**Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Камчатского края и состоянием ценовой конкуренции**

**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, а также услуг связи (табл. 32). Наибольшее количество предприятий действуют, по мнению 61,2% респондентов, в розничной торговле. Чуть меньшее количество респондентов (59,3%) удовлетворены количеством действующих на территории края аптек и аптечных пунктов. Достаточно высокая удовлетворенность интенсивностью конкуренции также отмечается на рынках услуг связи (54,8%), перевозок пассажиров наземным транспортом (57%), услуг дошкольного образования, предоставляемых негосударственными детскими садами, имеющими лицензию(52,5%), платных медицинских услуг (52,5%) и платных услуг дополнительного образования детей (51,4%).

Таблица 32

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*) | 52,5 | 33,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 40,4 | **51,7** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 51,4 | 48,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 52,5 | 39,7 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **59,3** | 30,4 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 27,0 | 45,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 32,0 | **53,8** |
| Рынок услуг ЖКХ | 37,8 | 43,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 41,7 | 41,8 |
| Розничная торговля | **61,2** | 25,5 |
| Рынок производства продуктов питания | 48,6 | 38,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 48,8 | 38,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 42,6 | 46,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 26,0 | **54,3** |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 32,0 | 45,5 |
| Рынок туристических услуг | 47,8 | 36,3 |
| Рынок услуг связи | **54,8** | 29,3 |

Следует также отметить, что около половины респондентов оценивают число участников как достаточное и даже избыточное на рынках услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом (48,8%), производства продуктов питания (48,6%), туристических услуг (47,8%) (рис. 16).

*Рисунок 16– Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по числу действующих на них организаций (распределение долей респондентов, оценивших число организаций как «достаточное и избыточное» и "мало или совсем нет", %)*

Наименее конкурентным рынком, по мнению большинства опрошенных, является рынок перевозок пассажиров водным транспортом (20,7% опрошенных считают, что этот рынок в крае вообще отсутствует). Крайне слабо развит рынок платных услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (27%). Более половины респондентов (51,7%) считают, что неудовлетворительно развивается рынок услуг детского отдыха и оздоровления.

По сравнению с 2015 годом большее количество респондентов отметили увеличение численности предприятий на рынке услуг ЖКХ (+ 9,8%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (+8,3%), услуг розничной торговли фармацевтической продукцией (+7,9%) и услуг электроэнергетики (+7,6%) (рис. 34).

Но, по мнению респондентом, незначительно сократилось количество фирм на рынке туристических услуг (-4,9%), услуг дошкольного образования (негосударственные детские сады, имеющие лицензию) (-4%) и услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (-4%).

При этом респонденты отмечают, что состояние конкуренции не изменилось на рынках, занимающих крайние позиции в рейтинге: максимальное количество предприятий в отрасли отмечено на рынке розничной торговли (61,6% в 2015 г. и 61,2% в 2016 г.), минимальное количество на рынке перевозок водным транспортом (27,3% в 2015 г. и 26% в 2016 г.).

*Рисунок 17 – Сравнительный анализ рынков товаров и услуг Камчатского края по числу действующих на них организаций (распределение долей респондентов, оценивших число организаций как «достаточное и избыточное», %)*

Анализ удовлетворенности потребителей количеством предприятий и организаций, работающих на рынках края, проведенный в разрезе муниципальных образований показал, что жители г. Петропавловска-Камчатского в наибольшей степени удовлетворены ситуацией на рынках розничной торговли (63,64%), розничной торговли фармацевтической продукцией (61,74%), услуг связи (56,8%) и платных медицинских услуг (54,17%). Жители г. Елизово продемонстрировали высокую удовлетворенность числом организаций, действующих на рынке розничной торговли (62,34%), розничной торговли фармацевтической продукцией (61,04%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (58,44%). Жители Елизовского муниципального района продемонстрировали удовлетворенность числом участников рынка розничной торговли (48,15%),услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (44,44%). Жители г. Вилючинска продемонстрировали самую высокую степень удовлетворенности числом участников рынка услуг дошкольного образования (61,54%) и услуг детского отдыха и оздоровления (61,54%). Жители всех населенных пунктов продемонстрировали высокую удовлетворенность насыщенностью участниками на рынке розничной торговли и рынком фармацевтической продукцией.

Жители г.Петропавловска-Камчатского не удовлетворены количеством участников рынка услуг детского отдыха и оздоровления (53,79%), услуг перевозок пассажиров водным транспортом (52,65%) и в сфере культуры (51,52%). Наиболее высокую степень неудовлетворенности жители г. Елизово и Елизовского муниципального района выразили в отношении рынков перевозок пассажиров водным транспортом (61,04%) и в сфере культуры (55,84%). Жители Вилючинска не удовлетворены интенсивностью конкуренции на рынках услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (61,54%), услуг в сфере культуры (61,54%), ЖКХ (61,54%).

**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.

Анализ удовлетворенности уровнем цен подтверждает очевидность вывода о том, что на всех товарных рынках Камчатского края наблюдается низкая удовлетворенность ценами товаров и услуг. Только на рынке услуг дошкольного образования доля респондентов, относительно удовлетворенных ценами, составила почти две трети (64,8%). На всех остальных товарных рынках уровень удовлетворенности ценами крайне низкий: только около трети от числа опрошенных отметили рынки розничной торговли фармацевтической продукцией (33,9%) услуг связи (31,2%) и платных услуг дополнительного образования детей (30,4%). Вместе с тем практически на всех товарных рынках уровень неудовлетворенности ценами варьирует от 40% до 60% от числа опрошенных (табл. 33).

Таблица 33

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*) | **64,8** | 29,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 26,2 | 58,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | **30,4** | 50,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 26,2 | **62,2** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **33,9** | 54,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 24,4 | 48,3 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 25,5 | 60,3 |
| Рынок услуг ЖКХ | 22,1 | **63,2** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 29,7 | 55,4 |
| Розничная торговля | 28,6 | 59,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 26,0 | **62,2** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 29,7 | 57,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 26,5 | 59,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,9 | 51,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 24,1 | 54,6 |
| Рынок туристических услуг | 28,3 | 54,3 |
| Рынок услуг связи | **31,2** | 46,7 |

Наиболее высокий уровень неудовлетворенности ценами наблюдается на рынках услуг ЖКХ (63,2%), платных медицинских услуг (62,2%), производства продуктов питания (62,2%).

 Более половины респондентов недовольны высокими ценами на товары и услуги на рынках услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (59,6%), розничной торговли (59,1%), услуг детского отдыха и оздоровления (58,3%), услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом (57,7%), электроэнергетики (55,4%), розничной торговли фармацевтической продукцией (54,6%), услуг социального обслуживания населения (54,6%) (рис.18).

*Рисунок 18 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности* ***ценами*** *(доли респондентов, %)*

 Сравнительный анализ распределения ответов респондентов по оценке неудовлетворенности ценами демонстрирует видимое улучшение ситуации по ценам на рынках услуг в сфере культуры (-12,4%) и детского отдыха и оздоровления (-12%) (рис. 4).

 В тоже время на двух рынках ситуация по уровню неудовлетворенности ценамизначительно ухудшилась: на рынке услуг дошкольного образования (негосударственные детские сады, имеющие лицензию) (+11,1%) и услуг связи (+10%).

*Рисунок 19 – Сравнительный анализ рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню неудовлетворенности* ***ценами*** *– «антирейтинг» по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем цен, %)*

Среди отдельных товаров и услуг, жители края и те товары и услуги, цены на которые, по их мнению, значительно выше, чем в других регионах страны (табл. 34). Большая часть опрошенных (35,96%) считает, что наиболее дорогой товар на Камчатке – это продукты питания. На втором месте в рейтинге оказались услуги ЖКХ. Со значительным отрывом на третьем месте – бензин и топливо (рис. 20).

Таблица 34

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование товаров, услуг | Число респондентов, отметивших данный товар (услугу) | Доля респондентов в общем количестве ответов |
| Продукты питания | 137 | 35,96% |
| Услуги ЖКХ | 67 | 17,59% |
| Бензин, топливо | 36 | 9,45% |
| Авиабилеты | 32 | 8,40% |
| Одежда, обувь | 32 | 8,40% |
| Медицинские услуги | 19 | 4,99% |
| Интернет, связь | 18 | 4,72% |
| Образование | 12 | 3,15% |
| "На все" | 11 | 2,89% |
| Общественный транспорт | 10 | 2,62% |
| Лекарства | 9 | 2,36% |
| Туристические услуги | 7 | 1,84% |
| Другое | 4 | 1,05% |

*Рисунок 20 – Наиболее дорогие товары и услуги в Камчатском крае*

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

Причем, перечень товаров и услуг, цены на которые по мнению респондентов являются в нашем регионе наиболее высокими практически не изменился по сравнению с 2015 г. (рис. 21).

Только на 2,61% сократилось количество респондентов, которые считают, что цены на услуги ЖКХ в нашем крае выше, чем в других регионах. По остальным товарам и услугам произошло незначительное увеличение количества респондентов от 1,12% до 2,8%.

*Рисунок 21– Сравнительный анализ товаров и услуг в Камчатском крае с максимальными ценами по годам (доли респондентов, %)*

Оценка удовлетворенности населения ***качеством*** товаров и услуг на рынках Камчатского края показала, что наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством наблюдается на рынке услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (38,1%), розничной торговли фармацевтической продукцией (35,4%) и производства продуктов питания (34,6%) (табл. 34).

Таблица 34

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*) | 33.3 | 48,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 30,4 | 52,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 32 | 47,6 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 30,7 | 54,1 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **35,4** | 50,9 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 25 | 45,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 33,3 | 51,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | 24,7 | **58** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 29,7 | **55,4** |
| Розничная торговля | 32,5 | 54,1 |
| Рынок производства продуктов питания | **34,6** | 49,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 28,8 | **55,9** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **38,1** | 46,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 23,1 | 44,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 27,8 | 50,2 |
| Рынок туристических услуг | 32 | 47,2 |
| Рынок услуг связи | 28,4 | 46,7 |

Уровень неудовлетворенности качеством товаров и услуг не так высок, как уровень неудовлетворенности ценами и варьирует от 44,1% до 58% от числа опрошенных. Но и диапазон долей респондентов, выказавших удовлетворенность качеством услуг на различных рынках тоже невелик: от 23,1% до 38,1.

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 платных медицинских услуг (54,1%), розничной торговли, услуг детского отдыха и оздоровления (52,2%), услуг в сфере культуры (51,2%) (рис. 22).

По сравнению с 2015 г. лидерами "антирейтинга" по уровню неудовлетворенности качеством предоставляемых услуг по-прежнему являются рынки услуг ЖКХ и межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом. В отношении рынка услуг электроэнергетики большее количество респондентов (55,4% в 2016 г. по сравнению с 50,2% в 2015 г.) отметили неудовлетворенность качеством (рис. 23).

*Рисунок 22 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности* ***качеством*** *(доли респондентов, %)*

Значительно большее количество респондентов отметили ухудшение качества товаров и услуг на рынках услуг розничной торговли фармацевтической продукцией (+9,8%), детского отдыха и оздоровления (+9,8%), дошкольного образования (+9,3%), психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (+8,5%) и услуг дополнительного образования детей (+7,5%).

*Рисунок 23– Сравнительный анализ рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню неудовлетворенности* ***качеством*** *– «антирейтинг» по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем качества, %)*

И только на двух рынках качество услуг улучшилось, т.е. уменьшилось количество респондентов, неудовлетворенных качеством - перевозки пассажиров воздушным транспортом (-6,3%) и связи (-6,1%).

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 41,7% респондентов отметили свою удовлетворенность возможностью выбора лекарственных препаратов (табл. 12). Респонденты высказали удовлетворенность возможностью выбора товаров в розничной торговле (38,9%) и туристических услуг (37%).

Таблица 35

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*) | 34,9 | 44,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 33,3 | 45,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 31,8 | 47,2 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 36,5 | **51,2** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **41,7** | 40,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 28,9 | 41,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 29,9 | **49,9** |
| Рынок услуг ЖКХ | 26,2 | **52,5** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 29,6 | 48,5 |
| Розничная торговля | **38,9** | 45,4 |
| Рынок производства продуктов питания | 33,6 | 46,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 34,4 | 48,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 34,9 | 48,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 22,5 | 41,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 30,4 | 45,6 |
| Рынок туристических услуг | **37,0** | 40,7 |
| Рынок услуг связи | 35,2 | 40,2 |

В наибольшей степени население недовольно отсутствием выбора на рынке услуг ЖКХ (54,2%) и платных медицинских услуг (51,2%). И около половины респондентов выразили недовольство отсутствием выбора товаров и услуг в сфере культуры (49,9%), на рынках межмуниципальныхперевозок пассажиров наземным транспортом (48,9%), электроэнергетики (48,5%) и перевозок пассажиров воздушным транспортом (48,0%) (рис. 24).

*Рисунок 24 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности* ***возможностью выбора*** *(доли респондентов, %)*

 Сопоставляя результаты опроса с 2015 г., следует отметить незначительное улучшение ситуации с выбором услуг на рынке перевозки пассажиров воздушным транспортом: количество респондентов, оценивших возможности выбора как неудовлетворительные, сократилось на 3,8% (рис. 25).

*Рисунок 25 – Сравнительный анализ рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню неудовлетворенности* ***возможностью выбора*** *– «антирейтинг» по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем возможностью выбора, %)*

 Но на рынках социальных услуг ситуация значительно ухудшилась. 44,4% респондентов (на 9% больше, чем в 2015 г.) отметили ухудшение возможностей выбора на рынке услуг дошкольного образования, психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (на 7% больше, чем в 2015 г.) и дополнительного образования детей (на 7,8% больше, чем в 2015 г.).

Если в 2015 г. в своеобразных антирейтингах неудовлетворенности ценами, качеством и возможностью выбора выделились три рынка: рынок услуг ЖКХ, рынок услуг воздушного и наземного транспорта, то в 2016 г. выделить наиболее кризисные рынки по трем критериям оценки уровня неудовлетворенности не представляется возможным.

**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 36

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*) | 10,0 | 38,1 | 24,7 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 10,0 | 33,6 | 34,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 8,1 | 37,3 | 32,0 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 6,0 | **42,0** | 35,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 7,6 | 38,6 | 33,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 8,4 | 23,6 | 34,1 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 10,8 | 25,7 | **40,2** |
| Рынок услуг ЖКХ | **12,3** | 29,4 | 34,4 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 10,0 | 22,3 | **40,9** |
| Розничная торговля | 10,5 | **43,8** | 27,3 |
| Рынок производства продуктов питания | 8,1 | 36,5 | 36,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 10,5 | 28,1 | **40,4** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **15,5** | 24,9 | 36,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 10,0 | 17,8 | 34,4 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | **11,5** | 21,0 | 36,7 |
| Рынок туристических услуг | 8,4 | 37,0 | 28,3 |
| Рынок услуг связи | 7,1 | 33,1 | 30,2 |

Уменьшение числа организаций, действующих на рынках края отметили 15,5% респондентов в отношении рынка перевозок пассажиров воздушным транспортом, 12,3% - услуг ЖКХ и 11,5% - в отношении рынка перевозок пассажиров воздушным транспортом.

Более 40% респондентов отметили увеличение числа предприятий и организаций, работающих на рынках розничной торговли (43,8%) и платных медицинских услуг (42%) (рис. 26).

*Рисунок 26 – Рынки Камчатского края, продемонстрировавшие наиболее значительный рост числа участников за последние 3 года*

*(доля респондентов, отметивших увеличение %)*

**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.

Четверть 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 (50 – 51%) отмечают рост цен на рынках услуг дополнительного образования детей (50,7%) и дошкольного образования (50,1%), а также розничной торговли фармацевтической продукцией (50,4%) (табл.37).

Таблица 37

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*) | 8,7 | **50,1** | 21,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 6,0 | 40,7 | 32,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 7,6 | **50,7** | 21,8 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 6,0 | 47,8 | 29,7 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 6,3 | **50,4** | 25,5 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 7,6 | 34,9 | 26,5 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 7,1 | 40,9 | 31,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | 7,3 | 47,2 | 30,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 6,8 | 49,1 | 26,5 |
| Розничная торговля | 10,0 | 47,8 | 24,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 8,7 | 46,7 | 25,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8,7 | 46,7 | 25,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 8,7 | 46,7 | 25,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,1 | 30,4 | 27,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 8,4 | 33,9 | 30,7 |
| Рынок туристических услуг | 6,6 | 42,5 | 27,6 |
| Рынок услуг связи | 9,7 | 38,3 | 25,7 |

Около половины опрошенных (46 – 49%) указывает на рост цен на рынках электроэнергетики, розничной торговли, медицинских услуг, услуг ЖКХ, перевозок пассажиров воздушным и наземным транспортом, производства продуктов питания (рис. 27).

*Рисунок 27 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по увеличению цен (доля респондентов, отметивших рост уровня цен, %)*

 **Изменение уровня качества**

Большая часть опрошенных (от 34 до 47%) полагает, что качество товаров и услуг за последние 3 года заметно не изменилось практически на всех рынках товаров и услуг Камчатского края (табл.38).

17,1% респондентов отмечают снижение качества на рынке услуг ЖКХ, перевозок пассажиров воздушным и наземным транспортом (15,7% и 15,5% соответственно).

При этом более 30% респондентов отмечают повышение качества товаров и услуг в розничной торговле (31,5%), на рынках услуг детского отдыха и оздоровления (30,7%) и услуг дополнительного образования детей (30,2%). Более 20% респондентов отметили повышение качества товаров и услуг по всем товарным рынкам (рис. 28).

Таблица 38

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*) | 7,6 | 23,1 | 47,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 9,2 | **30,7** | 40,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 10,2 | **30,2** | 35,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 8,4 | 26,2 | 45,1 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 8,1 | 27,6 | 46,7 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 8,9 | 22,8 | 34,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 8,4 | 27,3 | 42,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | **17,1** | 25,5 | 40,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 11,5 | 23,6 | 48,0 |
| Розничная торговля | 13,6 | **31,5** | 34,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 12,1 | 26,2 | 38,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **15,5** | 20,7 | 43,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **15,7** | 24,9 | 40,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 10,2 | 20,7 | 34,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 11,5 | 23,4 | 39,9 |
| Рынок туристических услуг | 8,4 | **31,8** | 32,3 |
| Рынок услуг связи | 9,4 | 25,2 | 38,1 |

*Рисунок 28 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по улучшению качества (доля респондентов, отметивших увеличение уровня качества, %)*

**Изменение возможности выбора**

Более трети опрошенных полагают, что возможности выбора возросли на рынках платных медицинских услуг (36,7%), детского отдыха и оздоровления (36,5%), розничной торговли фармацевтической продукцией (36%), услуг дополнительного образования детей (35,4%), в розничной торговле (34,1%) (табл. 39). Более 20% респондентов отметили увеличение возможностей выбора товаров и услуг за последние три года.

Таблица 39

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*) | 8,4 | 29,9 | 37,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | **12,3** | **36,5** | 30,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 9,7 | 35,4 | 33,9 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 6,6 | **36,7** | 34,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 6,0 | **36,0** | 35,4 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 8,4 | 27,6 | 28,3 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 8,9 | 30,2 | 36,5 |
| Рынок услуг ЖКХ | **13,4** | 26,8 | 35,4 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 10,2 | 27,0 | 38,1 |
| Розничная торговля | 8,9 | 34,1 | 33,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 9,7 | 31,5 | 34,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **12,1** | 29,9 | 35,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **17,1** | 28,1 | 31,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 11,5 | 23,9 | 28,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 11,0 | 23,1 | 35,4 |
| Рынок туристических услуг | 9,7 | 32,5 | 31,0 |
| Рынок услуг связи | 10,8 | 26,8 | 34,9 |

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

Уменьшение возможности выбора отмечают респонденты на рынках услуг перевозок пассажиров воздушным и наземным транспортом (17,1% и 12,1% соответственно), ЖКХ (13,4%), услуг детского отдыха и оздоровления (12,3%). Чем меньше предприятий действует на товарном рынке, тем более ограничен выбор потребителей (рис. 29).

*Рисунок 29 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по снижению возможности выбора (доля респондентов, отметивших снижение возможности выбора, %)*