 2% респондентов. Затруднились оценить изменения на рынке дошкольного образования 15,67% опрошенных. Годом ранее также наибольшее число респондентов (54,5%) отметило увеличение количества участников рынка услуг дошкольного образования.

Важным показателем, характеризующим развитие конкуренции на рынке услуг дошкольного образования, является удовлетворенность населения качеством и доступностью дошкольных образовательных услуг. Качеством данных услуг в городе в той или иной мере удовлетворены 52% респондентов. В целом удовлетворенность возможностью выбора высказали 47% респондентов. Большинство потребителей, принявших участие в опросе 2016 года, также заявляло, что удовлетворено качеством предоставляемых услуг, но отметило неудовлетворенность возможностью их выбора.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 9% | 24% | 29% | 18% | 15% |
| 2016 год | 6,1% | 18,2% | 27,3% | 9,1% | 39,4% |
| **качество** |
| 2017 год | 9% | 16% | 35% | 17% | 19% |
| 2016 год | 12,1% | 21,2% | 21,2% | 9,1% | 36,4% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 13% | 22% | 33% | 16% | 13% |
| 2016 год | 0,0% | 39,4% | 18,2% | 3,0% | 39,4% |

Доля респондентов, удовлетворенных ценовой политикой в разной степени, превышает 49%. В прошлом году, напротив, большая часть опрошенных высказала неудовлетворенность уровнем цен на данном рынке.

Вместе с тем респондентов, высказавших неудовлетворенность качеством услуг дошкольного образования, оказалось меньше, чем неудовлетворенных ценовой политикой и возможностью выбора. Очевидно, что у опрашиваемых имеется некоторая неудовлетворенность высоким уровнем цен и возможность выбора дошкольных образовательных учреждений.

*2. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления*

Практически каждый второй опрошенный (47%) отметил, что в городе мало организаций, предоставляющих услуги детского отдыха и оздоровления; 19% респондентов считает, что их нет совсем. В свою очередь, 32% от общего числа опрошенных считают достаточным количество организаций, предоставляющих услуги на рынке детского отдыха и оздоровления.

Ситуация по данному рынку в сравнении с 2016 годом не изменилась. В прошлом году наибольшее число опрошенных (66,7%) отметило, что организаций на рынке услуг детского отдыха и оздоровления в городе Новошахтинске мало.

Около половины потребителей (46%) отметили, что объем рынка услуг детского отдыха и оздоровления за последние 3 года остался неизменным;
21% опрошенных отметили увеличение количества участников рынка услуг детского отдыха и оздоровления, только 5% респондентов утверждали о снижении количества участников. В 2016 году также большинство респондентов (54,5%) отмечало неизменность объема рынка услуг детского отдыха и оздоровления.

Качество услуг детского отдыха и оздоровления в городе чаще оценивалось положительно, нежели отрицательно (39% против 34%). В ходе опроса 2016 года отрицательные ответы превышали положительные (51,5% против 12,2%).

В разной степени удовлетворены возможностью выбора и уровнем цен на рынке услуг детского отдыха и оздоровления больше 75% потребителей. Доля респондентов, в той или иной мере неудовлетворенных возможностью выбора услуг на данном рынке, составила 36%.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 22% | 14% | 20% | 19% | 20% |
| 2016 год | 18,2% | 30,3% | 6,1% | 9,1% | 36,4% |
| **качество** |
| 2017 год | 17% | 17% | 25% | 14% | 22% |
| 2016 год | 18,2% | 33,3% | 6,1% | 6,1% | 36,4% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 23% | 19% | 22% | 14% | 19% |
| 2016 год | 21,2% | 30,3% | 6,1% | 6,1% | 36,4% |

Таким образом, можно сказать, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления представлен в городе скорее в недостаточном количестве и за последние 3 года не претерпел существенных изменений, в связи с чем часть опрошенных не вполне довольна возможностью выбора на данном рынке (данная тенденция характера и для Ростовской области в целом).

*3. Рынок услуг дополнительного образования детей*

Рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) относится к рынкам, которые большинство потребителей назвали достаточно развитыми. Так, 59% респондентов придерживались мнения о том, что на рынке присутствует достаточно организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей; 32% респондентов полагали, что их мало, а 2%, что их нет совсем. Годом ранее большая часть опрошенных (57,6%) также отмечала достаточное количество организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей.

Практически половина опрошенных потребителей (47%), как и годом ранее, отметила увеличение количества организаций за последние три года изменений количества субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке. Не заметили увеличения количества организаций, предоставляющих указанные услуги, 36% респондентов, а их снижение отметили 3% респондентов.

В той или иной мере большинство потребителей удовлетворено как качеством услуг дополнительного образования детей города – 57%, так и возможностью выбора (53%) и уровнем цен (55%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 11% | 18% | 31% | 22% | 14% |
| 2016 год | 0% | 21,2% | 48,5% | 6,1% | 24,2% |
| **качество** |
| 2017 год | 11% | 13% | 34% | 23% | 14% |
| 2016 год | 3% | 24,2% | 39,4% | 9,1% | 21,2% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 11% | 17% | 32% | 23% | 14% |
| 2016 год | 9,1% | 21,2% | 39,4% | 6,1% | 24,2% |

По мнению большинства опрошенных в 2017 году, рынок дополнительного образования в регионе достаточно развит и в течение последних трех лет продолжает развиваться. Преобладающая часть респондентов удовлетворена всеми характеристиками предоставляемых услуг на данном рынке.

*4. Рынок медицинских услуг*

44% опрошенных считают, что организаций, предоставляющих медицинские услуги на рынке города Новошахтинска, мало. Годом ранее также большая часть опрошенных (60,6%) также отмечала недостаточное количество таких организаций в городе.

Увеличение количества участников рынка медицинских услуг за последние 3 года отметили 37%, снижение – 10% респондентов. Неизменным объем рынка медицинских услуг считает 35% опрошенных. Годом ранее не заметило изменений количества субъектов, предоставляющих услуги на данном рынке 51,5% опрошенных потребителей.

В большей степени респонденты отмечали неудовлетворенность уровнем цен на медицинские услуги (67%). Качеством и возможностью выбора услуг в той или иной мере оказались не удовлетворены 37% и 59% опрошенных, соответственно. Удовлетворенных возможностью выбора на рынке медицинских услуг оказалось лишь 32% потребителей.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 11% | 18% | 31% | 22% | 14% |
| 2016 год | 36,4% | 30,3% | 24,2% | 6,1% | 3% |
| **качество** |
| 2017 год | 36% | 31% | 22% | 4% | 3% |
| 2016 год | 39,4% | 33,3% | 15,2% | 9,1% | 3% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 5% | 28% | 34% | 25% | 4% |
| 2016 год | 27,3% | 36,4% | 21,2% | 12,1% | 3% |

В ходе опроса этого года выяснилось, что рынок медицинских услуг в городе плохо развит, при этом, по мнению респондентов, число организаций, предоставляющих услуги на нем, увеличилось. Респонденты высказывали неудовлетворенность по всем трем анализируемым критериям, характеризующим медицинский сервис. Особенно негативную оценку получило качество на рынке медицинских услуг.

*5. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи)*

Большинство респондентов (49%) считают, что организаций, представляющих рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи), в городе мало. Достаточным это количество считают 29,0%, а полное отсутствие таких организаций отметили 19% респондентов. Годом ранее основная часть ответивших (60,6%) также отметила недостаточное количество организаций, представляющих рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи), в городе.

Причем большинство опрошенных (39%), как и большинство из давших ответ на данный вопрос годом ранее (42,4%), зафиксировали отсутствие изменений количества субъектов, предоставляющих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, в течение последних 3 лет.

14% опрошенных в отчетном периоде считают, что динамика положительная; лишь 3% отметили снижение количества организаций на исследуемом рынке услуг. Большое количество опрошенных (37%) затруднились ответить на данный вопрос.

Среди лиц, оценивших рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, мнения об удовлетворенности и неудовлетворенности, как возможностью выбора, так и качеством и уровнем цен разделились примерно на уровне 23%-33%. В 2016 году большинство респондентов по всем 3 критериям воздержались от ответов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 11% | 20% | 14% | 9% | 40% |
| 2016 год | 9,1% | 12,1% | 15,2% | 3% | 60,6% |
| **качество** |
| 2017 год | 12% | 18% | 18% | 10% | 34% |
| 2016 год | 6,1% | 12,1% | 18,2% | 3% | 60,6% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 13% | 20% | 17% | 9% | 36% |
| 2016 год | 3% | 15,2% | 18,2% | 6,2% | 57,6% |

Таким образом, рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья в городе Новошахтинске мало развит, по мнению большинства респондентов (данная тенденция характера и для Ростовской области в целом). Существенных изменений в течение последних трех лет на нем не отмечается. В то же время в среднем большинство респондентов затруднились оценить по различным критериям именно этот рынок услуг. И больше всего затруднений вызвала возможность выбора и оценка цен на услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья.

*6. Рынок услуг в сфере культуры (театры, музеи, библиотеки, дома культуры и пр.)*

Больше половины опрошенных (52%) считает, что в городе недостаточно организаций в сфере культуры (театров, музеев, библиотек, домов культуры и пр.). 19% респондентов указали на их полное отсутствие. 29% респондентов считают, что рынок услуг в сфере культуры в городе достаточно развит.

Положительную динамику количества театров, музеев, библиотек, домов культуры и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры, в течение последних 3 лет отметили 36% респондентов. Однако 7% считает, что количество таких организаций сократилось, а большая часть опрошенных (48%) утверждает о неизменности их количества.

Качеством предоставляемых услуг в сфере культуры в разной степени удовлетворены 51% респондентов, возможностью выбора и уровнем цен – 39% и 57%, соответственно. Совсем не удовлетворены возможностью выбора на данном рынке услуг 23% опрошенных, качеством – 14%. Ценовой политикой на рынке услуг в сфере культуры не удовлетворены 13% респондентов, скорее не удовлетворены – 20%. Затруднились оценить уровень цен на данном рынке услуг 6% респондентов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 23% | 25% | 28% | 11% | 4% |
| 2016 год | 15,2% | 18,2% | 45,5% | 18,2% | 3% |
| **качество** |
| 2017 год | 14% | 25% | 32% | 19% | 7% |
| 2016 год | 9,1% | 15,2% | 39,4% | 33,3% | 3% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 13% | 20% | 36% | 21% | 6% |
| 2016 год | 3% | 30,3% | 36,4% | 27,3% | 3% |

Таким образом, можно сказать, что в городе прослеживается неудовлетворенность потребителей возможностью выбора услуг в сфере культуры.

*7. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства*

Большая часть респондентов, как и годом ранее, полагала, что рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства достаточно развит. Напротив, о недостаточном количестве организаций данного рынка услуг говорят 38% опрошенных, а 1% полагают, что их нет совсем.

Более половины респондентов (56%), как и годом ранее, считали, что количество организаций, предоставляющих услуги на рынке ЖКХ, в течение последних 3 лет, не изменилось. Положительную динамику на этом рынке зафиксировали 17% респондентов, а 5% – отрицательную.

60% респондентов высказали в той или иной мере неудовлетворенность уровнем цен на рынке услуг ЖКХ, более половины респондентов не удовлетворены в разной степени возможностью выбора поставщиков услуг на этом рынке. Практически 58% опрошенных отметили различного рода неудовлетворенность качеством жилищно-коммунальных услуг. Аналогичная ситуация была отмечена в ходе опроса, проведенного в 2016 году.

Удовлетворенными возможностью выбора и качеством услуг ЖКХ посчитали себя 26% и 29% респондентов, соответственно. Ценовой политикой на данном рынке услуг удовлетворены только 27% респондентов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 21% | 33% | 23% | 3% | 18% |
| 2016 год | 33,3% | 36,4% | 9,1% | 6,1% | 15,2% |
| **качество** |
| 2017 год | 31% | 27% | 25% | 4% | 9% |
| 2016 год | 39,4% | 36,4% | 9,1% | 6,1% | 9,1% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 30% | 30% | 23% | 4% | 9% |
| 2016 год | 27,3% | 39,4% | 12,1% | 12,1% | 9,1% |

Таким образом, рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства представлен в городе достаточным количеством субъектов. Уровень конкуренции на нем практически не изменился за последние три года, в связи с этим организации, действующие на данном рынке, устанавливают высокие цены, по мнению большинства потребителей. Доля неудовлетворенных ценовой политикой на рынке ЖКУ оказалась больше, чем доля удовлетворенных. Респонденты в целом также недовольны качеством услуг ЖКХ и возможностью выбора организаций, их оказывающих. Данная тенденция характера и для Ростовской области в целом.

*8. Рынок розничной торговли*

Достаточно развитым рынок розничной торговли назвали 69% респондентов. Об избыточном количестве организаций, представляющих данный рынок услуг, говорили 20% опрошенных, а о малом – 6%. В 2016 году преобладающая часть респондентов считала рынок розничной торговли достаточно развитым (84,8%).

Более половины опрошенных (57%) отметили положительную динамику в изменении количества организаций, предоставляющих услуги на рынке розничной торговли (против 39,4% в предыдущем периоде), а отрицательную – 5%. Не зафиксировал изменений за последние 3 года на рынке розничной торговли 31% респондентов. В прошлом году 45,5% респондентов не отметили существенных изменений.

Качеством услуг, предоставляемых на рынке розничной торговли, удовлетворены в разной степени 46% респондентов. Скорее удовлетворены возможностью выбора данных услуг 40%, а уровнем цен – 26%. Не удовлетворены уровнем цен и возможностью выбора предоставляемых услуг на рынке розничной торговли 19% и 13% соответственно.

В прошлом году респонденты в основном были удовлетворены качеством и возможностью выбора предоставляемых услуг, однако не удовлетворены ценовой политикой.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 13% | 17% | 40% | 24% | 4% |
| 2016 год | 15,2% | 18,2% | 36,4% | 27,3% | 3% |
| **качество** |
| 2017 год | 16% | 32% | 31% | 15% | 2% |
| 2016 год | 18,2% | 12,1% | 42,4% | 24,2% | 3% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 19% | 31% | 26% | 17% | 4% |
| 2016 год | 15,2% | 30,3% | 21,2% | 30,3% | 3% |

Рынок розничной торговли, по мнению подавляющего большинства опрошенных, является хорошо развитым в городе (данная ситуация характерна для Ростовской области в целом). Количество организаций, предоставляющих услуги на нем, значительно увеличилось за последние три года.

Доля респондентов, удовлетворенных возможностью выбора представляемых услуг, превысила долю неудовлетворенных. Однако респондентами на данном рынке были отмечены проблемы в ценовой политике и качестве.

*9. Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом*

Более половины опрошенных посчитали рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом достаточно развитым, тем не менее в сравнении с 2016 годом количество респондентов с таким мнением сократилось с 78,8% до 54%.

38% участников опроса считают, что организаций, представляющих данный рынок услуг в городе, мало. Полное отсутствие таких организаций отметили 1% респондентов.

При этом большинство опрошенных (54%) не зафиксировали изменений на рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом за последние 3 года. Положительную тенденцию отметили 21%, а отрицательную – 16%. Затруднились ответить на данный вопрос 6%.

Качеством услуг на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом скорее удовлетворены 30% респондентов, однако 27% совсем не устраивает качество предоставляемых услуг. Возможностью выбора услуг на данном рынке в разной степени удовлетворены 41% опрошенных, а 24% совсем не удовлетворены.

Ценовая политика на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом в разной степени не устраивает около 51% опрошенных потребителей. При этом 33% респондентов полагают, что скорее удовлетворены ценами на услуги перевозок, и 6 % потребителей высказывают удовлетворенность уровнем цен на этом рынке.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 24% | 23% | 36% | 5% | 8% |
| 2016 год | 21,2% | 18,2% | 27,3% | 24,2% | 9,1% |
| **качество** |
| 2017 год | 27% | 32% | 30% | 5% | 4% |
| 2016 год | 21,2% | 18,2% | 30,3% | 21,2% | 9,1% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 20% | 31% | 33% | 6% | 7% |
| 2016 год | 9,1% | 12,1% | 42,4% | 27,3% | 9,1% |

Таким образом, потребители города характеризуют рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом как достаточно развитый, но не удовлетворены качеством и уровнем цен.

*10. Рынок услуг связи*

Подавляющее большинство респондентов (64%), как и годом ранее (69,7%), считало рынок услуг связи достаточно развитым. Наличие недостаточного количества организаций, осуществляющих услуги связи в городе, отмечают 22% респондентов, а их полное отсутствие – 1%.

По мнению 60% опрошенных за последние 3 года на рынке связи не произошло изменений в количестве субъектов (данная тенденция характерна и для регионального рынка в целом). Положительную динамику отметили на 12% больше потребителей, чем в прошлом году (18%), а негативную – 6%. Затруднились ответить 12% респондентов. Преобладающая часть респондентов (57,6%), принявших участие в опросе 2016 года, также отметила отсутствие изменений в числе субъектов, предоставляющих услуги связи.

19% опрошенных скорее удовлетворены качеством услуг связи, а 14% респондентов полностью удовлетворены.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 12% | 21% | 34% | 13% | 12% |
| 2016 год | 15,2% | 15,2% | 39,4% | 21,2% | 9,1% |
| **качество** |
| 2017 год | 12% | 37% | 19% | 14% | 10% |
| 2016 год | 15,2% | 21,2% | 30,3% | 24,2% | 9,1% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 12% | 18% | 39% | 12% | 11% |
| 2016 год | 30,3% | 33,3% | 21,2% | 6,1% | 9,1% |

Возможностью выбора предоставляемых услуг считали себя скорее удовлетворенными 34% опрошенных, полностью удовлетворены – 13%. В разной степени не удовлетворены возможностью выбора 33% респондентов. Уровнем цен услугами связи удовлетворены 12% потребителей, а 39% скорее удовлетворены.

Рынок услуг связи в городе Новошахтинске достаточно развит, но количество субъектов, предоставляющих услуги на нем, существенно не изменилось за последние три года. Респонденты в целом удовлетворены характеристиками услуг связи.

Сложившаяся тенденция характерна для Ростовской области в целом.

*11. Рынок услуг социального обслуживания населения*

Большинство опрошенных (51%) полагают, что рынок услуг социального обслуживания населения достаточно развит. 46% респондентов, напротив, уверены, что на этом рынке недостаточно организаций, оказывающих услуги по социальному обслуживанию населения. В прошлом году подавляющее большинство респондентов (54,5%) заявили, что данный рынок мало развит.

Большая часть участников опроса (56%), как и годом ранее, не зафиксировала за последние 3 года изменений количества субъектов, предоставляющих услуги социального обслуживания населения. Положительную динамику отметили 10 % респондентов, отрицательную – 3 %.

В среднем практически половина потребителей товаров, работ и услуг города высказали в разной степени удовлетворенность возможностью выбора услуг социального обслуживания населения. Возможностью выбора совсем не удовлетворены 17% респондентов, скорее не удовлетворены – 21%.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 17% | 21% | 24% | 24% | 27% |
| 2016 год | 6,1% | 15,2% | 42,4% | 6,1% | 30,3% |
| **качество** |
| 2017 год | 13% | 24% | 28% | 7% | 23% |
| 2016 год | 9,1% | 15,2% | 36,4% | 6,1% | 33,3% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 10% | 26% | 23% | 13% | 24% |
| 2016 год | 15,2% | 30,3% | 21,2% | 30,3% | 3% |

Организаций, оказывающих услуги на рынке социального обслуживания населения, в городе достаточно, их количество остается стабильным по мнению потребителей.

*12. Рынок животноводства*

Практически каждый второй опрошенный потребитель услуг считает рынок животноводства мало развитым. Большинство респондентов (48,5%) годом ранее также отметили, что рынок животноводства в Новошахтинске не развит. О наличии достаточного количества организаций, представляющих данный рынок, в 2017 году говорят 35% респондентов, а о полном их отсутствии – 14%.

Около 46% респондентов не заметили изменений количества субъектов, представляющих рынок животноводства, за последние 3 года. Положительную динамику на этом рынке зафиксировали 15,0% участников опроса, а 9% – отрицательную динамику. У 29% респондентов оценка изменений на рынке животноводства вызвала затруднения. В прошлом году большинство опрошенных (51,5%) также не зафиксировало изменений количества организаций на данном рынке.

Не удовлетворены в разной степени уровнем цен на рынке животноводства 39% опрошенных потребителей. 34% респондентов негативно отзываются о возможности выбора и качестве на данном рынке. Годом ранее была отмечена удовлетворенность потребителями качеством и возможностью выбора на данном рынке, но неудовлетворенность уровнем цен.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 18% | 16% | 25% | 6% | 31% |
| 2016 год | 12,1% | 12,1% | 30,3% | 6,1% | 39,4% |
| **качество** |
| 2017 год | 16% | 18% | 26% | 5% | 31% |
| 2016 год | 15,2% | 9,1% | 30,3% | 6,1% | 39,4% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 13% | 26% | 20% | 6% | 31% |
| 2016 год | 9,1% | 33,3% | 9,1% | 12,1% | 36,4% |

Рынок животноводства не характерен для Новошахтинска, так как муниципальное образования является городским округом. В связи с чем, значительная часть респондентов (порядка 31%) затруднились дать ответы на вопросы анкеты, касающиеся оценки удовлетворенности уровнем цен, качеством, стабильностью наличия и возможностью выбора, поскольку не владеют ситуацией на рынке.

*13. Рынок жилищного строительства*

Большинство респондентов, как и годом ранее, считает, что организаций, предоставляющих услуги на рынке жилищного строительства, в городе достаточно, однако треть опрошенных уверены, что их мало, а 2% респондентов полагают, что таких организаций нет совсем.

В течение последних 3 лет 37% респондентов не замечали изменений количества субъектов, представляющих рынок жилищного строительства. Положительную динамику отметили 29%, отрицательную – 8%. В 2016 году респондентами (51,5%) также не было зафиксировано изменений количества таких организаций.

Не удовлетворены качеством продукции на рынке жилищного строительства 43% респондентов (по двум критериям неудовлетворенности), удовлетворены - 29%. Похожая ситуация сложилась в части удовлетворенности уровнем цен. Также неудовлетворенных потребителей больше, чем удовлетворенных, и по критерию «возможность выбора» (34% против 32%, соответственно).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 2017 год | 12% | 22% | 24% | 8% | 27% |
| 2016 год | 15,2% | 18,2% | 39,4% | 3% | 24,2% |
| **качество** |
| 2017 год | 14% | 29% | 26% | 3% | 22% |
| 2016 год | 15,2% | 27,3% | 33,3% | 3% | 21,2% |
| **уровень цен** |
| 2017 год | 17% | 28% | 21% | 7% | 22% |
| 2016 год | 12,1% | 27,3% | 30,3% | 3% | 27,3% |

Рынок жилищного строительства в городе представлен достаточным количеством субъектов, число которых в течение последних трех лет практически не изменилось. Но при этом большая часть респондентов недовольна широтой выбора, уровнем цен и качеством.

*14. Рынок промышленности*

Бóльшая часть респондентов (59%) отметила, что рынок промышленности в городе мало развит. На полное отсутствие организаций рынка промышленности указали 10% участников опроса.

Полагают, что данный рынок развит достаточно, 27% потребителей. Об избыточности организаций на рынке промышленности заявили лишь 1% опрошенных.

Не заметили изменений на рынке промышленности 42% опрошенных. Увеличение количества организаций, представляющих рынок промышленности, отметили 17% респондентов, а их сокращение – 9%.

Число респондентов, в той или иной мере неудовлетворенных качеством, возможностью выбора и ценами товаров, работ, услуг на рынке промышленности, оказалось больше количества удовлетворенных на 20, 23 и 28 процентных пункта, соответственно.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 24% | 18% | 14% | 5% | 30% |
| **качество** |
| 21% | 20% | 16% | 5% | 30% |
| **уровень цен** |
| 22% | 23% | 12% | 6% | 29% |

Таким образом, по мнению респондентов, рынок промышленности в городе Новошахтинске не развит в достаточном объеме, изменения в количестве субъектов, предоставляющих услуги на нем, потребителями также не были отмечены. Большая часть респондентов недовольна характеристиками товаров, работ, услуг на рынке промышленности.

Данная ситуация характерна для Ростовской области в целом.

*15. Рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур*

Рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур 40% респондентов посчитали мало развитым в городе Новошахтинске. Об их полном отсутствии заявили 28%, а 29% респондентов указали на достаточное число организаций сельскохозяйственной переработки.

В течение последних 3 лет 42% респондентов не заметили изменений количества организаций на рынке продукции переработки зерновых и зернобобовых культур.

Положительную динамику отметили 10% опрошенных, отрицательную – 9%. Затруднились оценить изменения на рынке продукции переработки зерновых и зернобобовых культур 38% потребителей.

Доля респондентов, удовлетворенных в той или иной мере качеством продукции на рынке переработки зерновых и зернобобовых культур (29%), превысила долю неудовлетворенных (27%).

Уровнем цен и возможностью выбора на данном рынке удовлетворены в разной степени 28% и 26% опрошенных, соответственно.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 13% | 15% | 16% | 10% | 41% |
| **качество** |
| 13% | 14% | 21% | 8% | 38% |
| **уровень цен** |
| 14% | 16% | 17% | 11% | 37% |

Таким образом, рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур в городе Новошахтинске не развит в достаточном объеме, по мнению респондентов, изменения в количестве субъектов, предоставляющих услуги на нем, потребителями также не были отмечены. Большая часть респондентов недовольна характеристиками товаров, работ, услуг на данном рынке.

Для Ростовской области в целом рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур достаточно развит, несмотря на то, что количество субъектов на нем в течение последних трех лет существенно не изменилось. Качество предлагаемой продукции удовлетворяет большую часть потребителей, как и уровень цен, и выбор на данном рынке.

*16. Рынок информационных технологий*

Недостаточное количество организаций, представляющих рынок информационных технологий, отметили 41% респондентов, 36% опрошенных считают, что таких организаций в городе достаточно, а 19% – что их нет совсем.

Большинство респондентов (47%) в течение последних 3 лет не заметили изменений количества субъектов, представляющих рынок информационных технологий; 33% потребителей затруднилась с ответом на этот вопрос. Положительную динамику отметили 16% опрошенных.

Качество услуг, предоставляемых на рынке информационных технологий, удовлетворяет в разной степени 35% респондентов, не удовлетворяет – 37% опрошенных. Уровень цен находят в той или иной мере удовлетворительным 34% потребителей, неудовлетворительным – 36%.

Возможностью выбора данных услуг в разной степени удовлетворены 36% опрошенных, не удовлетворены – 23% респондентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 12% | 21% | 23% | 13% | 27% |
| **качество** |
| 12% | 25% | 25% | 10% | 24% |
| **уровень цен** |
| 15% | 21% | 24% | 10% | 26% |

Таким образом, рынок информационных услуг в городе Новошахтинске не развит в достаточном объеме, по мнению респондентов, изменения в количестве субъектов, предоставляющих услуги на нем, потребителями также не были отмечены.

Большая часть респондентов недовольна характеристиками товаров, работ, услуг на данном рынке.

Для Ростовской области в целом, рынок информационных услуг в Ростовской области в достаточной степени развит, несмотря на то, что количество субъектов на нем за последние три года практически не изменилось. Число потребителей в целом удовлетворенных и неудовлетворенных характеристиками рынка услуг информационных технологий составляет практически равные части с минимальным перевесом в сторону позитивного результата.

*17. Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта*

Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта достаточно развит, по мнению более чем 48% опрошенных. Напротив, 44% полагают, что организаций, представляющих данный рынок в городе, мало. О полном отсутствии таковых организаций высказываются 2% респондентов.

Практически каждый второй респондент отмечает положительную динамику изменений на рынке услуг в сфере физической культуры и спорта города в течение последних 3 лет. Не заметили изменений 34% опрошенных.

Скорее удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере физической культуры и спорта и возможностью их выбора 47% и 37% опрошенных, соответственно.

Уровень цен в сфере физической культуры и спорта удовлетворяет в разной степени 46% респондентов, не удовлетворяет – 40% потребителей.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 7% | 25% | 37% | 12% | 13% |
| **Качество** |
| 8% | 18% | 47% | 10% | 13% |
| **уровень цен** |
| 11% | 29% | 37% | 9% | 10% |

В целом рынок услуг в сфере физической культуры и спорта в городе Новошахтинске развит, количество действующих организаций на нем в течение последних трех лет увеличилось.

*18. Рынок высокотехнологичной и инновационной продукции*

Рынок высокотехнологичной и инновационной продукции, по мнению большинства респондентов, практически не развит. Так 45% опрошенных заявили об отсутствии организаций, представляющих данный рынок. 40% опрошенных потребителей отметили малое количество игроков на рынке. Лишь по мнению 14% участников опроса, организаций, предоставляющих услуги на данном рынке, достаточно.

Об отсутствии изменений на рынке высокотехнологичной и инновационной продукции высказались 32% опрошенных. По мнению 14% респондентов, количество субъектов, представляющих данный рынок, увеличилось. Большая часть опрошенных затруднились с оценкой изменений на рассматриваемом рынке (49%).

 Качеством высокотехнологичной и инновационной продукции удовлетворены в разной степени 25% опрошенных, не удовлетворены – 37%.

Респонденты также отметили общую неудовлетворенность возможностью выбора и ценой на рынке высокотехнологичной и инновационной продукции в большей степени, чем удовлетворенность в целом (36% против 22% и 22% против 19%, соответственно).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 14% | 22% | 12% | 9% | 38% |
| **качество** |
| 16% | 21% | 14% | 9% | 35% |
| **уровень цен** |
| 17% | 5% | 10% | 9% | 34% |

Таким образом, данный рынок в городе Новошахтинске, по мнению респондентов, недостаточно развит, и при этом количество действующих на нем субъектов не изменилось в течение последних 3 лет. Важно заметить, что доля недовольных характеристиками товаров (работ, услуг) на рынке высокотехнологичной и инновационной продукции, превысила долю респондентов, удовлетворенных ими.

Данная ситуация характерна для Ростовской области в целом.

*19. Рынок молока и молочной продукции*

Половина опрошенных утверждают, что рынок молока и молочной продукции в городе достаточно развит, 34% опрошенных отмечают, что рынок развит мало. О полном отсутствии организаций на рынке молока и молочной продукции говорили 15% респондентов, а 1%, напротив, считали, что их много.

Не заметили изменений на рынке молока и молочной продукции 44% респондентов. Положительная динамика отмечена 19% потребителей, отрицательная – 11%.

Качеством молока и молочных продуктов в разной степени удовлетворены 49% потребителей, не удовлетворены – 39% опрошенных.

Респонденты также отметили общую удовлетворенность возможностью выбора и ценой на рынке молока и молочной продукции в большей степени, чем неудовлетворенность в целом (54% против 31% и 49% против 38%, соответственно).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 15% | 16% | 39% | 15% | 11% |
| **качество** |
| 21% | 18% | 40% | 9% | 8% |
| **уровень цен** |
| 21% | 17% | 36% | 13% | 9% |

Таким образом, анализируемый рынок в городе представлен достаточным количеством организаций, количество их не изменилось за последние 3 года.

Важно отметить удовлетворенность опрошенных потребителей по всем трем рассматриваемым характеристикам продукции на рынке.

Данная ситуация характерна для Ростовской области в целом.

*20. Рынок туристических услуг (въездной и внутренний туризм)*

Рынок туристических услуг (въездной и внутренний туризм) в городе Новошахтинске практически не развит, по мнению большинства респондентов. Так 42% опрошенных отметили малое количество игроков на рынке; 23% считают, что их нет вообще. По мнению 32% участников опроса, организаций, предоставляющих услуги на данном рынке, достаточно.

Большая часть респондентов (39%) полагает, что количество организаций, предоставляющих туристические услуги, в течение последних 3 лет не изменилось. Положительную динамику зафиксировали 20% опрошенных, отрицательную – 9%.

Доля респондентов, в целом недовольных качеством туристических услуг (45%), практически на 9 процентных пункта превысила долю в той или иной мере удовлетворенных (36%).

Также в той или иной мере не удовлетворены ценовой политикой 49% потребителей, что больше на 10 процентных пункта доли удовлетворенных ценами на туристические услуги. Аналогичная ситуация сложилась и по критерию «возможность выбора» – недовольных в разной степени широтой выбора оказалось больше на 15 процентных пункта.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **возможность выбора** |
| 22% | 24% | 25% | 6% | 18% |
| **качество** |
| 20% | 25% | 30% | 6% | 15% |
| **уровень цен** |
| 25% | 24% | 23% | 6% | 17% |

Таким образом, данный рынок в городе Новошахтинске, по мнению респондентов, недостаточно развит, и при этом количество действующих на нем субъектов не изменилось в течение последних 3 лет. Важно заметить, что доля недовольных характеристиками товаров (работ, услуг) на туристическом рынке, превысила долю респондентов, удовлетворенных ими.

Туристический рынок в целом в Ростовской области имеет разнонаправленный характер. При этом, по мнению большинства потребителей, количество организаций туристического бизнеса также не менялось на протяжении последних 3 лет.

Удовлетворенность потребителей качеством и ценами товаров, работ и услуг

В ходе опроса респондентам предложили оценить широту представленности организаций на рынках товаров и услуг города. Степень удовлетворенности потребителей объемом услуг различных рыночных сегментов оценивалась через индикаторы «избыточно (много)», «достаточно», «мало», «нет совсем». Наиболее широкое распространение, по мнению респондентов, имеют предприятия рынка розничной торговли: 20% респондентов охарактеризовали наличие данной сферы как избыточное, 69% – как достаточное; рынка услуг связи: 7% и 64%, соответственно. На третьем месте по критерию «избыточно (много)», по мнению населения, – организации на рынке жилищного строительства.

Распределение ответов на вопрос «Какое количество организаций предоставляют товары и услуги на следующих рынках вашего города (поселка, села)?»

| **Наименование рынка** | **Избыточно (много)** | **Достаточно** | **Мало** | **Нет совсем** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования | 5% | **74%** | 19% | 2% |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 0% | 32% | **47%** | 19% |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) | 3% | **59%** | 32% | 2% |
| Рынок медицинских услуг | 3% | 42% | **44%** | 5% |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи) | 0% | 29% | **49%** | 19% |
| Рынок услуг в сфере культуры (театры, музеи, библиотеки, дома культуры и пр.) | 2% | 41% | **52%** | 5% |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 1% | **59%** | 38% | 1% |
| Рынок розничной торговли | 20% | **69%** | 20% | 0% |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом | 5% | **54%** | 38% | 1% |
| Рынок услуг связи | 7% | **64%** | 22% | 1% |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 1% | **51%** | 46% | 1% |
| Рынок животноводства | 0% | 35% | **48%** | 14% |
| Рынок жилищного строительства | 3% | **65%** | 24% | 2% |
| Рынок промышленности | 1% | 27% | **59%** | 10% |
| Рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур | 1% | 29% | 40% | **28%** |
| Рынок информационных технологий | 1% | 36% | 41% | 19% |
| Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта | 2% | 48% | **44%** | 2% |
| Рынок высокотехнологичной и инновационной продукции | 1% | 14% | 40% | **45%** |
| Рынок молока и молочной продукции | 1% | **50%** | 34% | **15%** |
| Рынок туристических услуг (въездной и внутренний туризм) | 2% | 32% | 42% | **23%** |

По данным таблицы выявлено, что 4 из 20 рынков признаются подавляющим большинством опрошенных (не менее половины) как достаточно развитые. Это:

 - рынок услуг дошкольного образования – по мнению 74% опрошенных;

 - рынок розничной торговли (69%);

 - рынок жилищного строительства (65%);

 - рынок услуг связи (64%);

 - рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) (59%);

 - рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства (59%);

 - рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (54%);

 - рынок услуг социального обслуживания населения (51%);

 - рынок молока и молочной продукции (50%).

При этом, из вышеперечисленных, лишь рынок розничной торговли и рынок услуг связи потребители больше других оценили как избыточно развитые.

 Недостаток организаций, предоставляющих услуги, больше всего был отмечен респондентами на рынках:

- высокотехнологичной и инновационной продукции (45% и 40%, соответственно);

- рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур (28% и 40%, соответственно);

- туристических услуг (23% и 42%, соответственно);

- психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (19% и 49%, соответственно);

- услуг детского отдыха и оздоровления (19% и 47%, соответственно);

- информационных технологий (19% и 41%, соответственно);

- рынок промышленности (10% и 59%, соответственно);

- рынок животноводства (14% и 48%, соответственно);

- рынок услуг в сфере культуры (5% и 52%, соответственно);

- рынок медицинских услуг (5% и 44%, соответственно).

Согласно данным опроса потребителей об изменении количества субъектов, предоставляющих товары и услуги на рынках города, в течение последних 3 лет, превосходящий рост числа субъектов, предоставляющих товары и услуги, за последние 3 года зафиксирован на рынке розничной торговли (57%) и рынке услуг дошкольного образования (55%).

Более всего ощущалось снижение конкуренции, по мнению 16 % респондентов на рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, по мнению 11% опрошенных на рынке молока и молочной продукции, 10% опрошенных - на рынке медицинских услуг.

Отсутствием изменений в числе конкурентов среди изучаемых рынков выделяются рынки: услуг связи (60%), жилищно-коммунальных услуг (56%), социального обслуживания населения (56%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (54%).

Следует отметить, что потребители наиболее часто затруднялись охарактеризовать тенденцию изменения количества субъектов, представляющих товары и услуги на следующих рынках: рынке высокотехнологичной и инновационной продукции (49%), рынке продукции переработки зерновых и зернобобовых культур (38%), рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (37%) и рынке информационных технологий (33%), рынке промышленности (32%). Это говорит о низком уровне информированности потребителей о предоставляемых товарах и услугах на данных рынках, что может быть следствием различного рода явлений, от неразвитости рынков на территории города до узкой их специализированности.

Распределение ответов на вопрос «Как, по вашему мнению, изменилось количество субъектов, предоставляющих товары и услуги на следующих рынках в вашем городе (поселке, селе), в течение последних 3 лет?», % по каждому рынку

| **Наименование рынка** | **Количество субъектов на рынке (объем рынка)** |
| --- | --- |
| **Увеличилось** | **Не изменилось** | **Снизилось** | **Затрудняюсь ответить** |
| Рынок услуг дошкольного образования | 55% | 28% | 2% | 12% |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 21% | **46%** | 5% | 27% |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) | 47% | 36% | 3% | 13% |
| Рынок медицинских услуг | 37% | 35% | 10% | 11% |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи) | 14% | 39% | 3% | 37% |
| Рынок услуг в сфере культуры (театры, музеи, библиотеки, дома культуры и пр.) | 36% | **48%** | 7% | 9% |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | 17% | **56%** | 5% | 21% |
| Рынок розничной торговли | **57%** | 31% | 5% | 5% |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом | 23,11% | **54%** | 16% | 6% |
| Рынок услуг связи | 6% | **60%** | 6% | 12% |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 10% | **56%** | 3% | 25% |
| Рынок животноводства | 15% | **46%** | 9% | 29% |
| Рынок жилищного строительства | 29% | 37% | 8% | 24% |
| Рынок промышленности | 17% | **42%** | 9% | 32% |
| Рынок продукции переработки зерновых и зернобобовых культур | 10% | **42%** | 9% | 38% |
| Рынок информационных технологий | 16% | **47%** | 2% | 33% |
| Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта | **45%** | 34% | 7% | 13% |
| Рынок высокотехнологичной и инновационной продукции | 14% | 32% | 4% | **49%** |
| Рынок молока и молочной продукции | 19% | **44%** | 11% | 23% |
| Рынок туристических услуг (въездной и внутренний туризм) | 20% | 39% | 9% | 29% |

В процессе опроса респондентам было предложено определить основные товары и услуги, на которые, по их мнению, цены в городе Новошахтинске выше по сравнению с другими городами. Большинством респондентом был отмечен высокий уровень цен в городе на жилищно-коммунальные услуги (83%), в частности цены на водоснабжение и водоотведение (на это указали 36% респондентов).

Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий

Потребителям товаров, работ и услуг города Новошахтинска было предложено оценить качество услуг субъектов естественных монополий.

В результате большая часть респондентов оказалась в той или иной мере удовлетворена услугами практически всех естественных монополий, за исключением услуг по водоснабжению, водоотведению и водоочистке (данная ситуация отмечается и по результатам мониторинга состояния и развития конкурентной среды на территории Ростовской области в целом).

При этом прослеживается наибольшая удовлетворенность услугами электроснабжения и газоснабжения (46% и 40%, соответственно). В 2016 году больше всего положительных оценок получили услуги электросвязи и электроснабжения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| не удовлетворен | скорее не удовлетворен | скорееудовлетворен | удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| **услуги по водоснабжению, водоотведению** |
| 62% | 18% | 11% | 6% | 3% |
| **услуги по водоочистке** |
| 69% | 15% | 4% | 5% | 5% |
| **Услуги газоснабжения** |
| 11% | 10% | 40% | 33% | 5% |
| **Услуги электроснабжения** |
| 9% | 11% | 46% | 32% | 2% |
| **Услуги теплоснабжения** |
| 11% | 17% | 37% | 12% | 22% |
| **Услуги электросвязи (телефонной связи)** |
| 15% | 15% | 35% | 19% | 14% |
| **Услуги почтовой связи**  |
| 17% | 40% | 16% | 19% | 7% |

Оценка качества услуг субъектов естественных монополий, в % от числа опрошенных

Потребители города редко обращались за защитой своих прав. Лишь 5% опрошенных ответили положительно, при этом часть из них не пожелала указать орган, реализующий функции по защите прав потребителей, в который направлялись жалобы. Только один респондент указал Роспотребнадзор.

Мнение потребителей относительно того, на что в первую очередь должна быть направлена работа по развитию конкуренции в городе Новошахтинске

В качестве основных направлений развития конкурентной среды в городе большинством участников опроса было предложено установить контроль над ростом цен (68%) и обеспечить качество производимой и продаваемой продукции (44%).

Годом ранее наибольшее число потребителей отметило такие направления работы по развитию конкуренции в регионе, как «Контроль над ростом цен» (72,7%), «Обеспечение качества производимой и продаваемой продукции» (69,7%), а также «Контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, ж/д и авиатранспорт» (39,4%)

| **№ п/п** | **Направления развития конкуренции** | **2016 год, %** | **2017 год, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Контроль над ростом цен | 72,7 | 68 |
| 2 | Обеспечение качества производимой и продаваемой продукции | 69,7 | 44 |
| 3 | Контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, ж/д и авиатранспорт | 39,4 | 42 |
| 4 | Помощь начинающим предпринимателям | 33,3 | 25 |
| 5 | Обеспечение условий, чтобы одна компания не полностью диктовала условия на рынке | 15,2 | 24 |
| 6 | Создание условий для увеличения хозяйствующих субъектов на рынках Ростовской области | 9,1 | 24 |
| 7 | Обеспечение добросовестной конкуренции | 30,3 | 23 |
| 8 | Создание системы информирования населения о работе различных компаний, защите прав потребителей и состоянии конкуренции | 12,1 | 16 |
| 9 | Повышение открытости процедур региональных и муниципальных конкурсов и закупок | 6,1 | 8 |
| 10 | Юридическая защита предпринимателей | 0,0 | 7 |
| 11 | Сокращение муниципальных предприятий, оказывающих услуги населению, за счет появления новых коммерческих предприятий | 0,0 | 4 |
| 12 | Ведение учета обращений граждан, связанных с проблемами развития конкуренции | 0,0 | 3 |
| 13 | Другое | 0 | 0 |