**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение «Камчатский государственный технический университет»**

**Ноябрь 2015 года**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Камчатского края**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ ………………………………………………** | **3** |
|  |  |
|  |  |
| **1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ** |  |
| **И ЦЕНАМИ ТОВАРОВ И УСЛУГ ……………………………………………………...** | **6** |
|  |  |
| **1.1 Оценка удовлетворенности количеством организаций,**  **предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края ………………...** | **6** |
| **1.2 Оценка удовлетворенности характеристиками**  **отдельных товаров и услуг ………………………………………………………………** | **8** |
|  |  |
|  |  |
| **2. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ** |  |
| **И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ …………………………………………………………...** | **14** |
|  |  |
| **2.1 Оценка динамики количества организаций,**  **предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края ………………...** | **14** |
| **2.2 Оценка качества услуг субъектов естественных монополий** | **15** |
| **2.3 Оценка изменения характеристик товаров и услуг**  **на рынках Камчатского края в течение последних трех лет ………………………..** | **16** |
| **2.4 Оценка качества официальной информации о состоянии**  **конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края ……………...** | **20** |
|  |  |
| **ПРИЛОЖЕНИЯ** | **22** |

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ**

Настоящий отчет подготовлен независимой группой экспертов ФГБОУ ВПО «Камчатский государственный технический университет» в рамках социологического исследования «Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Камчатского края».

Научный руководитель: Е.В. Клиппенштейн, канд. соц. наук, доцент (постановка исследования, обоснование выборки и методики обработки данных, подготовка отчета).

Ответственный исполнитель: Ю.С. Морозова, канд. экон. наук, доцент (формирование массива и обработка данных в IBM SPSS 22.0, подготовка отчета).

***Цель исследования*** – оценка состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края.

***Задачи исследования***:

* анализ текущего состояния и изменения интенсивности конкуренции на основных рынках потребительских товаров и услуг;
* оценка уровня удовлетворенности населения характеристиками отдельных товаров и услуг и их динамики за последние три года;
* определение уровня удовлетворенности ценовой конкуренцией в регионе;
* оценка качества услуг субъектов естественных монополий;
* оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на основных рынках товаров и услуг.

***Объект исследования*** – население Камчатского края (потребители товаров и услуг).

***Предмет исследования*** – удовлетворенность качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией.

**Методология исследования**

Социологическое исследование проводилось на базе инструментария Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации. Выборочная совокупность респондентов формировалась таким образом, чтобы максимально обеспечить её репрезентативность и получить наиболее достоверные результаты. Для проведения опроса населения использовались квотные выборки в соответствии с установленными пропорциями респондентов по трем основным социально-демографическим характеристикам: месту проживания, полу и социальному статусу респондентов. Выборочная совокупность разделялась на квоты в соответствии с распределением постоянного населения Камчатского края по городским округам и муниципальным районам, а также в соответствии с его социальным статусом. Такое распределение позволит определить, на каком уровне существует конкретная проблема, выявленная потребителями, а также выявить целевые группы потребителей, на которых ориентированы рынки, требующие содействия развитию конкуренции.

В результате бесповторной квотно-стратифицированной выборки было опрошено 720 человек в возрасте от 18 до 72 лет.

География исследования включала Петропавловск-Камчатский городской округ, города Елизово и Вилючинск, а также Елизовский муниципальный район.

**Социально-демографические характеристики респондентов**

*Таблица 1*

**Распределение респондентов по населенным пунктам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| г. Петропавловск-Камчатский | 433 | 60,1 |
| г. Елизово | 136 | 18,9 |
| г. Вилючинск | 80 | 11,1 |
| Елизовский муниципальный район | 71 | 9,9 |
| Всего | 720 | 100,0 |

*Таблица 2*

**Гендерные характеристики респондентов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| Мужской | 352 | 48,9 |
| Женский | 368 | 51,1 |
| Всего | 720 | 100,0 |

*Таблица 3*

**Распределение респондентов по возрасту**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| До 20 лет | 150 | 20,8 |
| От 21 до 35 лет | 248 | 34,4 |
| От 36 до 50 лет | 208 | 28,9 |
| Старше 51 года | 114 | 15,8 |
| Всего | 720 | 100,0 |

*Таблица 4*

**Распределение респондентов по социальному статусу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| Работаю | 381 | 52,9 |
| Без работы | 52 | 7,2 |
| Учусь | 147 | 20,4 |
| Домохозяйка | 41 | 5,7 |
| Пенсионер | 87 | 12,1 |
| Иное | 12 | 1,7 |
| Всего | 720 | 100,0 |

*Таблица 5*

**Распределение респондентов по количеству детей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| "Нет детей" | 187 | 25,9 |
| "1 ребенок" | 275 | 38,2 |
| "2 ребенка" | 213 | 29,6 |
| "3 и более детей" | 45 | 6,3 |
| Всего | 720 | 100,0 |

*Таблица 6*

**Распределение респондентов по уровню образования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| Общее среднее | 175 | 24,3 |
| Среднее специальное | 147 | 20,4 |
| Неполное высшее | 154 | 21,4 |
| Высшее | 211 | 29,3 |
| Научная степень | 23 | 3,2 |
| Иное | 10 | 1,4 |
| Всего | 720 | 100,0 |

*Таблица 7*

**Распределение респондентов по величине среднемесячного дохода**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Человек | % |
| До 10 тыс. руб. | 70 | 9,7 |
| От 10 до 20 тыс. руб. | 159 | 22,1 |
| От 20 до 30 тыс. руб. | 201 | 27,9 |
| От 30 до 45 тыс. руб. | 165 | 22,9 |
| От 45 до 60 тыс. руб. | 72 | 10,0 |
| Более 60 тыс. | 53 | 7,4 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**1 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ЦЕНАМИ ТОВАРОВ**

**И УСЛУГ**

**1.1 Оценка удовлетворенности количеством организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края**

Наиболее конкурентными рынками Камчатского края с точки зрения количества участников, по мнению респондентов, являются розничная торговля продовольственными и непродовольственными товарами, в том числе розничная торговля фармацевтической продукцией. Почти две трети респондентов продемонстрировали высокий уровень удовлетворенности количеством действующих на территории края аптек и аптечных пунктов. Достаточно высокая удовлетворенность интенсивностью конкуренции также отмечается на рынках перевозок пассажиров наземным транспортом (57%), услуг связи (57%), платных медицинских услуг (56%), производства продуктов питания (53%).

*Таблица 8*

**Оценка населением количества организаций,**

**предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Достаточно или даже избыточно | Мало или нет совсем |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 48,5 | 34,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 38,2 | 48,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 47,8 | 34,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **56** | 36,6 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **67,2** | 24,4 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 27,9 | 44,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 34,9 | **55,3** |
| Рынок услуг ЖКХ | 47,6 | 36,1 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 49,3 | 35,8 |
| Розничная торговля | **61,6** | 26,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 52,6 | 40,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **57,1** | 36,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 38,6 | **52,2** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 27,3 | **56** |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 34,4 | 44,4 |
| Рынок туристических услуг | 42,9 | 45,3 |
| Рынок услуг связи | **56,9** | 34,1 |

Следует также отметить, что около половины респондентов оценивают число участников как достаточное и даже избыточное на рынках услуг дошкольного образования, дополнительного образования детей, услуг ЖКХ, электроэнергетики.

*Рисунок 1 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по числу действующих на них организаций (доля респондентов, оценивших число организаций как «достаточное и избыточное»,%)*

Наименее конкурентным рынком, по мнению большинства опрошенных, является рынок перевозок пассажиров водным транспортом (27% опрошенных считают, что этот рынок в крае вообще отсутствует). 55% респондентов полагает, что участников рынка услуг в сфере культуры на Камчатке мало или нет совсем, а 52% опрошенных придерживается аналогичной точки зрения в отношении рынка перевозок пассажиров воздушным транспортом.

Анализ удовлетворенности потребителей количеством предприятий и организаций, работающих на рынках края, проведенный в разрезе муниципальных образований (см. Приложения) показал, что жители г. Петропавловска-Камчатского в наибольшей степени удовлетворены ситуацией на рынках розничной торговли (69%), медицинских услуг (63%), услуг связи (62%) и перевозок пассажиров наземным транспортом (60%). Жители г. Елизово продемонстрировали высокую удовлетворенность числом организаций, действующих на рынке медицинских услуг (66%), на рынках услуг дошкольного образования (65%), детского отдыха и оздоровления (62%), дополнительного образования детей (61%). Жители Елизовского муниципального района продемонстрировали самую высокую степень удовлетворенности числом участников рынка электроэнергетики (63%). Жители всех населенных пунктов продемонстрировали высокую удовлетворенность насыщенностью участниками на рынке розничной торговли фармацевтической продукцией.

Наиболее высокую степень неудовлетворенности жители Елизовского муниципального района выразили в отношении рынков туристических услуг (68%), медицинских услуг (63%), рынка услуг в сфере культуры (62%), услуг детского отдыха и оздоровления (58%). Жители Вилючинска неудовлетворенны интенсивностью конкуренции на рынках медицинских услуг (69%), услуг в сфере культуры (69%), перевозок пассажиров воздушным и водным транспортом (68%).

**1.2 Оценка удовлетворенности характеристиками отдельных товаров и услуг**

Оценка удовлетворенности характеристиками отдельных товаров и услуг проводилась по трем критериям:

1. Уровень цен на товары и услуги;
2. Качество товаров и услуг;
3. Возможность выбора тех или иных товаров и услуг.

*Таблица 9*

**Оценка удовлетворенности населения ценами на товары и услуги**

**на рынках Камчатского края**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | **32,7** | 40,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 31,5 | 46,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 29,7 | 46,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 26,3 | **60,1** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **34,5** | 53,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 21,5 | 40,6 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **34,4** | 47,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 24 | **59,1** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 28,8 | 54,6 |
| Розничная торговля | 30,3 | 56,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 31,6 | 56,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 30,9 | **60** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 28,5 | **60** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 20 | 44,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 25,3 | 49,3 |
| Рынок туристических услуг | 26,7 | 53,2 |
| Рынок услуг связи | 30,6 | 56,7 |

Анализ удовлетворенности ***уровнем цен*** подтверждает очевидность вывода о том, что на всех товарных рынках Камчатского края наблюдается низкая удовлетворенность ценами товаров и услуг. Лишь на трех товарных рынках доля респондентов, относительно удовлетворенных ценами составила около трети от числа опрошенных – это рынки розничной торговли фармацевтической продукцией (при этом на данном рынке доля недовольных ценами также очень высока), услуг в сфере культуры и услуг дошкольного образования. Вместе с тем практически на всех товарных рынках уровень неудовлетворенности ценами варьирует от 40% до 60% от числа опрошенных.

Наиболее высокий уровень неудовлетворенности ценами (около 60% от числа респондентов) наблюдается на рынках медицинских услуг, перевозок пассажиров наземным и водным транспортом, услуг ЖКХ.

Более половины респондентов недовольны высокими ценами на товары и услуги на рынках розничной торговли, услуг связи, производства продуктов питания, электроэнергетики, туристических услуг, розничной торговли фармацевтической продукцией.

*Рисунок 2 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню неудовлетворенности* ***ценами*** *– «антирейтинг» (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем цен, %)*

Среди отдельных товаров и услуг, жители края выделили те товары и услуги, цены на которые, по их мнению, значительно выше, чем в других регионах страны. Большая часть опрошенных (34%) считает, что наиболее дорогой товар на Камчатке – это продукты питания. На втором месте в рейтинге оказались услуги ЖКХ, на третьем – бензин, топливо.

*Таблица 10*

**Перечень наиболее дорогих (в сравнении с другими регионами) товаров и услуг в Камчатском крае**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Число респондентов, отметивших данный товар (услугу) | Доля респондентов в общем количестве ответов |
| Продукты питания | 229 | 34,0 |
| Услуги ЖКХ | 136 | 20,2 |
| Авиабилеты | 60 | 8,9 |
| Бензин, топливо | 49 | 7,3 |
| Одежда, обувь | 38 | 5,6 |
| Интернет | 24 | 3,6 |
| Медицинские услуги | 21 | 3,1 |
| Лекарства | 19 | 2,8 |
| Другое | 97 | 14,4 |
| Всего ответов | 673 | 100,0 |

*Рисунок 3 – Наиболее дорогие товары и услуги в Камчатском крае*

*(доля респондентов, отметивших данный товар / услугу, %)*

Оценка удовлетворенности населения ***качеством*** товаров и услуг на рынках Камчатского края показала, что наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством наблюдается на рынке розничной торговли фармацевтической продукцией – 43% опрошенных отметили свою удовлетворенность качеством лекарственных препаратов.

*Таблица 11*

**Оценка удовлетворенности населения качеством товаров и услуг**

**на рынках Камчатского края**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 31,6 | 39,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 31,9 | 42,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 33,5 | 40,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 31,8 | 52,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **42,9** | 41,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 23,6 | 37,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 34,3 | 47,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | 23,3 | **58** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 30,8 | 50,2 |
| Розничная торговля | 33,9 | 51,2 |
| Рынок производства продуктов питания | 36,4 | 48,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 33,9 | **54,9** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 33,7 | 53 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 22,4 | 40,6 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 24,8 | 47,4 |
| Рынок туристических услуг | 31,7 | 45,7 |
| Рынок услуг связи | 33,3 | 52,8 |

Уровень неудовлетворенности качеством товаров и услуг не так высок, как уровень неудовлетворенности ценами и варьирует от 37% до 58% от числа опрошенных.

*Рисунок 4 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню неудовлетворенности* ***качеством*** *– «антирейтинг» (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем качества, %)*

В наибольшей степени население недовольно низким качеством услуг ЖКХ – 58% респондентов отметили неудовлетворенность качеством услуг на данном рынке. 55% опрошенных выразили недовольство низким качеством работы автомобильного транспорта. Немногим более половины респондентов отметили низкое качество услуг дополнительного образования детей, перевозок пассажиров воздушным транспортом, услуг связи, электроэнергетики и розничной торговли.

Уровень удовлетворенности населения ***возможностью выбора*** отдельных товаров и услуг невысок и в среднем составляет около 30% от числа респондентов. Снова выделился рынок розничной торговли фармацевтической продукцией, где 43% респондентов отметили свою удовлетворенность возможностью выбора лекарственных препаратов.

*Таблица 12*

**Оценка удовлетворенности населения возможностью выбора товаров и услуг**

**на рынках Камчатского края**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 33,3 | 35,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 28,8 | 43,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 33,5 | 39,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 35,2 | 45,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **43,2** | 38,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 25,2 | 34,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 27,8 | 49,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 23,9 | **54,2** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 27,4 | 48,6 |
| Розничная торговля | 36,8 | 46,3 |
| Рынок производства продуктов питания | 35,1 | 45,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 33,2 | 49,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 30,3 | **51,8** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 23,6 | 38 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 26,4 | 43,8 |
| Рынок туристических услуг | 33,2 | 42,5 |
| Рынок услуг связи | 37,1 | 44,9 |

В наибольшей степени население недовольно отсутствием выбора на рынке услуг ЖКХ (54%) и на рынке перевозок пассажиров воздушным транспортом (52%). Около половины респондентов выразили недовольство отсутствием выбора товаров и услуг на рынках перевозок пассажиров наземным транспортом, услуг в сфере культуры, электроэнергетики.

*Рисунок 5 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню неудовлетворенности* ***возможностью выбора*** *– «антирейтинг» (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных возможностью выбора, %)*

Таким образом, в этих своеобразных антирейтингах неудовлетворенности ценами, качеством и возможностью выбора выделились три рынка: рынок услуг ЖКХ, рынок услуг воздушного и наземного транспорта.

*Рисунок 6 – Рынки Камчатского края с наиболее высоким уровнем неудовлетворенности одеяльными характеристиками товаров / услуг (доля неудовлетворенных респондентов, %)*

По указанным рынкам отмечается наибольший уровень неудовлетворенности населения в отношении цен, качества и выбора.

**2 ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ**

**2.1 Оценка динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края**

По мнению значительной части респондентов количество предприятий и организаций на большинстве рынков Камчатского края за последние 3 года либо не изменилось либо увеличилось.

*Таблица 13*

**Оценка населением динамики количества организаций,**

**предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | **15,8** | 36,0 | 21,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 11,8 | 31,4 | 32,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 8,9 | 38,3 | 28,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 7,2 | **46,7** | 30,7 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 7,6 | **47,5** | 30,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 8,5 | 26,7 | 26,5 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 9,2 | 33,2 | 36,5 |
| Рынок услуг ЖКХ | 10,6 | 32,6 | 37,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 8,2 | 29,3 | 40,8 |
| Розничная торговля | 7,9 | **44,4** | 29,6 |
| Рынок производства продуктов питания | 7,4 | **43,6** | 30,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 10,0 | 39,0 | 34,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **13,6** | 29,7 | 38,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,9 | 22,2 | 33,9 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 8,3 | 24,0 | 35,4 |
| Рынок туристических услуг | 7,8 | 34,3 | 33,1 |
| Рынок услуг связи | 6,1 | 35,4 | 38,8 |

Уменьшение числа организаций действующих на рынках края отметили 16% респондентов в отношении рынка услуг дошкольного образования и 14% - в отношении рынка перевозок пассажиров воздушным транспортом, что во многом обусловлено уходом с рынка компании Трансаэро и сложной ситуацией с авиаперевозками, сложившейся осенью этого года.

Около половины респондентов отметили увеличение числа предприятий и организаций, работающих на рынках розничной торговли фармацевтической продукцией, медицинских услуг, электроэнергетики, производства продуктов питания.

*Рисунок 7 – Рынки Камчатского края, продемонстрировавшие наиболее значительный рост числа участников за последние 3 года*

*(доля респондентов, отметивших увеличение %)*

**2.2 Оценка качества услуг субъектов естественных монополий**

Мнения населения относительно оценки качества услуг субъектов естественных монополий разделились. Так по большинству видов деятельности естественных монополий примерно равное количество респондентов оценивает качество их услуг как удовлетворительное и как неудовлетворительное.

*Таблица 14*

**Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 46,8 | 40,2 |
| Водоочистка | 44,9 | 41,2 |
| Газоснабжеие | 25 | 33,6 |
| Электроснабжение | 54,3 | 32,8 |
| Теплоснабжение | 41,5 | 47,8 |
| Телефонная связь | 40 | 45,4 |

С небольшим перевесом как удовлетворительное оценивается качество водоснабжения и водоотведения (47% против 40%), водоочистки (45% против 41%). Со значительным 20%-ым перевесом в лучшую сторону дана оценка качества электроснабжения (54% против 33%). И с небольшим перевесом в худшую сторону дана оценка качества газоснабжения, теплоснабжения и телефонной связи.

*Рисунок 8 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий (доля респондентов, %)*

**2.3 Оценка изменения характеристик товаров и услуг на рынках Камчатского края в течение последних трех лет**

**Изменение уровня цен**

Незначительный процент опрошенных (до 10%) отмечает снижение цен на рынках товаров и услуг. Исключение составила лишь оценка динамики цен на услуги дошкольного образования, где почти 14% респондентов отметили снижение цен.

Чуть более 20% респондентов отмечает стабильность цен практически на всех товарных рынках Камчатского края.

Максимальное число опрошенных указывает на рост цен на рынках товаров и услуг региона. Так более половины опрошенных (51 – 52%) отмечают рост цен на рынках перевозок пассажиров наземным транспортом, производства продуктов питания, розничной торговли, в том числе – фармацевтической продукцией.

*Таблица 15*

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

**на рынках Камчатского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 13,6 | 37,4 | 17,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 6,5 | 40,6 | 22,5 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 6,8 | 40,3 | 24,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 5,3 | 49,9 | 23,6 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 6,4 | 51,3 | 23,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6,8 | 30,0 | 23,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 6,1 | 40,0 | 29,0 |
| Рынок услуг ЖКХ | 8,2 | 46,1 | 22,1 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7,1 | 49,2 | 24,7 |
| Розничная торговля | 7,1 | 51,4 | 21,7 |
| Рынок производства продуктов питания | 6,4 | 52,1 | 24,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8,5 | 52,6 | 21,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 8,9 | 49,4 | 22,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 9,0 | 31,5 | 22,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 7,9 | 35,4 | 22,2 |
| Рынок туристических услуг | 6,1 | 45,4 | 21,8 |
| Рынок услуг связи | 7,5 | 48,5 | 21,3 |

Около половины опрошенных (48 – 49%) указывает на рост цен на рынках медицинских услуг, электроэнергетики, перевозок пассажиров воздушным транспортом, услуг связи.

*Рисунок 9 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по увеличению цен (доля респондентов, отметивших рост уровня цен, %)*

**Изменение уровня качества**

Большая часть опрошенных (от 30 до 40%) полагает, что качество товаров и услуг за последние 3 года заметно не изменилось практически на всех рынках товаров и услуг Камчатского края.

Немногим более 12% респондентов отмечают снижение качества на рынке электроэнергетики, на рынках услуг в сфере культуры, услуг связи, дошкольного образования, перевозок пассажиров воздушным транспортом.

*Таблица 16*

**Оценка населением изменения уровня качества товаров и услуг**

**на рынках Камчатского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 12,1 | 22,6 | 32,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 9,3 | 22,9 | 36,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 7,9 | 27,2 | 35,0 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 10,1 | 25,8 | 42,6 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 10,3 | 26,8 | 40,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,9 | 24,4 | 26,0 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 13,1 | 23,8 | 39,4 |
| Рынок услуг ЖКХ | 9,9 | 26,5 | 35,8 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 14,3 | 22,1 | 41,0 |
| Розничная торговля | 11,9 | 29,2 | 37,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 8,6 | 28,3 | 40,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 11,7 | 28,2 | 40,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 13,1 | 24,0 | 41,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,9 | 21,1 | 29,6 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 10,7 | 22,8 | 30,8 |
| Рынок туристических услуг | 11,3 | 22,8 | 38,2 |
| Рынок услуг связи | 12,9 | 23,5 | 40,7 |

Улучшилось качество товаров и услуг по мнению четверти опрошенных на рынках розничной торговли, перевозок пассажиров наземным транспортом, производства продуктов питания, дополнительного образования детей, услуг ЖКХ, медицинских услуг.

*Рисунок 10 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по снижению качества (доля респондентов, отметивших снижение уровня качества, %)*

**Изменение возможности выбора**

Уменьшение возможности выбора отмечают около 15% респондентов на рынках услуг ЖКХ, перевозок пассажиров воздушным транспортом.

Более трети опрошенных полагают, что возможности выбора возросли на рынках производства продуктов питания, розничной торговли, в том числе - фармацевтической продукцией.

*Таблица 17*

**Оценка населением изменения возможности выбора товаров и услуг**

**на рынках Камчатского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 12,8 | 26,1 | 26,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,8 | 26,3 | 30,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 8,8 | 29,3 | 28,2 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 8,9 | 31,0 | 33,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 9,0 | 33,2 | 30,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,1 | 27,9 | 20,6 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 11,7 | 27,2 | 33,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | 15,8 | 22,5 | 38,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 10,4 | 25,6 | 37,4 |
| Розничная торговля | 9,3 | 35,1 | 30,0 |
| Рынок производства продуктов питания | 7,5 | 35,4 | 31,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8,9 | 30,8 | 36,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 14,9 | 26,7 | 32,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,8 | 21,5 | 27,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 9,0 | 25,0 | 28,1 |
| Рынок туристических услуг | 7,9 | 29,0 | 31,5 |
| Рынок услуг связи | 8,6 | 28,2 | 37,2 |

В среднем около трети респондентов считают, что выбор не изменился практически на всех рынках товаров и услуг Камчатского края.

*Рисунок 11 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по снижению возможности выбора (доля респондентов, отметивших снижение возможности выбора, %)*

**2.4 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края**

Большая часть респондентов дала скорее положительную оценку качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края, размещаемой в открытом доступе.

Так 57% опрошенных удовлетворены уровнем доступности информации, в то время как 30% не считают информацию доступной.

51% респондентов удовлетворен понятностью информации, а 37% испытывают неудовлетворенность по данному критерию.

*Таблица 18*

**Оценка населением качества официальной информации**

**о состоянии конкурентной среды**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 57,4 | 30,3 |
| Уровень понятности | 50,5 | 37 |
| Удобство получения | 42 | 43,2 |

В отношении удобства получения информации о состоянии конкурентной среды мнения респондентов разделились практически поровну: 43% неудовлетворенны удобством получения информации, а 42% - удовлетворены.

*Рисунок 12 – Оценка населением качества официальной информации*

*о состоянии конкурентной среды (доля респондентов, %)*

**Приложения**

**СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

**В каком районе (городе) вы проживаете?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| г. Петропавловск-Камчатский | 433 | 60,1 |
| г. Елизово | 136 | 18,9 |
| г. Вилючинск | 80 | 11,1 |
| Елизовский муниципальный район | 71 | 9,9 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**Пол**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| Мужской | 352 | 48,9 |
| Женский | 368 | 51,1 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**Возраст**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| До 20 лет | 150 | 20,8 |
| От 21 до 35 лет | 248 | 34,4 |
| От 36 до 50 лет | 208 | 28,9 |
| Старше 51 года | 114 | 15,8 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**Социальный статус**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| Работаю | 381 | 52,9 |
| Без работы | 52 | 7,2 |
| Учусь | 147 | 20,4 |
| Домохозяйка | 41 | 5,7 |
| Пенсионер | 87 | 12,1 |
| Иное | 12 | 1,7 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**Есть ли у вас дети?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| "Нет детей" | 187 | 26 |
| "1 ребенок" | 275 | 38,2 |
| "2 ребенка" | 213 | 29,6 |
| "3 и более детей" | 45 | 6,3 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**Образование**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| Общее среднее | 175 | 24,3 |
| Среднее специальное | 147 | 20,4 |
| Неполное высшее | 154 | 21,4 |
| Высшее | 211 | 29,3 |
| Научная степень | 23 | 3,2 |
| Иное | 10 | 1,4 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**Среднемесячный доход**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Частота | Проценты |
| До 10 тыс. руб. | 70 | 9,7 |
| От 10 до 20 тыс. руб. | 159 | 22,1 |
| От 20 до 30 тыс. руб. | 201 | 27,9 |
| От 30 до 45 тыс. руб. | 165 | 22,9 |
| От 45 до 60 тыс. руб. | 72 | 10,0 |
| Более 60 тыс. | 53 | 7,4 |
| Всего | 720 | 100,0 |

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ЦЕНАМИ ТОВАРОВ И УСЛУГ**

**Какое количество организаций предоставляют следующие товары и услуги на рынках вашего района (города)?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Избыточно (много) | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь ответить | Итого |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 14,6 | 33,9 | 29,2 | 4,9 | 17,5 | 100 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 7,8 | 30,4 | 43,1 | 5,6 | 13,2 | 100 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 10,3 | 37,5 | 30,8 | 3,6 | 17,8 | 100 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 12,2 | 43,8 | 31,5 | 5,1 | 7,4 | 100 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 17,8 | 49,4 | 20,8 | 3,6 | 8,3 | 100 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,2 | 20,7 | 33,6 | 10,6 | 27,9 | 100 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 6,7 | 28,2 | 48,1 | 7,2 | 9,9 | 100 |
| Рынок услуг ЖКХ | 6,5 | 41,1 | 30,1 | 6,0 | 16,3 | 100 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7,5 | 41,8 | 26,8 | 9,0 | 14,9 | 100 |
| Розничная торговля | 21,0 | 40,6 | 21,8 | 5,0 | 11,7 | 100 |
| Рынок производства продуктов питания | 13,8 | 38,8 | 33,5 | 7,4 | 6,7 | 100 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 12,4 | 44,7 | 31,3 | 5,6 | 6,1 | 100 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 5,1 | 33,5 | 40,4 | 11,8 | 9,2 | 100 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 6,9 | 20,4 | 28,8 | 27,2 | 16,7 | 100 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 6,5 | 27,9 | 35,4 | 9,0 | 21,1 | 100 |
| Рынок туристических услуг | 7,9 | 35,0 | 37,2 | 8,1 | 11,8 | 100 |
| Рынок услуг связи | 12,2 | 44,7 | 27,4 | 6,7 | 9,0 | 100 |

**Насколько вы удовлетворены характеристиками следующих товаров и услуг на рынках вашего района (города) по следующим критериям:**

**1. Уровень цен**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 17,4 | 15,3 | 24,7 | 15,7 | 26,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 7,9 | 23,6 | 28,2 | 18,1 | 22,2 |
| Рынок услуг дополни-тельного образования детей (*платных*) | 9,4 | 20,3 | 28,3 | 17,8 | 24,2 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 9,9 | 16,4 | 26,1 | 34,0 | 13,6 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 11,3 | 23,2 | 25,7 | 27,5 | 12,4 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6,9 | 14,6 | 24,2 | 16,4 | 37,9 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 10,8 | 23,6 | 28,9 | 19,0 | 17,6 |
| Рынок услуг ЖКХ | 6,1 | 17,9 | 26,9 | 32,2 | 16,8 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 6,7 | 22,1 | 22,2 | 32,4 | 16,7 |
| Розничная торговля | 11,0 | 19,3 | 27,9 | 28,9 | 12,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 11,3 | 20,3 | 30,8 | 25,6 | 12,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 10,1 | 20,8 | 33,1 | 26,9 | 9,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 9,2 | 19,3 | 25,7 | 34,3 | 11,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 7,8 | 12,2 | 23,2 | 21,0 | 35,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 7,9 | 17,4 | 27,5 | 21,8 | 25,4 |
| Рынок туристических услуг | 8,2 | 18,5 | 24,4 | 28,8 | 20,1 |
| Рынок услуг связи | 11,7 | 18,9 | 26,7 | 30,0 | 12,8 |

**2. Качество**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 10,1 | 21,5 | 27,9 | 11,4 | 29,0 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 7,2 | 24,7 | 28,6 | 13,8 | 25,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 6,7 | 26,8 | 26,9 | 13,2 | 26,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 9,2 | 22,6 | 31,5 | 21,3 | 15,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 10,8 | 32,1 | 25,4 | 15,7 | 16,0 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 5,4 | 18,2 | 22,6 | 14,6 | 39,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 8,9 | 25,4 | 30,4 | 16,8 | 18,5 |
| Рынок услуг ЖКХ | 4,3 | 19,0 | 32,9 | 25,1 | 18,6 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7,9 | 22,9 | 27,8 | 22,4 | 19,0 |
| Розничная торговля | 8,3 | 25,6 | 32,9 | 18,3 | 14,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 8,5 | 27,9 | 29,3 | 19,4 | 14,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 9,3 | 24,6 | 33,8 | 21,1 | 11,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 9,4 | 24,3 | 31,3 | 21,7 | 13,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 7,5 | 14,9 | 21,7 | 18,9 | 37,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 7,2 | 17,6 | 27,4 | 20,0 | 27,8 |
| Рынок туристических услуг | 8,2 | 23,5 | 28,6 | 17,1 | 22,6 |
| Рынок услуг связи | 9,0 | 24,3 | 28,6 | 24,2 | 13,9 |

**3. Возможность выбора**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 13,2 | 20,1 | 22,9 | 12,5 | 31,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 9,2 | 19,6 | 27,1 | 16,5 | 27,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 9,6 | 23,9 | 24,0 | 15,4 | 27,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 11,9 | 23,3 | 23,9 | 21,5 | 19,3 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 13,5 | 29,7 | 23,6 | 14,6 | 18,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,8 | 17,4 | 18,2 | 16,5 | 40,1 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 9,7 | 18,1 | 31,3 | 18,6 | 22,4 |
| Рынок услуг ЖКХ | 5,8 | 18,1 | 26,8 | 27,4 | 21,9 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7,8 | 19,6 | 24,3 | 24,3 | 24,0 |
| Розничная торговля | 12,6 | 24,2 | 25,3 | 21,0 | 16,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 11,3 | 23,8 | 26,5 | 18,8 | 19,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8,2 | 25,0 | 28,6 | 21,1 | 17,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 9,9 | 20,4 | 25,8 | 26,0 | 17,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,2 | 15,4 | 20,6 | 17,4 | 38,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 9,0 | 17,4 | 26,0 | 17,8 | 29,9 |
| Рынок туристических услуг | 9,0 | 24,2 | 24,4 | 18,1 | 24,3 |
| Рынок услуг связи | 12,2 | 24,9 | 23,8 | 21,1 | 18,1 |

**На какие товары и (или) услуги, по вашему мнению, цены в Камчатском крае выше по сравнению с другими регионами?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Число респондентов, отметивших данный товар (услугу) | Доля респондентов в общем количестве ответов |
| Продукты питания | 229 | 34,0 |
| Услуги ЖКХ | 136 | 20,2 |
| Авиабилеты | 60 | 8,9 |
| Бензин, топливо | 49 | 7,3 |
| Одежда, обувь | 38 | 5,6 |
| Интернет | 24 | 3,6 |
| Медицинские услуги | 21 | 3,1 |
| Лекарства | 19 | 2,8 |
| Другое | 97 | 14,4 |
| Всего ответов | 673 | 100,0 |

**ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ**

**Как по вашему мнению изменилось количество организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынках Камчатского края в течение последних 3 лет?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 15,8 | 36,0 | 21,8 | 26,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 11,8 | 31,4 | 32,9 | 23,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 8,9 | 38,3 | 28,1 | 24,7 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 7,2 | 46,7 | 30,7 | 15,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 7,6 | 47,5 | 30,1 | 14,7 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 8,5 | 26,7 | 26,5 | 38,3 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 9,2 | 33,2 | 36,5 | 21,1 |
| Рынок услуг ЖКХ | 10,6 | 32,6 | 37,5 | 19,3 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 8,2 | 29,3 | 40,8 | 21,7 |
| Розничная торговля | 7,9 | 44,4 | 29,6 | 18,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 7,4 | 43,6 | 30,7 | 18,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 10,0 | 39,0 | 34,9 | 16,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 13,6 | 29,7 | 38,2 | 18,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,9 | 22,2 | 33,9 | 35,0 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 8,3 | 24,0 | 35,4 | 32,2 |
| Рынок туристических услуг | 7,8 | 34,3 | 33,1 | 24,9 |
| Рынок услуг связи | 6,1 | 35,4 | 38,8 | 19,7 |

**Оцените качество услуг субъектов естественных монополий в вашем городе (районе)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно | Скорее не удовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение | 21,8 | 25,0 | 23,1 | 17,1 | 13,1 |
| Водоочистка | 19,3 | 25,6 | 22,4 | 18,8 | 14,0 |
| Газоснабжеие | 11,7 | 13,3 | 16,1 | 17,5 | 41,4 |
| Электроснабжение | 23,9 | 30,4 | 19,9 | 12,9 | 12,9 |
| Теплоснабжение | 14,4 | 27,1 | 28,8 | 19,0 | 10,7 |
| Телефонная связь | 15,8 | 24,2 | 26,0 | 19,4 | 14,6 |

**Укажите, как по вашему мнению изменились характеристики следующих товаров и услуг на рынках в вашем районе (городе) в течение последних трех лет по следующим критериям**

**1. Уровень цен**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Снижение | Увеличение | Не изменилось | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 13,6 | 37,4 | 17,1 | 31,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 6,5 | 40,6 | 22,5 | 30,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 6,8 | 40,3 | 24,4 | 28,5 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 5,3 | 49,9 | 23,6 | 21,3 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 6,4 | 51,3 | 23,3 | 19,0 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6,8 | 30,0 | 23,8 | 39,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 6,1 | 40,0 | 29,0 | 24,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 8,2 | 46,1 | 22,1 | 23,6 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7,1 | 49,2 | 24,7 | 19,0 |
| Розничная торговля | 7,1 | 51,4 | 21,7 | 19,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 6,4 | 52,1 | 24,2 | 17,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8,5 | 52,6 | 21,7 | 17,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 8,9 | 49,4 | 22,5 | 19,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 9,0 | 31,5 | 22,2 | 37,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 7,9 | 35,4 | 22,2 | 34,4 |
| Рынок туристических услуг | 6,1 | 45,4 | 21,8 | 26,7 |
| Рынок услуг связи | 7,5 | 48,5 | 21,3 | 22,8 |

**2. Качество**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Снижение | Увеличение | Не изменилось | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 12,1 | 22,6 | 32,6 | 32,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 9,3 | 22,9 | 36,9 | 30,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 7,9 | 27,2 | 35,0 | 29,9 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 10,1 | 25,8 | 42,6 | 21,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 10,3 | 26,8 | 40,3 | 22,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,9 | 24,4 | 26,0 | 41,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 13,1 | 23,8 | 39,4 | 23,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | 9,9 | 26,5 | 35,8 | 27,8 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 14,3 | 22,1 | 41,0 | 22,6 |
| Розничная торговля | 11,9 | 29,2 | 37,8 | 21,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 8,6 | 28,3 | 40,8 | 22,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 11,7 | 28,2 | 40,1 | 20,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 13,1 | 24,0 | 41,1 | 21,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,9 | 21,1 | 29,6 | 40,4 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 10,7 | 22,8 | 30,8 | 35,7 |
| Рынок туристических услуг | 11,3 | 22,8 | 38,2 | 27,8 |
| Рынок услуг связи | 12,9 | 23,5 | 40,7 | 22,9 |

**3. Возможность**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Снижение | Увеличение | Не изменилось | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 12,8 | 26,1 | 26,3 | 34,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,8 | 26,3 | 30,3 | 34,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 8,8 | 29,3 | 28,2 | 33,8 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 8,9 | 31,0 | 33,2 | 26,9 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 9,0 | 33,2 | 30,6 | 27,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,1 | 27,9 | 20,6 | 44,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 11,7 | 27,2 | 33,2 | 27,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 15,8 | 22,5 | 38,5 | 23,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 10,4 | 25,6 | 37,4 | 26,7 |
| Розничная торговля | 9,3 | 35,1 | 30,0 | 25,6 |
| Рынок производства продуктов питания | 7,5 | 35,4 | 31,3 | 25,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8,9 | 30,8 | 36,8 | 23,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 14,9 | 26,7 | 32,4 | 26,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,8 | 21,5 | 27,2 | 42,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 9,0 | 25,0 | 28,1 | 37,9 |
| Рынок туристических услуг | 7,9 | 29,0 | 31,5 | 31,5 |
| Рынок услуг связи | 8,6 | 28,2 | 37,2 | 26,0 |

**Оцените качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края, размещаемой в открытом доступе**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно | Скорее не удовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить / мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности | 26,0 | 31,4 | 21,0 | 9,3 | 12,4 |
| Уровень понятности | 18,8 | 31,7 | 25,7 | 11,3 | 12,6 |
| Удобство получения | 16,4 | 25,6 | 29,3 | 13,9 | 14,9 |

**Какое количество организаций предоставляют следующие товары и услуги на рынках вашего района (города)?**

**(в разрезе населенных пунктов)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг дошкольного образования | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 10,6% | 36,5% | 32,1% | 3,2% | 17,6% | 100,0% |
| Елизово | 30,1% | 35,3% | 25,0% | 0,7% | 8,8% | 100,0% |
| Вилючинск | 11,3% | 31,3% | 18,8% | 11,3% | 27,5% | 100,0% |
| Елизовский МР | 12,7% | 18,3% | 31,0% | 15,5% | 22,5% | 100,0% |
| Итого | 14,6% | 33,9% | 29,2% | 4,9% | 17,5% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 7,2% | 28,6% | 46,7% | 5,5% | 12,0% | 100,0% |
| Елизово | 15,4% | 46,3% | 28,7% | 2,2% | 7,4% | 100,0% |
| Вилючинск | 1,3% | 25,0% | 45,0% | 6,3% | 22,5% | 100,0% |
| Елизовский МР | 4,2% | 16,9% | 46,5% | 11,3% | 21,1% | 100,0% |
| Итого | 7,8% | 30,4% | 43,1% | 5,6% | 13,2% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг дополнительного образования детей | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 10,4% | 36,7% | 31,9% | 3,7% | 17,3% | 100,0% |
| Елизово | 12,5% | 48,5% | 27,9% | 2,9% | 8,1% | 100,0% |
| Вилючинск | 7,5% | 31,3% | 30,0% | 3,8% | 27,5% | 100,0% |
| Елизовский МР | 8,5% | 28,2% | 31,0% | 4,2% | 28,2% | 100,0% |
| Итого | 10,3% | 37,5% | 30,8% | 3,6% | 17,8% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок медицинских услуг | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 12,7% | 49,9% | 24,0% | 4,4% | 9,0% | 100,0% |
| Елизово | 17,6% | 48,5% | 27,2% | 2,9% | 3,7% | 100,0% |
| Вилючинск | 3,8% | 22,5% | 62,5% | 6,3% | 5,0% | 100,0% |
| Елизовский МР | 8,5% | 21,1% | 50,7% | 12,7% | 7,0% | 100,0% |
| Итого | 12,2% | 43,8% | 31,5% | 5,1% | 7,4% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 21,0% | 49,2% | 16,6% | 3,9% | 9,2% | 100,0% |
| Елизово | 16,2% | 48,5% | 25,0% | 4,4% | 5,9% | 100,0% |
| Вилючинск | 7,5% | 47,5% | 32,5% | 2,5% | 10,0% | 100,0% |
| Елизовский МР | 12,7% | 54,9% | 25,4% | 1,4% | 5,6% | 100,0% |
| Итого | 17,8% | 49,4% | 20,8% | 3,6% | 8,3% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 5,5% | 20,1% | 37,4% | 9,9% | 27,0% | 100,0% |
| Елизово | 15,4% | 35,3% | 30,1% | 8,1% | 11,0% | 100,0% |
| Вилючинск | 2,5% | 11,3% | 27,5% | 17,5% | 41,3% | 100,0% |
| Елизовский МР | 7,0% | 7,0% | 23,9% | 11,3% | 50,7% | 100,0% |
| Итого | 7,2% | 20,7% | 33,6% | 10,6% | 27,9% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг в сфере культуры | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 5,5% | 30,0% | 46,0% | 6,9% | 11,5% | 100,0% |
| Елизово | 14,7% | 29,4% | 41,2% | 10,3% | 4,4% | 100,0% |
| Вилючинск | 1,3% | 25,0% | 63,8% | 5,0% | 5,0% | 100,0% |
| Елизовский МР | 4,2% | 18,3% | 56,3% | 5,6% | 15,5% | 100,0% |
| Итого | 6,7% | 28,2% | 48,1% | 7,2% | 9,9% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг ЖКХ | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 6,5% | 39,7% | 30,7% | 6,0% | 17,1% | 100,0% |
| Елизово | 8,8% | 39,7% | 30,1% | 9,6% | 11,8% | 100,0% |
| Вилючинск | 5,0% | 47,5% | 25,0% | 3,8% | 18,8% | 100,0% |
| Елизовский МР | 4,2% | 45,1% | 32,4% | 1,4% | 16,9% | 100,0% |
| Итого | 6,5% | 41,1% | 30,1% | 6,0% | 16,3% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг электроэнергетики | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 8,5% | 38,6% | 27,0% | 9,0% | 16,9% | 100,0% |
| Елизово | 7,4% | 42,6% | 27,9% | 11,8% | 10,3% | 100,0% |
| Вилючинск | 5,0% | 42,5% | 31,3% | 7,5% | 13,8% | 100,0% |
| Елизовский МР | 4,2% | 59,2% | 18,3% | 5,6% | 12,7% | 100,0% |
| Итого | 7,5% | 41,8% | 26,8% | 9,0% | 14,9% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Розничная торговля | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 26,8% | 41,8% | 16,6% | 4,6% | 10,2% | 100,0% |
| Елизово | 14,0% | 41,2% | 25,0% | 6,6% | 13,2% | 100,0% |
| Вилючинск | 13,8% | 36,3% | 33,8% | 2,5% | 13,8% | 100,0% |
| Елизовский МР | 7,0% | 36,6% | 33,8% | 7,0% | 15,5% | 100,0% |
| Итого | 21,0% | 40,6% | 21,8% | 5,0% | 11,7% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок производства продуктов питания | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 14,5% | 40,9% | 32,1% | 5,1% | 7,4% | 100,0% |
| Елизово | 16,9% | 42,6% | 26,5% | 9,6% | 4,4% | 100,0% |
| Вилючинск | 6,3% | 27,5% | 47,5% | 11,3% | 7,5% | 100,0% |
| Елизовский МР | 11,3% | 31,0% | 39,4% | 12,7% | 5,6% | 100,0% |
| Итого | 13,8% | 38,8% | 33,5% | 7,4% | 6,7% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 14,8% | 46,7% | 27,0% | 4,6% | 6,9% | 100,0% |
| Елизово | 10,3% | 43,4% | 32,4% | 9,6% | 4,4% | 100,0% |
| Вилючинск | 5,0% | 42,5% | 43,8% | 5,0% | 3,8% | 100,0% |
| Елизовский МР | 9,9% | 38,0% | 40,8% | 4,2% | 7,0% | 100,0% |
| Итого | 12,4% | 44,7% | 31,3% | 5,6% | 6,1% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 4,2% | 34,2% | 42,3% | 9,5% | 9,9% | 100,0% |
| Елизово | 10,3% | 36,0% | 34,6% | 9,6% | 9,6% | 100,0% |
| Вилючинск | 3,8% | 23,8% | 43,8% | 23,8% | 5,0% | 100,0% |
| Елизовский МР | 2,8% | 35,2% | 36,6% | 16,9% | 8,5% | 100,0% |
| Итого | 5,1% | 33,5% | 40,4% | 11,8% | 9,2% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 6,0% | 21,5% | 32,1% | 24,0% | 16,4% | 100,0% |
| Елизово | 14,0% | 25,7% | 29,4% | 17,6% | 13,2% | 100,0% |
| Вилючинск | 2,5% | 11,3% | 18,8% | 50,0% | 17,5% | 100,0% |
| Елизовский МР | 4,2% | 14,1% | 18,3% | 39,4% | 23,9% | 100,0% |
| Итого | 6,9% | 20,4% | 28,8% | 27,2% | 16,7% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг социального обслуживания населения | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 5,5% | 28,2% | 37,6% | 8,1% | 20,6% | 100,0% |
| Елизово | 13,2% | 34,6% | 31,6% | 8,1% | 12,5% | 100,0% |
| Вилючинск | 1,3% | 28,8% | 28,8% | 15,0% | 26,3% | 100,0% |
| Елизовский МР | 5,6% | 12,7% | 36,6% | 9,9% | 35,2% | 100,0% |
| Итого | 6,5% | 27,9% | 35,4% | 9,0% | 21,1% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок туристических услуг | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 9,9% | 38,6% | 32,8% | 6,2% | 12,5% | 100,0% |
| Елизово | 8,1% | 37,5% | 36,8% | 8,8% | 8,8% | 100,0% |
| Вилючинск | 2,5% | 30,0% | 47,5% | 11,3% | 8,8% | 100,0% |
| Елизовский МР | 1,4% | 14,1% | 53,5% | 14,1% | 16,9% | 100,0% |
| Итого | 7,9% | 35,0% | 37,2% | 8,1% | 11,8% | 100,0% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Рынок услуг связи | | | | | Всего |
| Избыточно | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь |
| Петропавловск-Камчатский | 14,5% | 45,7% | 23,1% | 6,0% | 10,6% | 100,0% |
| Елизово | 11,0% | 47,8% | 25,0% | 11,0% | 5,1% | 100,0% |
| Вилючинск | 7,5% | 37,5% | 46,3% | 3,8% | 5,0% | 100,0% |
| Елизовский МР | 5,6% | 40,8% | 36,6% | 5,6% | 11,3% | 100,0% |
| Итого | 12,2% | 44,7% | 27,4% | 6,7% | 9,0% | 100,0% |

**Уровень удовлетворенности населения количеством предприятий и организаций, действующих на рынках товаров и услуг в разрезе муниципальных образований (доля респондентов, удовлетворенная и скорее удовлетворенная данным показателем, %)**