**Оценка удовлетворенности потребителей количеством организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Камчатского края, качеством товаров, работ и услуг и состояния ценовой конкуренции**

По мнению значительной части потребителей товаров, работ и услуг на рынках Камчатского края (далее – потребителей), количество предприятий и организаций на большинстве рынков Камчатского края за последние 3 года либо не изменилось либо увеличилось.

Оценка населением динамики количества организаций,

предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края

Таблица 9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования | **15,8** | 36,0 | 21,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 11,8 | 31,4 | 32,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 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 2015 года.

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

*Рисунок 1 – Рынки Камчатского края, продемонстрировавшие наиболее значительный рост числа участников за последние 3 года*

*(доля респондентов, отметивших увеличение %)*

Наиболее конкурентными рынками Камчатского края с точки зрения количества участников, по мнению потребителей, 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%).

Оценка населением количества организаций,

предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края

Таблица 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Достаточно или даже избыточно | Мало или нет совсем |
| Рынок услуг дошкольного образования | 48,5 | 34,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 38,2 | 48,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 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.

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 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 неудовлетворены интенсивностью конкуренции на рынках медицинских услуг (69%), услуг в сфере культуры (69%), перевозок пассажиров воздушным и водным транспортом (68%).

*Рисунок 2 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по числу действующих на них организаций (доля респондентов, оценивших число организаций как «достаточное и избыточное»,%)*

**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.

Оценка удовлетворенности населения ценами товарами и услугами на рынках Камчатского края

Таблица 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования | **32,7** | 40,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 31,5 | 46,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 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 3 – 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.

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

Таблица 12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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 4 – 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.

Оценка удовлетворенности населения качеством товаров и услуг

на рынках Камчатского края

Таблица 13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Неудовлетворены и скорее неудовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования | 31,6 | 39,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 31,9 | 42,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 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 5 – 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.

Оценка удовлетворенности населения возможностью выбора товаров и услуг

на рынках Камчатского края

Таблица 14

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Неудовлетворены и скорее неудовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования | 33,3 | 35,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 28,8 | 43,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 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 6 – 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, рынки услуг воздушного и наземного транспорта.

*Рисунок 7 – 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.