**Пояснительная записка к отчету о проведенном мониторинге УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ НА ТОВАРНЫХ РЫНКАХ ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА И СОСТОЯНИЕМ ЦЕНОВОЙ КОНКУРЕНЦИИ**

Оценка населением качества товаров, работ и услуг на товарных рынках

Грайворонского городского округа осуществлялась путем опроса потребителей об удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг и ценовой конкуренцией на социально значимых и приоритетных рынках Белгородской области. Результаты данного мониторинга важны для выявления актуальных проблем, с которыми сталкиваются потребители региона, и будут способствовать выработке рекомендаций по развитию конкуренции в Грайворонском городском округе.

 В опросе приняли участие 45 респондентов - жителей Грайворонского городского округа в возрасте от 14 до 60 лет путем заполнения «Анкеты для потребителей товаров, работ и услуг» на бумажном носителе.

Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией осуществлялась путем оценки таких параметров как:

1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ.
2. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ.
3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОФИЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СОДЕЙСТВИЮ РАЗВИТИЮ КОНКУРЕНЦИИ.

В рамках ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ анализу подлежали ответы респондентов на следующие вопросы:

* количество и динамика за 2018 год хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги на рынках городского округа;
* характеристики товаров, работ и услуг (уровень цен и качества; изменение этих параметров за 2018 год);
* наличие фактов нарушения прав потребителя и защита прав потребителя.

По мнению большинства опрошенных респондентов (67 % от всех опрошенных), количество хозяйствующих субъектов, реализующих большинство товаров, работ и услуг на рынках городского округа, является достаточным. 40 респондентов отметили недостаточное количество рынка диагностических медицинских услуг, 34 респондента – недостаточное количество хозсубъектов на рынке стоматологических услуг.

Наибольшее количество (78 %) респондентов отмечает рост количества хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги на рынках городского округа в сфере розничной торговли; 60% - на рынке услуг связи; 60% опрошенных – на рынке плодово-овощной продукции.

Уровнем цен на товары, работы и услуги наибольшее количество (88%) удовлетворены на рынках бытовых услуг и общественного питания городского округа, услуг связи (88%), плодово-овощной продукции удовлетворены 68 % респондентов. Небольшое преимущество по данному направлению – на рынке молока и молочной продукции, IT- услуг, детского отдыха и оздоровления, рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, рынке розничной торговли, (положительная оценка 24-60% респондентов). 100% респондентов затруднились ответить по показателю удовлетворенности уровнем цен на рынке производства сельскохозяйственного машиностроения, рынке строительства жилья и производства строительных материалов. Повышение уровня цен на всех рынках товаров, работ и услуг в 2018 году отмечают 30 % опрошенных, причем наибольший рост цен по данным опроса сложился на рынках медицинских услуг, услуг ЖКХ, наименьший – на рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом.

70 % опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Качеством товаров, работ и услуг на рынках городского округа удовлетворены 41 % опрошенных респондентов. Наибольший показатель удовлетворенности уровнем качества товаров, работ и услуг отмечается на рынке плодово-овощной продукции, услуг связи, бытовых услуг и общественного питания (положительная оценка 60-89 % респондентов). Наименьший показатель удовлетворенности (11%) - на рынках строительства жилья, дополнительного образования детей. Это можно объяснить тем, что не все респонденты пользовались услугами в данных сферах деятельности и поэтому большая часть (67-68%) затруднилась ответить.

Наибольшее повышение качества товаров, работ и услуг на рынке розничной торговли Грайворонского городского округа в 2018 году отметили 78% респондентов, рынках услуг связи и плодово-овощном - 60% опрошенных. Наименьший процент (4-16%) повышения качества отмечено на рынках строительства жилья и диагностических медицинских услуг.

40 % опрошенных считают, что качество товаров, работ и услуг на рынках товаров, услуг за 2018 год не изменилось.

 Также респондентами представлена информация о нарушениях прав потребителей, с которыми пришлось столкнуться 4 % опрошенных (2 человека из 45 опрошенных). Все нарушения прав потребителей приходились на рынок розничной торговли.

 100 % граждан, чьи права были нарушены, обращались в администрацию Грайворонского городского округа за защитой прав потребителей, в результате чего в 100% случаев проблема нарушения прав потребителей была решена полностью.

 В блоке ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ опрашиваемым предлагалось:

 • оценить по 5-ти балльной шкале, в разрезе рынков насколько активно продавцы товаров, работ и услуг конкурируют между собой посредством ценообразования в Грайворонском городском округе (от 1 – не конкурируют до 5 – конкурируют активно);

• оценить качество услуг субъектов естественных монополий (водоснабжение и водоотведение, электро -, газо-, теплоснабжение, услуги телефонной и почтовой связи);

• выбрать преимущественное направление работы по развитию конкуренции в городском округе.

 Оценки по 5-ти балльной шкале активности продавцов товаров, работ и услуг при конкуренции между собой посредством ценообразования в Грайворонском городском округе не проставил ни один респондент.; 4 балла активности – на рынке розничной торговли.

 Уровень конкуренции ниже среднего отмечен респондентами на рынке психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, рынке услуг дошкольного образования, в сфере культуры и туризма

При оценке качества услуг субъектов естественных монополий выявлено, что 90 % опрошенных удовлетворены качеством услуг в целом. В разрезе субъектов естественных монополий лидеры по удовлетворенности качеством услуг – поставщики услуг водоснабжения, водоотведения, телефонной связи, газа и электричества (удовлетворены качеством услуг 100 % респондентов). Наименьший уровень удовлетворенности качеством – на рынке теплоснабжения (удовлетворены качеством оказания услуг лишь 58 % респондентов).

Ключевыми направлениями работы по развитию конкуренции в Грайворонском городском округе, по мнению опрошенных, должны стать: увеличение числа хозсубъектов, реализующих товары и услуги, повышение качества товаров, работ, услуг; снижение цен на товары, работы, услуги; помощь начинающим предпринимателям. Для оценки УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОФИЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СОДЕЙСТВИЮ РАЗВИТИЮ КОНКУРЕНЦИИ опрос проводился по следующим показателям:

* количество интересующихся граждан состоянием конкурентной среды и периодичность обращения к информации;
* удовлетворенность уровнем понятности официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой органами власти на официальных сайтах;
* удовлетворенность удобством получения официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой органами власти на официальных сайтах.

По результатам опроса установлено, что 80 % респондентов постоянно интересуются информацией о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в районе и регионе; 20% респондентов обращаются к указанной информации время от времени.

100 % респондентов не обращались к информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой органами власти области на 4 официальных сайтах. 40% опрошенных удовлетворены информацией, размещенной на сайте администрации Грайворонского городского округа, 60% не читали информацию на сайте округа. Неудовлетворенных уровнем понятности официальной информации о состоянии конкурентной среды, размещаемой органами власти на официальных сайтах, среди участников опроса нет.

По результатам проведенного опроса в рейтинге источников официальной информации о состоянии конкурентной среды по уровню понятности представленной информации лидируют официальный сайт администрации городского округа (40% респондентов). По сайтам Губернатора и Правительства Белгородской области, департамента экономического развития области, Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов области, управления ФАС по Белгородской области 45 респондентов (100%) отметили, что не обращались к данной информации на этих сайтах.

Как и в случае с оценкой уровня понятности официальной информации о состоянии конкурентной среды, неудовлетворенных удобством получения официальной информации нет.

По результатам проведенного опроса в рейтинге источников официальной

информации о состоянии конкурентной среды по удовлетворенности удобством получения официальной информации также лидирует официальный сайт администрации Грайворонского городского округа.