**Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг и состоянием ценовой конкуренции на товарных рынках Окуловского муниципального района за 2020 год.**

В рамках мониторинга обработаны 49 анкет населения. В опросе приняли участие 49 жителей Окуловского муниципального района.

Из общего числа опрошенных лиц женщины составили 85,71 % , мужчины – 14,29 %.

Возрастной состав респондентов сложился следующий:

- от 18 до 24 лет включительно – 2,04 % от общего числа респондентов;

- от 25 до 34 лет включительно – 22,45 % от общего числа респондентов;

- от 35 до 44 лет включительно – 32,65 % от общего числа респондентов;

- от 45 до 54 лет включительно – 32,65 % от общего числа респондентов;

- от 55 до 64 лет включительно – 10,20 % от общего числа респондентов;

- старше 65 лет - 0,00 % от общего числа респондентов.

 Таким образом, возраст большинства опрошенных от 35 до 64 лет.

Ответы на вопрос «Есть ли у Вас дети?» распределились следующим образом:

- нет детей – 8,16 % от общего числа респондентов;

- 1 ребенок – 22,45 % от общего числа респондентов;

- 2 ребенка – 65,31 % от общего числа респондентов;

- 3 и более детей – 4,08 % от общего числа респондентов.

То есть в опросе преимущественно приняли участие лица, имеющие детей.

На вопрос «Ваш социальный статус?» ответы распределились следующим образом:

- работаю – 89,80 % от общего числа респондентов;

- нигде не работаю (безработный) – 2,04 % от общего числа респондентов;

- учусь/студент – 0,00 % от общего числа респондентов;

- домохозяйка (домохозяин) – 0,00 % от общего числа респондентов;

- пенсионер (в том числе по инвалидности) – 4,08 % от общего числа респондентов;

- самозанятый – 0,00 % от общего числа респондентов;

- предприниматель – 4,08 % от общего числа респондентов.

Следовательно, большинство респондентов - работающие граждане.

На вопрос «Какое у Вас образование?» были получены следующие ответы:

- основное общее (неполное среднее) – 4,08 % от общего числа респондентов;

- общее среднее – 2,04 % от общего числа респондентов;

- среднее профессиональное – 20,41 % от общего числа респондентов;

- высшее – бакалавриат – 8,16 % от общего числа респондентов;

- высшее - специалитет, магистратура – 6,12 % от общего числа респондентов;

- высшее – 59,18 % от общего числа респондентов.

Таким образом, в опросе преимущественно приняли участие лица, имеющие высшее образование.

На вопрос «Какой примерно среднемесячный доход в расчете на одного члена Вашей семьи?» были получены следующие ответы:

- до 10 тыс. рублей – 14,29 % от общего числа респондентов;

- от 10 до 20 тыс. рублей – 55,10 % от общего числа респондентов;

- от 20 до 30 тыс. рублей – 20,41 % от общего числа респондентов;

- от 30 до 45 тыс. рублей – 8,16 % от общего числа респондентов;

- от 45 до 60 тыс. рублей – 0 % от общего числа респондентов;

- свыше 60 тыс. рублей – 2,04 % от общего числа респондентов.

Таким образом, в опросе преимущественно приняли участие лица, имеющие среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи от 10 до 20 тыс. рублей (55,10% от общего числа).

В целях определения удовлетворенности потребителей качеством и ценами товаров, работ, услуг участвующим в опросе предложили оценить достаточность организаций, оказывающих услуги на приоритетных и социально значимых рынках Окуловского района. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Избыточно/ много | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услугрозничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 10,20 | 57,14 | 24,49 | 2,04 | 6,12 |
| Рынок медицинских услуг | 2,04 | 10,20 | 75,51 | 10,20 | 2,04 |
| Рынок социальных услуг  | 2,04 | 22,45 | 44,90 | 8,16 | 22,45 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 2,04 | 22,45 | 61,22 | 10,20 | 4,08 |
| Рынок ритуальных услуг | 6,12 | 65,31 | 14,29 | 2,04 | 12,24 |
| Рынок жилищного строительства | 2,04 | 12,24 | 36,73 | 34,69 | 14,29 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного | 2,04 | 10,20 | 30,61 | 36,73 | 20,41 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,04 | 10,20 | 34,69 | 32,65 | 20,41 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 2,04 | 8,16 | 28,57 | 30,61 | 30,61 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 2,04 | 30,61 | 38,78 | 10,20 | 18,37 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 2,04 | 6,12 | 22,45 | 28,57 | 40,82 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 2,04 | 6,12 | 20,41 | 32,65 | 38,78 |
| Рынок товарной аквакультуры | 2,04 | 6,12 | 16,33 | 32,65 | 42,86 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 2,04 | 10,20 | 20,41 | 32,65 | 34,69 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 2,04 | 14,29 | 36,73 | 10,20 | 36,73 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 2,04 | 20,41 | 51,02 | 10,20 | 16,33 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 2,04 | 14,29 | 44,90 | 24,49 | 14,29 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 2,04 | 18,37 | 42,86 | 16,33 | 20,41 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 2,04 | 20,41 | 51,02 | 4,08 | 22,45 |
| Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 2,04 | 20,41 | 32,65 | 8,16 | 36,73 |
| Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 2,04 | 22,45 | 20,41 | 16,33 | 38,78 |
| Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) | 6,12 | 46,94 | 24,49 | 8,16 | 14,29 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 4,08 | 26,53 | 46,94 | 10,20 | 12,24 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 2,04 | 22,45 | 51,02 | 12,24 | 12,24 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 8,16 | 46,94 | 28,57 | 4,08 | 12,24 |
| Рынок легкой промышленности | 2,04 | 12,24 | 32,65 | 24,49 | 28,57 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 6,12 | 44,90 | 26,53 | 6,12 | 16,33 |
| Рынок производства кирпича | 2,04 | 10,20 | 14,29 | 48,98 | 24,49 |
| Рынок производства бетона | 2,04 | 10,20 | 10,20 | 46,94 | 30,62 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 2,04 | 32,65 | 40,82 | 4,08 | 20,41 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 2,04 | 36,73 | 38,78 | 14,29 | 8,16 |
| Рынок племенного животноводства | 2,04 | 8,16 | 18,37 | 30,61 | 40,82 |
| Рынок семеноводства | 2,04 | 8,16 | 18,37 | 24,49 | 46,94 |

Большая часть респондентов отметила недостаточное количество организаций, оказывающих услуги на следующих социально значимых и приоритетных рынках Окуловского района:

- рынок медицинских услуг – 75,51 % от общего числа опрошенных;

- рынок услуг дополнительного образования детей – 61,22 % от общего числа опрошенных;

 - рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 51,02 % от общего числа опрошенных;

- рынок поставки сжиженного газа в баллонах – 51,02 % от общего числа опрошенных;

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок – 51,02 % от общего числа опрошенных;

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – 46,94 % от общего числа опрошенных;

- рынок выполнения работ по благоустройству городской среды – 44,90 % от общего числа опрошенных;

- рынок социальных услуг – 44,90 % от общего числа опрошенных;

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме – 42,86 % от общего числа опрошенных;

- рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств – 40,82 % от общего числа опрошенных;

- рынок кадастровых и землеустроительных работ – 38,78 % от общего числа опрошенных;

- рынок жилищного строительства – 36,73 % от общего числа опрошенных;

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) – 36,73 % от общего числа опрошенных;

- рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 34,69% от общего числа опрошенных.

При этом значительная часть респондентов считает достаточным количество организаций, оказывающих услуги на рынке ритуальных услуг (65,31 % от общего числа опрошенных), на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (57,14 % от общего числа опрошенных), на рынке нефтепродуктов (46,94 % от общего числа опрошенных), на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (46,94 % от общего числа опрошенных), на рынке обработки древесины и производства изделий из дерева (44,90 % от общего числа опрошенных).

Кроме того, мнение респондентов разделилось о достаточности количества организаций, оказывающих услуги на рынке услуг связи. Так, 36,73% респондентов считает достаточным количество организаций, оказывающих услуги на рынке услуг связи, при этом 38,78 % респондентов отметили недостаточное количество организаций, оказывающих услуги на этом же рынке.

Среди крайних значений следует отметить, что 10,20 % респондентов указали на избыточное количество организаций в сфере розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, а 48,98 % и 46,94 % от общего числа опрошенных отметили отсутствие организаций на рынке производства кирпича и на рынке производства бетона соответственно.

Не смогли оценить достаточность организаций на рынке семеноводства -46,94 %, на рынке товарной аквакультуры - 42,86%, на рынке племенного животноводства и рынке вылова водных биоресурсов - 40,82% от числа опрошенных. Это обусловлено недостаточным уровнем информированности граждан об организациях, оказывающих услуги на указанных рынках, а также тем, что респонденты не пользуется услугами данных рынков.

Далее респондентам было предложено оценить, насколько они удовлетворены уровнем цен, качеством и возможностью выбора товаров, работ и услуг на социально значимых и приоритетных рынках Окуловского района (таблица 2).

Таблица 2. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Уровень цен | Качество | Возможность выбора |
| удовлетворен | скорее удовлетворен  | скорее не удовлетворен | не удовлетворен | затрудняюсь ответить | удовлетворен | скорее удовлетворен  | скорее не удовлетворен | не удовлетворен | затрудняюсь ответить | удовлетворен | скорее удовлетворен  | скорее не удовлетворен | не удовлетворен | затрудняюсь ответить |
| Рынок услугрозничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 8,16 | 28,57 | 30,61 | 30,61 | 2,04 | 16,33 | 28,57 | 20,41 | 18,37 | 16,33 | 16,33 | 30,61 | 20,41 | 20,41 | 12,24 |
| Рынок медицинских услуг | 4,08 | 16,32 | 24,49 | 53,06 | 2,04 | 6,12 | 14,29 | 30,61 | 30,61 | 18,37 | 4,08 | 24,49 | 16,33 | 40,82 | 14,29 |
| Рынок социальных услуг  | 6,12 | 24,49 | 20,41 | 32,65 | 16,33 | 12,24 | 22,45 | 18,37 | 22,45 | 24,49 | 8,16 | 28,57 | 8,16 | 32,65 | 22,45 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 4,08 | 30,61 | 24,49 | 26,53 | 14,29 | 10,20 | 22,45 | 24,49 | 20,41 | 22,45 | 10,20 | 24,49 | 20,41 | 24,49 | 20,41 |
| Рынок ритуальных услуг | 8,16 | 28,57 | 20,41 | 26,53 | 16,33 | 10,20 | 22,45 | 16,33 | 18,37 | 32,65 | 16,33 | 26,53 | 16,33 | 20,41 | 20,41 |
| Рынок жилищного строительства | 4,08 | 14,29 | 20,41 | 42,86 | 18,37 | 6,12 | 14,29 | 20,41 | 26,53 | 32,65 | 6,12 | 14,29 | 14,29 | 28,57 | 36,73 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного | 2,04 | 16,33 | 18,37 | 38,78 | 24,49 | 6,12 | 12,24 | 20,41 | 26,53 | 34,69 | 4,08 | 18,37 | 8,16 | 28,57 | 40,82 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 2,04 | 20,41 | 22,45 | 36,73 | 18,37 | 4,08 | 14,29 | 22,45 | 32,65 | 26,53 | 4,08 | 18,37 | 14,29 | 28,57 | 34,69 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 4,08 | 16,33 | 16,33 | 34,69 | 28,57 | 6,12 | 10,20 | 18,37 | 24,49 | 40,82 | 2,04 | 18,37 | 6,12 | 30,61 | 42,86 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 14,29 | 18,37 | 16,33 | 24,49 | 26,53 | 12,24 | 20,41 | 14,29 | 18,37 | 34,69 | 14,29 | 22,45 | 10,20 | 20,41 | 32,65 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 4,08 | 12,24 | 14,29 | 30,61 | 38,78 | 4,08 | 10,20 | 12,24 | 24,49 | 48,98 | 2,04 | 16,33 | 10,20 | 22,45 | 48,98 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 2,04 | 12,24 | 12,24 | 34,69 | 38,78 | 4,08 | 8,16 | 18,37 | 20,41 | 48,98 | 2,04 | 16,33 | 8,16 | 24,49 | 48,98 |
| Рынок товарной аквакультуры | 2,04 | 16,33 | 6,12 | 30,61 | 44,90 | 4,08 | 12,24 | 10,20 | 18,37 | 55,10 | 2,04 | 16,33 | 8,16 | 22,45 | 51,02 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 2,04 | 18,37 | 8,16 | 32,65 | 38,78 | 4,08 | 12,24 | 12,24 | 22,45 | 48,98 | 4,08 | 16,33 | 12,24 | 24,49 | 42,86 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 4,08 | 20,41 | 16,33 | 34,69 | 24,49 | 4,08 | 14,29 | 16,33 | 22,45 | 42,86 | 6,12 | 14,29 | 6,12 | 32,65 | 38,78 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 14,29 | 26,53 | 20,41 | 26,53 | 12,24 | 10,20 | 14,29 | 26,53 | 28,57 | 20,41 | 8,16 | 18,37 | 10,20 | 32,65 | 30,61 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 8,16 | 16,33 | 22,45 | 34,69 | 18,37 | 4,08 | 14,29 | 24,49 | 26,53 | 30,61 | 8,16 | 18,37 | 6,12 | 30,61 | 36,73 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 2,04 | 12,24 | 32,65 | 40,82 | 12,24 | 6,12 | 12,24 | 20,41 | 32,65 | 28,57 | 4,08 | 20,41 | 6,12 | 38,78 | 30,61 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 12,24 | 18,37 | 14,29 | 30,61 | 24,49 | 14,29 | 14,29 | 14,29 | 22,45 | 34,69 | 12,24 | 18,37 | 10,20 | 22,45 | 36,73 |
| Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 8,16 | 20,41 | 18,37 | 32,65 | 20,41 | 8,16 | 12,24 | 18,37 | 26,53 | 34,69 | 4,08 | 18,37 | 8,16 | 28,57 | 40,82 |
| Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 8,16 | 16,33 | 18,37 | 28,57 | 28,57 | 6,12 | 14,29 | 16,33 | 22,45 | 40,82 | 6,12 | 14,29 | 8,16 | 32,65 | 38,78 |
| Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) | 12,24 | 32,65 | 18,37 | 26,53 | 10,20 | 12,24 | 16,33 | 16,33 | 18,37 | 36,73 | 20,41 | 20,41 | 12,24 | 16,33 | 30,61 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 14,29 | 20,41 | 20,41 | 28,57 | 16,33 | 12,24 | 10,20 | 22,45 | 26,53 | 28,57 | 12,24 | 16,33 | 20,41 | 24,49 | 26,53 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 10,20 | 24,49 | 20,41 | 28,57 | 16,33 | 12,24 | 10,20 | 20,41 | 26,53 | 30,61 | 12,24 | 14,29 | 24,49 | 22,45 | 26,53 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 16,33 | 26,53 | 16,33 | 28,57 | 12,24 | 12,24 | 18,37 | 20,41 | 24,49 | 24,49 | 14,29 | 22,45 | 18,37 | 20,41 | 24,49 |
| Рынок легкой промышленности | 10,20 | 16,32 | 20,41 | 30,61 | 22,45 | 8,16 | 12,24 | 16,33 | 22,45 | 40,82 | 4,08 | 20,41 | 12,24 | 24,49 | 38,78 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 12,24 | 24,49 | 14,29 | 20,41 | 28,57 | 10,20 | 22,45 | 16,33 | 16,33 | 34,69 | 14,29 | 16,33 | 16,33 | 16,33 | 36,73 |
| Рынок производства кирпича | 6,12 | 6,12 | 20,41 | 24,49 | 42,86 | 6,12 | 12,24 | 10,20 | 24,49 | 46,94 | 8,16 | 12,24 | 10,20 | 26,53 | 42,86 |
| Рынок производства бетона | 6,12 | 10,20 | 16,33 | 26,53 | 40,82 | 6,12 | 12,24 | 10,20 | 22,45 | 48,98 | 10,20 | 8,16 | 10,20 | 24,49 | 46,94 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 4,08 | 26,53 | 20,41 | 32,65 | 16,33 | 10,20 | 20,41 | 16,33 | 18,37 | 34,69 | 10,20 | 16,33 | 14,29 | 22,45 | 36,73 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 16,32 | 26,53 | 16,33 | 28,57 | 12,24 | 12,24 | 20,41 | 20,41 | 22,45 | 24,49 | 18,37 | 18,37 | 8,16 | 26,53 | 28,57 |
| Рынок племенного животноводства | 4,08 | 12,24 | 12,24 | 30,61 | 40,82 | 4,08 | 8,16 | 14,29 | 20,41 | 53,06 | 8,16 | 10,20 | 14,29 | 20,41 | 46,94 |
| Рынок семеноводства | 2,04 | 12,24 | 12,24 | 28,57 | 44,90 | 4,08 | 6,12 | 14,29 | 22,45 | 53,06 | 8,16 | 10,20 | 12,24 | 20,41 | 48,98 |

Как видно из таблицы 2 на **рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами** 8,16 % от общего числа респондентов удовлетворены и 28,57 % скорее удовлетворены уровнем цен. Полную неудовлетворенность высказали 30,61 % потребителей, частичную 30,61 % потребителей. 2,04 % респондентов затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на указанном рынке. Качеством и возможностью выбора на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами удовлетворены и скорее удовлетворены, соответственно, 44,90 % и 46,94 % от общего числа респондентов, не удовлетворены и частично не удовлетворены качеством и возможностью выбора 38,78 % и 40,82 % потребителей соответственно. 16,33 % и 12,24 % респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

**На рынке медицинских услуг** значительная часть респондентов полностью не удовлетворена ценами (53,06 % от общего числа), качеством услуг (30,61 %) и возможностью выбора (40,82 %).

**На рынке социальных услуг** удовлетворены и скорее удовлетворены характеристиками услуг: уровнем цен 30,61 %, качеством услуг 34,69 % и возможностью выбора 36,73 % от общего числа опрошенных. Не удовлетворены и скорее не удовлетворены характеристиками социальных услуг: уровнем цен 53,06 %, качеством услуг 40,82 % и возможностью выбора 40,82 % от общего числа опрошенных. При этом 16%-25% от общего числа респондентов в целом затруднились оценить характеристики услуг на данном рынке.

**На рынке услуг дополнительного образования детей** не удовлетворены и скорее не удовлетворены ценами, качеством и возможностью выбора, соответственно – 51,00 %, 44,90 % и 44,90 % от общего числа респондентов. Полностью и частично удовлетворены ценами 34,69 %, качеством 32,7 %, возможностью выбора 34,70 % респондентов. При этом 14 % - 23 % от общего числа респондентов затруднились оценить характеристики услуг на рынке дополнительного образования детей.

**На рынке ритуальных услуг** удовлетворены и скорее удовлетворены ценами – 36,73 %, качеством услуг 32,7 %, возможностью выбора 42,90 % от общего числа респондентов.Не удовлетворены и скорее не удовлетворены ценами – 46,90 %, качеством услуг 34,70 %, возможностью выбора 36,7 % от общего числа респондентов. При этом 16%-21% от общего числа респондентов затруднились оценить уровень цен и возможность выбора, 34,7% опрошенных не смогли оценить качество услуг на данном рынке.

**На рынке жилищного строительства** полную или частичную неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 63,30 %, 46,90 % и 42,90 % опрошенных соответственно. При этом 18,40% респондентов затруднились оценить уровень цен, а 32% - 37 % респондентов не смогли оценить качество и возможность выбора товаров на данном рынке.

**На рынке строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного** удовлетворены и скорее удовлетворены характеристиками услуг 18,36%-22,45% опрошенных. Не удовлетворены и скорее не удовлетворены ценами – 57,15 %, качеством услуг 46,94 %, возможностью выбора 36,73 % от общего числа респондентов. При этом в среднем 33,33% от общего числа респондентов затруднились оценить характеристики услуг на данном рынке.

**На рынке дорожной деятельности (за исключением проектирования)** полную или частичную неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 59,18 %, 55,10 % и 42,86 % опрошенных соответственно. При этом 18,37% респондентов затруднились оценить уровень цен, 26,53 % респондентов не смогли оценить качество, 34,69% респондентов не смогли оценить возможность выбора на данном рынке.

**На рынке** **архитектурно-строительного проектирования** не удовлетворены и скорее не удовлетворены ценами – 51,00 %, качеством услуг 42,90 %, возможностью выбора 36,7 % от общего числа респондентов. Полностью и частично удовлетворены характеристиками услуг 16,3 % - 20,41 % респондентов. При этом 28,60 % от общего числа респондентов затруднились оценить уровень цен, 41%-43% опрошенных не смогли оценить качество и возможность выбора услуг на данном рынке.

**На рынке** **кадастровых и землеустроительных работ** 32,66 % - 36,70 % от общего числа респондентов удовлетворены и скорее удовлетворены характеристиками услуг. Полную и частичную неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 40,80 %, 32,7 % и 30,60 % опрошенных соответственно. При этом 27 % - 35 % от общего числа респондентов затруднились оценить характеристики услуг на данном рынке.

**На рынке вылова водных биоресурсов** полную и частичную неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 44,90 %, 36,70 % и 32,70 % опрошенных соответственно. При этом 38,80% респондентов не смогли оценить уровень цен, 49,0 % респондентов затруднились оценить качество товаров и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке переработки водных биоресурсов** полную и частичную неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 46,90 %, 38,80 % и 32,70 % опрошенных соответственно. При этом 38,80% респондентов не смогли оценить уровень цен, 49,0 % респондентов затруднились оценить качество товаров и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке товарной аквакультуры** полную и частичную неудовлетворенность характеристиками товаров высказали 28,60 % - 36,70 % опрошенных. Полностью и частично удовлетворены характеристиками услуг 16,3 % - 18,40 % респондентов. 44,9 % - 55,10 % респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

**На рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения** полностью и частично удовлетворены характеристиками услуг 16,32 % - 20,41 % респондентов. Полную и частичную неудовлетворенность характеристиками товаров высказали 34,69 % - 40,81 % опрошенных. 39 % - 49 % респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

**На рынке теплоснабжения (производство тепловой энергии)** удовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 24,49 %, 18,37 % и 20,41 % опрошенных соответственно. Полностью или частично не удовлетворены ценами 51,02 % опрошенных, качеством и возможностью выбора – 38,78 % респондентов. При этом 24,49% респондентов не смогли оценить уровень цен, 38,78 % - 42,86 % респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов** удовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 40,82 %, 24,49 % и 26,53 % опрошенных соответственно. Неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали соответственно 46,94 %, 55,10 % и 42,85 % опрошенных. При этом 12,24 % респондентов не смогли оценить уровень цен, 20,41 % респондентов затруднились оценить качество услуг, 30,61 % - возможность выбора на данном рынке.

**На рынке выполнения работ по благоустройству городской среды** полную или частичнуюнеудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 57,14 %, 51,02 % и 36,73 % опрошенных соответственно. При этом оценить уровень цен не смогли 18,37 % респондентов, а 31% - 37% респондентов затруднились оценить качество выполнения работ и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме** не удовлетворены и скорее не удовлетворены характеристиками услуг: уровнем цен 73,47 %, качеством услуг 53,06 % и возможностью выбора 44,90 % от общего числа опрошенных. При этом оценить уровень цен не смогли 12,24 % респондентов, а 29% - 31% респондентов затруднились оценить качество выполнения работ и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке поставки сжиженного газа в баллонах** полную или частичную удовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 30,61 %, 28,60 % и 30,60 % опрошенных соответственно. Неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали соответственно 44,90 %, 36,70 % и 32,70 % опрошенных. При этом оценить уровень цен не смогли 24,50 % респондентов, а 35% - 37% респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии** абсолютно или частично не удовлетворены ценами 51,02 % от общего числа респондентов, качеством услуг – 44,90 %, возможностью выбора – 36,73 %. При этом удовлетворены и скорее удовлетворены уровнем цен 28,57 % опрошенных, 20,40 % качеством услуг, 22,45 % возможностью выбора. 20,41%, 34,49 % и 40,82 % респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

**На рынке производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии** 20,41 % - 24,49 % от общего числа респондентов удовлетворены и скорее удовлетворены характеристиками услуг. Полную и частичную неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 46,94 %, 38,78 % и 40,81 % опрошенных соответственно. При этом 28,57% респондентов не смогли оценить уровень цен, 38,78 % - 40,82 % респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)** мнения респондентов разделились по поводу цен. Так, 44,9 % респондентов удовлетворены и 44,9 % респондентов не удовлетворены ценами на данном рынке. 20,41% респондентов удовлетворены и частично удовлетворены качеством и возможностью выбора, 38,78 % - 40,81 % респондентов полностью или частично не удовлетворены этими характеристиками. При этом 30,60 % - 36,70 % респондентов не смогли оценить качество и возможность выбора на данном рынке.

**На** **рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок** удовлетворены и скорее удовлетворены уровнем цен 34,70 %, качеством 22,44% и возможностью выбора 28,57 % от общего числа респондентов. Полную и частичную неудовлетворенность ценами и качеством высказали 48,98 %, возможностью выбора 44,90 % опрошенных. При этом 16,33% респондентов не смогли оценить уровень цен, 28,57 % и 26,53 % респондентов затруднились оценить соответственно качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок** удовлетворены и скорее удовлетворены уровнем цен 34,69 %, качеством 22,44% и возможностью выбора 26,53 % от общего числа респондентов. Полную и частичную неудовлетворенность ценами высказали 48,98 %, качеством и возможностью выбора 46,94 % опрошенных. При этом 16,33% респондентов не смогли оценить уровень цен, 30,61 % и 26,53 % респондентов затруднились оценить соответственно качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси** удовлетворены и скорее удовлетворены уровнем цен 42,86 %, качеством оказываемых услуг 30,61 % и возможностью выбора 36,74 %, опрошенных от общего числа респондентов. Полную и частичную неудовлетворенность ценами и качеством высказали 44,90 % респондентов, возможностью выбора - 38,78 % опрошенных. При этом 12,24% респондентов не смогли оценить уровень цен, 24,49 % респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора на данном рынке услуг.

**На рынке легкой промышленности** удовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 26,52 %, 20,40 % и 24,50 % опрошенных соответственно. Неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали соответственно 51,00 %, 38,80 % и 36,70 % опрошенных. При этом 22,50 % респондентов не смогли оценить уровень цен, 38,8 % - 40,80 % респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке обработки древесины и производства изделий из дерева** удовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 30,60 % - 36,73 % опрошенных. Неудовлетворенность ценами, качеством и возможностью выбора высказали 32,70 % - 34,70 % опрошенных. При этом 29% - 37% от общего числа респондентов в целом затруднились оценить характеристики товаров на данном рынке.

**На рынке производства кирпича** и **рынке производства бетона** полную и частичную неудовлетворенность ценами высказали 43 % - 45 % респондентов. При этом в среднем 40 % - 49 % респондентов не смогли оценить характеристики товаров в связи с тем, что на территории Окуловского муниципального районанет организаций, осуществляющих деятельность по производству кирпича и бетона.

**На рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств** удовлетворены и скорее удовлетворены уровнем цен и качеством 30,61% опрошенных, возможностью выбора - 26,53 % от общего числа респондентов. Полную и частичную неудовлетворенность ценами высказали 53,06 % респондентов, качеством - 34,70 %, возможностью выбора - 36,74 % опрошенных. При этом 35 % - 37 % респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора на данном рынке.

**На рынке услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"** абсолютно или частично не удовлетворены уровнем цен 44,90 % респондентов, качеством - 42,86%, возможностью выбора – 34,69 % от общего числа потребителей. Вместе с тем, значительная часть потребителей удовлетворена и скорее удовлетворена ценами (42,85 % от общего числа), качеством услуг (32,65 %) и возможностью выбора (36,74 %). При этом 25-29 % респондентов затруднились оценить качество и возможность выбора услуг на указанном рынке.

Оценить характеристики **на рынке племенного животноводства** не смогли 40,80 % (уровень цен), 53,10 % (качество), 46,90 % (возможность выбора) от общего числа опрошенных. При этом полностью и частично не удовлетворены уровнем цен 42,90 %, качеством и возможностью выбора 34,70% респондентов на данном рынке.

**На рынке семеноводства** 40,80 %респондентов высказала неудовлетворение и частичное неудовлетворение ценами, качеством услуг 36,70 % и возможностью выбора 32,70 %. Удовлетворены и скорее удовлетворены ценами, качеством и возможностью выбора 10,2% - 18,40% респондентов.При этом оценить характеристики на данном рынке не смогли 44,90 % (уровень цен), 53,10 % (качество), 49,00 % (возможность выбора) от общего числа опрошенных.

На вопрос о том, на какие товары и (или) услуги цены в Новгородской области, в частности в Окуловском районе, выше по сравнению с другими регионами, 18,37% респондентов затруднились ответить, при этом 18,37 % считают, что цена выше на все. Кроме того, 16,33% респондентов отметили высокую стоимость услуг ЖКХ, из которых выделили обслуживание газового оборудования, водоснабжение, теплоснабжение. Высокие цены на продукты питания отметили 16,33%, лекарственные препараты - 14,29%, жильё - 4,08 %, прочие (стройматериалы, бензин, бытовая техника и т.д.) -12,24% респондентов.

Также 28,57% респондентов не смогли определиться, качество каких товаров и услуг в Новгородской области, в частности в Окуловском районе, по сравнению с другими регионами выше, а 26,53% опрошенных решили, что таких товаров и услуг в регионе нет. При этом 16,33% респондентов отметили высокое качество продуктов питания, фермерской продукции, 4,08% - хлебобулочных изделий, другое (древесина, зубная паста, услуги по перевозке пассажиров, связи и т.д.) - 24,49 % респондентов.

В ходе опроса респондентам было предложено ответить, как изменилось количество организаций, представляющих товары, работы, услуги на приоритетных и социально значимых рынках Новгородской области, в том числе Окуловского района, в течение последних трех лет. Результаты опроса представлены в таблице 3.

Таблица 3. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка |

|  |
| --- |
| Снизилось |

 |

|  |
| --- |
| Увеличилось |

 |

|  |
| --- |
| Не изменилось |

 |

|  |
| --- |
| Затрудняюсь ответит |

 |
| Рынок услугрозничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 16,33 | 38,78 | 28,57 | 16,33 |
| Рынок медицинских услуг | 36,73 | 20,41 | 28,57 | 14,29 |
| Рынок социальных услуг | 22,45 | 18,37 | 30,61 | 28,57 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 26,53 | 12,24 | 30,61 | 30,61 |
| Рынок ритуальных услуг | 16,33 | 32,65 | 26,53 | 24,49 |
| Рынок жилищного строительства | 22,45 | 18,37 | 30,61 | 28,57 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного | 18,37 | 18,37 | 30,61 | 32,65 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 18,37 | 12,24 | 28,57 | 40,82 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 24,49 | 8,16 | 20,41 | 46,94 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 18,37 | 26,53 | 18,37 | 36,73 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 22,45 | 4,08 | 22,45 | 51,02 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 22,45 | 4,08 | 20,41 | 53,06 |
| Рынок товарной аквакультуры | 20,41 | 6,12 | 20,41 | 53,06 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 20,41 | 6,12 | 22,45 | 51,02 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 14,29 | 10,20 | 30,61 | 44,90 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 20,41 | 22,45 | 24,49 | 32,65 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 12,24 | 18,37 | 28,57 | 40,82 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 18,37 | 14,29 | 28,57 | 38,78 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 18,37 | 10,20 | 34,69 | 36,73 |
| Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 16,33 | 6,12 | 40,82 | 36,73 |
| Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 16,33 | 8,16 | 38,78 | 36,73 |
| Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) | 12,24 | 32,65 | 28,57 | 26,53 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 30,61 | 12,24 | 24,49 | 32,65 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 32,65 | 12,24 | 26,53 | 28,57 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 22,45 | 24,49 | 24,49 | 28,57 |
| Рынок легкой промышленности | 24,49 | 16,33 | 22,45 | 36,73 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 22,45 | 16,33 | 28,57 | 32,65 |
| Рынок производства кирпича | 20,41 | 8,16 | 24,49 | 46,94 |
| Рынок производства бетона | 20,41 | 8,16 | 22,45 | 48,98 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 16,33 | 20,41 | 26,53 | 36,73 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 20,41 | 12,24 | 36,73 | 30,61 |
| Рынок племенного животноводства | 24,49 | 8,16 | 16,33 | 51,02 |
| Рынок семеноводства | 20,41 | 10,20 | 16,33 | 53,06 |

Значительная часть респондентов отметила, что количество организаций, оказывающих услуги на рынках Окуловского муниципального района, в течение последних трех лет преимущественно не изменилось на следующих рынках:

- купля-продажа электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 40,82 %;

- производство электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 38,78 %;

- услуги связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 36,73 %;

- поставка сжиженного газа в баллонах – 34,69 %;

- социальные услуги – 30,61 %;

- жилищное строительство – 30,61 %;

- строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства – 30,61 %;

- теплоснабжение (производство тепловой энергии) – 30,61 %;

- услуги дополнительного образования детей – 30,61 %.

При этом значительная часть респондентов отметила, что количество организаций, оказывающих услуги на рынках Окуловского муниципального района, в течение последних трех лет увеличилось на следующих рынках:

- услуги розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 38,78 %;

- ритуальные услуги – 32,65 %;

- нефтепродукты (АЗС, АГЗС) – 32,65 %.

Примечательно, что мнения опрошенных разделились по поводу изменения за последние 3 года количества организаций на рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов и рынке оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси. Так, 20,41% - 22,45 % опрошенных считают, что произошло сокращение количества организаций, при этом 22,45% - 24,49 % считают, что количество организаций на вышеуказанных рынках увеличилось, а 24,49 % опрошенных придерживаются мнения, что количество организаций на этих же рынках не изменилось.

Также 36,73 % опрошенных считает, что за последние 3 года произошло сокращение количества организаций на рынке медицинских услуг, 32,65 % отметили снижение числа организаций на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок, 30,61 % - на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок.

Следует отметить, что 53,06 % от общего числа респондентов затруднились оценить изменения на рынках переработки водных биоресурсов, товарной аквакультуры, семеноводства, 51,02 % - на рынках вылова водных биоресурсов, добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, племенного животноводства, 46,94 % - на рынке архитектурно-строительного проектирования. Также 46,94 % - 48,98 % опрошенных затруднились оценить изменения на рынках производства кирпича и бетона, которых в Окуловском муниципальном районе нет.

С целью оценки деятельности субъектов естественных монополий населению предлагалось дать характеристику качеству услуг, оказываемых этими организациями. Итоги опроса населения представлены в таблице 4.

Таблица 4. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынков | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно | Скорее неудовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 14,29 | 16,33 | 26,53 | 34,69 | 8,16 |
| Водоочистка | 14,29 | 10,20 | 26,53 | 40,82 | 8,16 |
| Газоснабжение | 20,41 | 38,78 | 26,53 | 8,16 | 6,12 |
| Электроснабжение | 20,41 | 42,86 | 22,45 | 10,20 | 4,08 |
| Теплоснабжение | 16,33 | 36,73 | 18,37 | 14,29 | 14,29 |
| Телефонная связь | 20,41 | 42,86 | 20,41 | 8,16 | 8,16 |

Большая часть опрошенного населения полностью или частично удовлетворена качеством услуг электроснабжения – 63,27 % от общего числа, услуг телефонной связи - 63,27 %, газоснабжения – 59,19 %, а также теплоснабжения – 53,06 %.

Наибольшую неудовлетворенность респондентов вызвало качество услуг водоочистки – 67,35 % и водоснабжения, водоотведения – 61,22 % от общего числа.

При взаимодействии с субъектами естественных монополий респонденты сталкивались с некоторыми проблемами. Так 18,37 % респондентов отметили взимание дополнительной платы, 24,49 % - навязывание дополнительных услуг, 2,04 % - отказ в установке приборов учета, 2,04 % - проблемы с заменой приборов учета, 6,12 % - требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур, 22,45 % - не сталкивался с подобными проблемами, 12,24 % - затруднились ответить, 12,24 % - другое.

Также респондентам было предложено указать, как изменились характеристики товаров, работ и услуг на рынках Окуловского муниципального района в течение последних трех лет (таблица 5).

Таблица 5. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | Уровень цен | Качество | Возможность выбора |
| снижение | увеличение | не изменилось | затрудняюсь ответить | снижение | увеличение | не изменилось | затрудняюсь ответить | снижение | увеличение | не изменилось | затрудняюсь ответить |
| Рынок услугрозничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 10,20 | 59,18 | 16,33 | 14,29 | 24,49 | 18,37 | 36,73 | 20,41 | 20,41 | 32,65 | 26,53 | 20,41 |
| Рынок медицинских услуг | 20,41 | 46,94 | 18,37 | 14,29 | 34,69 | 18,37 | 28,57 | 18,37 | 24,49 | 26,53 | 28,57 | 20,41 |
| Рынок социальных услуг  | 18,37 | 32,65 | 26,53 | 22,45 | 30,61 | 14,29 | 28,57 | 26,53 | 22,45 | 20,41 | 28,57 | 28,57 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 16,33 | 32,65 | 24,49 | 26,53 | 28,57 | 14,29 | 34,69 | 22,45 | 22,45 | 18,37 | 32,65 | 26,53 |
| Рынок ритуальных услуг | 6,12 | 48,98 | 24,49 | 20,41 | 18,37 | 26,53 | 28,57 | 26,53 | 16,33 | 36,73 | 22,45 | 24,49 |
| Рынок жилищного строительства | 10,20 | 36,73 | 26,53 | 26,53 | 14,29 | 14,29 | 30,61 | 40,82 | 14,29 | 18,37 | 30,61 | 36,73 |
| Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного | 10,20 | 30,61 | 22,45 | 36,73 | 14,29 | 14,29 | 26,53 | 44,90 | 14,29 | 14,29 | 30,61 | 40,82 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 10,20 | 26,53 | 24,49 | 38,78 | 14,29 | 20,41 | 22,45 | 42,86 | 14,29 | 16,33 | 28,57 | 40,82 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 10,20 | 22,45 | 20,41 | 46,94 | 18,37 | 6,12 | 20,41 | 55,10 | 14,29 | 12,24 | 24,49 | 48,98 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 6,12 | 36,73 | 24,49 | 32,65 | 12,24 | 18,37 | 22,45 | 46,94 | 14,29 | 26,53 | 20,41 | 38,78 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 10,20 | 20,41 | 18,37 | 51,02 | 14,29 | 8,16 | 22,45 | 55,10 | 16,33 | 10,20 | 20,41 | 53,06 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 8,16 | 16,33 | 18,37 | 57,14 | 14,29 | 8,16 | 24,49 | 53,06 | 16,33 | 12,24 | 20,41 | 51,02 |
| Рынок товарной аквакультуры | 8,16 | 16,33 | 18,37 | 57,14 | 18,37 | 4,08 | 22,45 | 55,10 | 16,33 | 10,20 | 22,45 | 51,02 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения | 8,16 | 20,41 | 18,37 | 53,06 | 14,29 | 10,20 | 26,53 | 48,98 | 16,33 | 12,24 | 24,49 | 46,94 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 12,24 | 36,73 | 12,24 | 38,78 | 24,49 | 10,20 | 20,41 | 44,90 | 20,41 | 8,16 | 30,61 | 40,82 |
| Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 8,16 | 38,78 | 14,29 | 38,78 | 14,29 | 18,37 | 28,57 | 38,78 | 22,45 | 16,33 | 26,53 | 34,69 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 10,20 | 28,57 | 16,33 | 44,90 | 18,37 | 10,20 | 26,53 | 44,90 | 18,37 | 18,37 | 24,49 | 38,78 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 12,24 | 38,78 | 14,29 | 34,69 | 18,37 | 4,08 | 34,69 | 42,86 | 22,45 | 16,33 | 26,53 | 34,69 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 8,16 | 44,90 | 18,37 | 28,57 | 14,29 | 14,29 | 32,65 | 38,78 | 12,24 | 16,33 | 28,57 | 42,86 |
| Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 10,20 | 46,94 | 18,37 | 24,49 | 16,33 | 12,24 | 32,65 | 38,78 | 18,37 | 8,16 | 32,65 | 40,82 |
| Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии | 10,20 | 38,78 | 18,37 | 32,65 | 16,33 | 12,24 | 32,65 | 38,78 | 14,29 | 14,29 | 32,65 | 38,78 |
| Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) | 6,12 | 55,10 | 12,24 | 26,53 | 10,20 | 22,45 | 34,69 | 32,65 | 14,29 | 22,45 | 26,53 | 36,73 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 12,24 | 40,82 | 16,33 | 30,61 | 20,41 | 16,33 | 30,61 | 32,65 | 14,29 | 12,24 | 24,49 | 48,98 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 12,24 | 40,82 | 16,33 | 30,61 | 20,41 | 14,29 | 28,57 | 36,73 | 18,37 | 12,24 | 26,53 | 42,86 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси | 10,20 | 44,90 | 16,33 | 28,57 | 16,33 | 20,41 | 26,53 | 36,73 | 14,29 | 28,57 | 20,41 | 36,73 |
| Рынок легкой промышленности | 14,29 | 34,69 | 12,24 | 38,78 | 14,29 | 14,29 | 22,45 | 48,98 | 16,33 | 12,24 | 22,45 | 48,98 |
| Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева | 14,29 | 36,73 | 12,24 | 36,73 | 16,33 | 10,20 | 24,49 | 48,98 | 18,37 | 16,33 | 20,41 | 44,90 |
| Рынок производства кирпича | 14,29 | 18,37 | 12,24 | 55,10 | 16,33 | 4,08 | 22,45 | 57,14 | 14,29 | 10,20 | 24,49 | 51,02 |
| Рынок производства бетона | 14,29 | 14,29 | 12,24 | 59,18 | 16,33 | 8,16 | 18,37 | 57,14 | 14,29 | 10,20 | 22,45 | 53,06 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 8,16 | 34,69 | 14,29 | 42,86 | 12,24 | 16,33 | 20,41 | 51,02 | 12,24 | 22,45 | 20,41 | 44,90 |
| Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 6,12 | 44,90 | 14,29 | 34,69 | 16,33 | 10,20 | 28,57 | 44,90 | 14,29 | 16,33 | 24,49 | 44,90 |
| Рынок племенного животноводства | 14,29 | 16,33 | 8,16 | 61,22 | 14,29 | 10,20 | 20,41 | 55,10 | 14,29 | 10,20 | 20,41 | 55,10 |
| Рынок семеноводства | 12,24 | 16,33 | 8,16 | 63,27 | 12,24 | 10,20 | 18,37 | 59,18 | 12,24 | 10,20 | 22,45 | 55,10 |

Исходя из значений таблицы 5, по мнению большинства опрошенных прослеживается увеличение уровня цен в течение последних трех лет на следующих рынках Окуловского муниципального района:

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 59,18 % от общего числа опрошенных;

- рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 55,10 % от общего числа опрошенных;

- рынок ритуальных услуг – 48,98 % от общего числа опрошенных;

- рынок медицинских услуг – 46,94 % от общего числа опрошенных;

- рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 46,94 % от общего числа опрошенных;

- рынок поставки сжиженного газа в баллонах – 44,90 % от общего числа опрошенных;

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 44,90 % от общего числа опрошенных;

- рынок услуг связи – 44,90 % от общего числа опрошенных.

Большая часть респондентов затруднились оценить изменение уровня цены в течение последних трех лет на рынке семеноводства (63,27 %), на рынке племенного животноводства (61,22 %), на рынке производства бетона (59,18%), на рынке переработки водных биоресурсов (57,14 %), на рынке товарной аквакультуры (57,14 %), на рынке производства кирпича (55,10 %), на рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых (53,06 %), на рынке вылова водных биоресурсов (51,02 %), на рынке архитектурно-строительного проектирования (46,94 %), на рынке выполнения работ по благоустройству городской среды (44,90 %), в связи с тем, что эти рынки отсутствуют в районе, либо представлены малым количеством организаций, осуществляющих деятельность по данным направлениям.

Отметили отсутствие изменений за трехлетний период качества услуг на следующих рынках: рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (36,73 %), рынок услуг дополнительного образования детей (34,69 %), рынок нефтепродуктов (34,69%), рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (34,69%).

Большинство респондентов затруднились оценить изменение качества товаров, работ и услуг в течение последних трех лет на рынке семеноводства (59,18 %), на рынке производства бетона (57,14 %), на рынке производства кирпича (57,14%), на рынке племенного животноводства (55,10 %), на рынке вылова водных биоресурсов (55,10 %), на рынке товарной аквакультуры (55,10 %), на рынке архитектурно-строительного проектирования (55,10 %), на рынке переработки водных биоресурсов (53,06 %), на рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (51,02 %).

В течение последних трех лет отметили увеличение возможности выбора 36,73 % опрошенных на рынке ритуальных услуг, 32,65 % - на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами.

При оценке изменения возможности выбора товаров, услуг за трехлетний период 20,41%-32,65% опрошенных отметили отсутствие изменений на всех рынках Новгородской области, в том числе Окуловского муниципального района.

Значительная часть респондентов не смогли оценить изменение возможности выбора в течение последних трех лет на рынке семеноводства (55,10 %), на рынке племенного животноводства (55,10 %), на рынке вылова водных биоресурсов (53,06 %), на рынке производства бетона (53,06 %), на рынке товарной аквакультуры (51,02 %), на рынке переработки водных биоресурсов (51,02 %), на рынке производства кирпича (51,02%), на рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (51,02 %), на рынке архитектурно-строительного проектирования (48,98 %), рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (48,98 %), рынок легкой промышленности (48,98 %), на рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых (46,94 %).

Большинство респондентов не смогли оценить характеристики товаров и услуг на некоторых рынках Окуловского муниципального района в связи с отсутствием таких рынков в районе, либо представлены малым количеством организаций, осуществляющих деятельность по данным направлениям.

В ходе опроса населения респондентам предлагалось оценить удовлетворенность официальной информацией, размещаемой в средствах массовой информации и сети Интернет, о развитии конкуренции в Окуловском районе. Результаты опроса отражены в таблице 6.

Таблица 6. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Удовлетворительное | Скорее удовлетворительное | Скорее неудовлетворительное | Неудовлетворительное | Затрудняюсь ответить |
| Уровень доступности | 20,41 | 22,45 | 12,24 | 20,41 | 24,49 |
| Уровень понятности | 20,41 | 26,53 | 6,12 | 24,49 | 22,45 |
| Удобство получения | 16,33 | 24,49 | 12,24 | 20,41 | 26,53 |

Полное и частичное удовлетворение доступностью информации, размещаемой о развитии конкуренции, высказали 42,86 % от общего числа респондентов, о том, что размещаемая информация понятна и удобна для получения, подтвердили 46,94 % и 40,82 % респондентов соответственно.

При этом доступностью, понятностью размещаемой информации, а также удобством ее получения не удовлетворены и скорее не удовлетворены 30,61-32,65 % респондентов.

22,45- 26,53 % респондентов отметили, что не могут оценить степень удовлетворенности официальной информацией о развитии конкуренции, в том числе по причине того, что ничего не знают о наличии такой информации.

В ходе опроса населения респондентам предлагалось оценить удовлетворенность полнотой размещенной министерством инвестиционной политики Новгородской области и Администрацией Окуловского муниципального района информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области, и в частности Окуловского муниципального района, и деятельности по содействию развитию конкуренции. Результаты опроса отражены в таблице 7.

Таблица 7. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно |  Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Скорее неудовлетворительно | Неудовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно  | Затрудняюсь ответить |
| Доступность информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе | 22,45 | 16,33 | 38,78 | 14,29 | 14,29 | 28,58 | 32,65 |
| Доступность информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе | 22,45 | 16,33 | 38,78 | 14,29 | 14,29 | 28,58 | 32,65 |
| Предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды региона | 18,37 | 24,49 | 42,86 | 12,24 | 12,24 | 24,48 | 32,65 |
| Обеспечение доступности «дорожной карты» региона | 18,37 | 22,45 | 40,82 | 14,29 | 14,29 | 28,58 | 30,61 |
| Доступность информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона | 20,41 | 24,49 | 44,90 | 14,29 | 12,24 | 26,53 | 28,57 |
| Доступность информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе | 20,41 | 20,41 | 40,82 | 12,24 | 14,29 | 26,53 | 32,65 |

Из таблицы 7 видно, что полнотой размещенной министерством инвестиционной политики Новгородской области и Администрацией Окуловского муниципального района информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области, и в частности Окуловского муниципального района, и деятельности по содействию развитию конкуренции полностью и частично удовлетворены 38,78 % - 44,90 % респондентов. При этом 24,48 % - 28,58 % опрошенных полностью и частично не удовлетворены доступностью этой информации. Вместе с тем, 28,57 % - 32,65 % не смогли ответить на данный вопрос.

При проведении опроса потребителей об оценке источников информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в районе сложилась следующая картина:

предпочитают пользоваться информацией, транслируемой по радио 91,84 %, телевидению 87,76 %, размещённой печатными СМИ 87,76 %, специальными блогами, порталами и прочими электронными ресурсами 87,76 %, на Инвестиционном портале Новгородской области 83,67 %, на официальном сайте Администрации Окуловского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 81,63 %, на сайте Федеральной антимонопольной службы 81,63 %, на официальном сайте министерства инвестиционной политики Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 79,59 % респондентов.

В связи с полученными результатами целесообразно усилить пропаганду в средствах массовой информации и по официальным каналам путем размещения информации о развитии конкуренции среди населения, а также не снижать качество размещаемой информации.

В ходе опроса населения также выяснилось, что в 2020 году 83,67 % респондентов не обращались в надзорные органы за защитой прав потребителей. Из 16,33 % респондентов, которые обращались в надзорные органы за защитой прав потребителей: 2,04 % респондентов не удалось отстоять свои права, 4,08 % - частично удалось отстоять свои права, 4,08 % - полностью удалось отстоять свои права, у 6,12 % респондентов вопрос завис на рассмотрении.

Кроме того, в ходе опроса респондентам предлагалось оценить доступность финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг.

В целях определения необходимости и востребованности финансовых услуг, респонденты ответили на вопрос «Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?». Ответы распределились следующим образом:

- нам не всегда хватает денег даже на еду – 16,33 % от общего числа респондентов;

- у нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема – 18,37 % от общего числа респондентов;

- нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомата, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит – 48,98 % от общего числа респондентов;

- в случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь – 14,29 % от общего числа респондентов;

- мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру – 2,04 % от общего числа респондентов;

- у нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом – 0,00 % от общего числа респондентов.

Следовательно, большинству респондентов хватает денежных средств на предметы первой необходимости (еда и одежда), но не на покупку крупногабаритной техники, автомобиля или квартиры без заемных средств.

Также респондентам предлагалось ответить на вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?». Результаты опроса представлены в таблице 8.

Таблица 8. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Финансовый продукт (услуга) | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Банковский вклад | 12,24 | 14,29 | 73,47 |
| Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации | 0 | 2,04 | 97,96 |
| Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе | 2,04 | 2,04 | 95,92 |
| Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0 | 2,04 | 97,96 |
| Индивидуальный инвестиционный счет | 0 | 2,04 | 97,96 |
| Инвестиционное страхование жизни | 0 | 0 | 100 |
| Брокерский счет | 0 | 2,04 | 97,96 |
| Вложение средств в паевой инвестиционный фонд | 0 | 0 | 100 |

Таким образом, 26,53 % респондентов пользовались за последние 12 месяцев или имеют сейчас банковский вклад. При этом за последние 12 месяцев большая часть респондентов не использовали перечисленные финансовые продукты (услуги). В причинах отсутствия у них этих продуктов респонденты отметили: недостаточность свободных денег - 69,70 %, недоверие финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства - 15,15 %, удаленность отделений финансовых организаций - 6,06%, низкая предлагаемая процентная ставка (для продуктов с процентным доходом) - 6,06%, данными услугами уже пользуются другие члены семьи - 3,03% респондентов.

Кроме того, респондентам предлагалось ответить на вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?». Результаты опроса представлены в таблице 9.

Таблица 9. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Финансовый продукт (услуга) | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 18,37 | 6,12 | 75,51 |
| Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом | 26,53 | 4,08 | 69,39 |
| Использование кредитного лимита по кредитной карте | 14,29 | 4,08 | 81,63 |
| Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) | 0,00 | 2,04 | 97,96 |
| Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом | 0,00 | 2,04 | 97,96 |
| Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе | 0,00 | 2,04 | 97,96 |
| Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 0,00 | 2,04 | 97,96 |
| Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе | 0,00 | 2,04 | 97,96 |
| Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом | 0,00 | 2,04 | 97,96 |
| Заём в ломбарде | 0,00 | 2,04 | 97,96 |

Таким образом, самыми популярными кредитными продуктами являются: онлайн-кредит в банке (используют или использовали за последние 12 месяцев 24,49 % респондентов), иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом (30,61 % респондентов), использование кредитного лимита по кредитной карте (18,37 % респондентов). При этом за последние 12 месяцев большая часть респондентов не использовали перечисленные финансовые продукты (услуги). В причинах отсутствия у них этих продуктов респонденты отметили: нежелание жить в долг - 53,33%, высокая процентная ставка - 16,67 %, недоверие финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства - 13,33%, нет необходимости в заёмных средствах - 10,00 %, удаленность отделений финансовых организаций -3,33 %, кредит / заём оформлен на других членов семьи - 3,33 % респондентов.

В ходе опроса респондентам также предлагалось ответить на вопрос «Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?». Результаты опроса представлены в таблице 10.

Таблица 10. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Платежная карта | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) | 89,80 | 2,04 | 8,16 |
| Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат | 12,24 | 8,16 | 79,59 |
| Другая расчетная (дебетовая) карта кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат | 12,24 | 8,16 | 79,59 |
| Кредитная карта | 20,41 | 10,20 | 69,39 |

Из таблицы 10 видно, что 91,84 % респондентов используют сейчас или использовали за последние 12 месяцев зарплатную карту, 20,40 % респондентов используют сейчас или использовали за последние 12 месяцев расчетные (дебетовые) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, 30,61 % респондентов используют сейчас или использовали за последние 12 месяцев кредитную карту.

При этом часть респондентов (8,16 %), не использующие не один из перечисленных финансовых продуктов, в причинах отсутствия у них платежных карт отметили: недостаточность денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов, недоверие банкам (кредитным организациям), удаленность отделений финансовых организаций.

По результатам опроса также выяснилось, что 79,59 % респондентов не использовали за последние 12 месяцев текущий счет (расчетный счет без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты), 16,33 % респондентов имеют его сейчас, 4,08 % респондентов не имеют его сейчас, но использовали за последние 12 месяцев.

Также было выяснено какими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) пользовались респонденты за последние 12 месяцев. Так, денежными переводами/платежами через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) пользовались 73,47 % респондентов, с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер) – 59,18 %, через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета – 67,35%, через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер – 55,10 % респондентов.

При этом часть респондентов (26,53 %), не использующих не один из типов дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты), в причинах отсутствия у них дистанционного доступа отметили: неуверенность в безопасности интернет-сервисов, отсутствие возможности интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам.

Кроме того, респондентам предлагалось ответить на вопрос «Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?». Результаты опроса представлены в таблице 11.

Таблица 11. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Страховой продукт (услуга) | Имеется сейчас | Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев | Не использовался за последние 12 месяцев |
| Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) | 8,16 | 6,12 | 85,71 |
| Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков) | 8,16 | 8,16 | 83,67 |
| Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО) | 8,16 | 10,20 | 81,63 |

Из таблицы 11 видно, что за последние 12 месяцев большая часть респондентов (81,63 % - 85,71 %) не пользовались перечисленными страховыми продуктами (услугами). В причинах отсутствия у них этих продуктов респонденты отметили: высокую стоимость страхового полиса - 36,11 % респондентов, не видят смысла в страховании 33,33 % респондентов, недоверие страховым организациям - 13,89 % респондентов, другие невыгодные условия страхового договора - 5,56 % респондентов, договор добровольного страхования есть у других членов мое семьи - 2,78 % респондентов, удаленность отделений страховых организаций - 2,78 % респондентов, иное - 5,56 % респондентов.

Респондентам также предлагалось ответить на вопрос «Насколько Вы удовлетворены работой/сервисом следующих финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?». Результаты опроса представлены в таблице 12.

Таблица 12. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Финансовая организация | Полностью удовлетворен (-а) | Скорееудовлетворен (-а) | Полностью или частично удовлетворен (-а) | Скорее не удовлетворен (-а) | Полностью не удовлетворен (-а) | Полностью или частично не удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-ась) |
|  |
| Банки | 28,57 | 30,61 | 59,18 | 16,33 | 4,08 | 20,41 | 20,41 |
| Микрофинансовые организации | 6,12 | 0 | 6,12 | 8,16 | 10,2 | 18,36 | 75,51 |
| Кредитные потребительские кооперативы | 6,12 | 8,16 | 14,28 | 8,16 | 8,16 | 16,32 | 69,39 |
| Ломбарды | 6,12 | 0 | 6,12 | 8,16 | 6,12 | 14,28 | 79,59 |
| Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) | 10,2 | 8,16 | 18,36 | 6,12 | 6,12 | 12,24 | 69,39 |
| Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы | 6,12 | 0 | 6,12 | 6,12 | 6,12 | 12,24 | 81,63 |
| Негосударственные пенсионные фонды | 8,16 | 10,2 | 18,36 | 6,12 | 6,12 | 12,24 | 69,39 |
| Брокеры | 6,12 | 0 | 6,12 | 4,08 | 4,08 | 8,16 | 85,71 |

Из таблицы 12 видно, что 70 % - 86 % респондентов не сталкивались с другими финансовыми организациями, кроме банков. Большая часть респондентов пользовались услугами банков, при этом 59,18 % респондентов полностью или частично удовлетворены их работой/сервисом.

Также в ходе опроса выяснилось, что полностью или частично доверяют банкам 61,22 % респондентов.

Кроме того, результаты опроса об удовлетворенности продуктами/услугами банков представлены в таблице 13.

Таблица 13. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Финансовые организации | Финансовые продукты (услуги) | Полностью удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен (-а) | Полностью или частично удовлетворен (-а) | Скорее не удовлетворен (-а) | Полностью не удовлетворен (-а) | Полностью или частично не удовлетворен (-а)  | Не сталкивался (-ась) |
| Банки | Кредиты | 16,33 | 30,61 | 46,94 | 18,37 | 6,12 | 24,49 | 28,57 |
| Вклады | 8,16 | 20,41 | 28,57 | 14,29 | 8,16 | 22,45 | 48,98 |
| Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные | 24,49 | 24,49 | 48,98 | 10,2 | 10,2 | 20,4 | 30,61 |
| Кредитные карты | 6,12 | 20,41 | 26,53 | 12,24 | 8,16 | 20,4 | 53,06 |
| Переводы и платежи | 22,45 | 24,49 | 46,94 | 8,16 | 8,16 | 16,32 | 36,73 |

Таким образом, полностью или частично удовлетворены расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные, 48,98 % респондентов, кредитами, переводами и платежами – 46,94 %, вкладами – 28,57 %, кредитными картами – 26,53 % респондентов. При этом не сталкивались с кредитными картами 53,06 % респондентов, вкладами – 48,98 %, переводами и платежами – 36,73 %, расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные, – 30,61 %, кредитами – 28,57 % респондентов.

В ходе опроса респондентам также предлагалось ответить на вопрос «Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены...?». Результаты опроса представлены в таблице 14.

Таблица 14. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий оценки | Полностью удовлетворен (-а) | Скорее удовлетворен (-а) | Полностью или частично удовлетворен (-а) | Скорее не удовлетворен (-а) | Полностью не удовлетворен (-а) | Полностью или частично не удовлетворен (-а) | Не сталкивался (-ась) |
|  |  |   |
| Количеством и удобством расположения банковских отделений | 12,24 | 38,78 | 51,02 | 18,37 | 20,41 | 38,78 | 10,2 |
| Качеством дистанционного банковского обслуживания | 16,33 | 38,78 | 55,11 | 8,16 | 16,33 | 24,49 | 20,41 |
| Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг | 4,08 | 24,49 | 28,57 | 14,29 | 26,53 | 40,82 | 30,61 |
| Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов | 8,16 | 6,12 | 14,28 | 2,04 | 10,2 | 12,24 | 73,47 |
| Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг | 4,08 | 10,2 | 14,28 | 2,04 | 10,2 | 12,24 | 73,47 |
| Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела | 4,08 | 20,41 | 24,49 | 8,16 | 14,29 | 22,45 | 53,06 |
| Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг | 4,08 | 18,37 | 22,45 | 6,12 | 10,2 | 16,32 | 61,22 |
| Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов | 4,08 | 10,2 | 14,28 | 6,12 | 18,37 | 24,49 | 61,22 |
| Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг | 4,08 | 10,2 | 14,28 | 6,12 | 18,37 | 24,49 | 61,22 |
| Количеством и удобством расположения брокеров | 2,04 | 6,12 | 8,16 | 6,12 | 10,2 | 16,32 | 75,51 |
| Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг | 2,04 | 6,12 | 8,16 | 6,12 | 10,2 | 16,32 | 75,51 |
| Качеством Интернет-связи | 12,24 | 28,57 | 40,81 | 18,37 | 16,33 | 34,7 | 24,49 |
| Качеством мобильной связи | 18,37 | 28,57 | 46,94 | 14,29 | 14,29 | 28,58 | 24,49 |

Из таблицы 14 видно, что 55,00 % опрошенных полностью или частично удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания, 51,02 % – количеством и удобством расположения банковских отделений, 46,94 % –качеством мобильной связи, 40,81 % – качеством Интернет-связи. При этом 40,82 % респондентов полностью или частично не удовлетворены имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг. Вместе с тем, большая часть респондентов не сталкивались с другими финансовыми организациями.

Также населению было предложено оценить, какие каналы обслуживания есть практически везде, а каких не хватает. Результаты опроса представлены в таблице 15.

Таблица 15. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Каналы обслуживания | 1 - практически НЕ доступно | 2 | 3 | 4 | 5 - легко доступно |
| Касса в отделении банка | 10,20 | 18,37 | 16,33 | 24,49 | 30,61 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 18,37 | 10,20 | 16,33 | 18,37 | 36,73 |
| РОS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 20,41 | 12,24 | 8,16 | 16,33 | 42,86 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 14,29 | 12,24 | 16,33 | 18,37 | 38,78 |
| Отделение почтовой связи | 10,20 | 14,29 | 10,20 | 20,41 | 44,90 |

Как видно из таблицы 15, большая часть респондентов считает, что все каналы обслуживания доступны или легко доступны для потребителей. При этом 44,90 % респондентов считают самым легко доступным каналом связи - отделение почтовой связи, 42,86 % - РОS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг), 38,78 % - платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг), 36,73 % - банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка, 30,61 % - касса в отделении банка.

Вместе с тем, было предложено оценить, какими каналами обслуживания можно воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время. Результаты опроса представлены в таблице 16.

Таблица 16. (% от общего числа респондентов)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Каналы обслуживания | 1 - на доступ трачу много времени | 2 | 3 | 4 | 5 - могу воспользоваться быстро |
| Касса в отделении банка | 24,49 | 6,12 | 22,45 | 20,41 | 26,53 |
| Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка | 16,33 | 6,12 | 18,37 | 20,41 | 38,78 |
| РОS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) | 16,33 | 6,12 | 12,24 | 18,37 | 46,94 |
| Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) | 18,37 | 10,20 | 12,24 | 24,49 | 34,69 |
| Отделение почтовой связи | 12,24 | 10,20 | 20,41 | 30,61 | 26,53 |

Таким образом, 24,49 % респондентов больше всего времени тратят на доступ к кассе в отделении банка. При этом большая часть респондентов считает, что практически всеми каналами обслуживания возможно быстро воспользоваться. Так, 46,94 % респондентов считают, что быстрее всего можно воспользоваться РОS-терминалом для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг), 38,78 % - банкоматом или терминалом (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка, 34,69 % - платежным терминалом для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг), 30,61 % - кассой в отделении банка и отделении почтовой связи.

По результатам опроса наблюдается невысокая востребованность финансовых услуг у населения Окуловского муниципального района.