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

Результаты проведенного мониторинга размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте Агентства инвестиций и предпринимательства Камчатского края (<https://aginvest.kamgov.ru/razvitie_konkurentnoj_sredy/monitoring_konkurentcii>);

- на интернет портале об инвестиционной деятельности Камчатского края в разделе «Инвестору» подразделе «Развитие конкуренции» (<http://investkamchatka.ru/>) и бизнес портале Камчатского края в разделе «Поддержка бизнеса» подразделе «Развитие конкуренции» (<http://smbkam.ru/>).

Мониторинг проводился в форме социологического исследования на базе инструментария Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации ФГБОУ ВПО «Камчатский государственный технический университет».

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 позволяет определить, на каком уровне существует конкретная проблема, выявленная потребителями, а также выявить целевые группы потребителей, на которых ориентированы рынки, требующие содействия развитию конкуренции. Количественные характеристики выборки определялись по формуле(1):

|  |  |
| --- | --- |
| $$SS=\frac{Z^{2}\*p\*\left(1-p\right)}{c^{2}}$$ | (1) |

где: *Z*$- $фактор (1,96 для 95% доверительного интервала);

*p*$- $процент интересующих респондентов или ответов, в десятичной форме (0,5 по умолчанию);

c $-$доверительный интервал, в десятичной форме (0,05 = ±5%).

Минимальное значение, обеспечивающее репрезентативность выборки по количественным показателям составляет 384 человек. В результате бесповторной квотно-стратифицированной выборки было опрошено 400 человек в возрасте от 18 до 74 лет.

По данным официального сайта Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю средний показатель численности населения Камчатского края за 2017 год составил 314 575 человек. Доля потребителей товаров, работ и услуг, на основании оценок которых проводился мониторинг, в общей численности населения Камчатского края составляет примерно 0,13%.

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

**Социально-демографические характеристики респондентов**

Распределение респондентов осуществлялось пропорционально расселению: большая часть выборки проживает в г. Петропавловске-Камчатском (67 %) (Таблица 3.7).

Таблица 3.7

Распределение респондентов по населенным пунктам[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место жительства | Человек | % |
| г. Петропавловск-Камчатский | 268 | 67,0 |
| г. Елизово | 74 | 18,5 |
| г. Вилючинск | 50 | 12,5 |
| Елизовский муниципальный район | 8 | 2,0 |
| Всего | 400 | 100,0 |

В распределении по полу доминируют женщины (58,3%). В силу специфики отраслевой занятости мужчин (рыболовство и военная служба) данное распределение можно принять корректным (Таблица 3.8).

Таблица 3.8

Гендерные характеристики респондентов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пол | Человек | % |
| Мужской | 167 | 41,8 |
| Женский | 233 | 58,3 |
| Всего | 400 | 100,0 |

 При проведении опроса интервьюеры опрашивали респонденты по четырем возрастным стратам (Таблица 3.9). С учетом потребительского опыта, предпочтения отдавались респондентам в возрасте старше 20 лет (90 %).

Таблица 3.9

Распределение респондентов по возрасту

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Человек | % |
| До 20 лет | 40 | 10,0 |
| От 21 до 35 лет | 145 | 36,3 |
| От 36 до 50 лет | 135 | 33,8 |
| Старше 51 года | 80 | 20,0 |
| Всего | 400 | 100,0 |

Собственный социальный статус респонденты определяли в соответствии с занятостью (Таблица 3.10). Большая часть выборки относится к экономически активному населению (56,8%). Учащиеся различных учебных заведений профессионального образования составили 18,8 %. В числе респондентов 4,3% составили безработные граждане.

Таблица 3.10

Распределение респондентов по социальному статусу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Социальный статус | Человек | % |
| Работаю | 227 | 56,8 |
| Без работы | 17 | 4,3 |
| Учусь | 75 | 18,8 |
| Домохозяйка | 19 | 4,8 |
| Пенсионер | 46 | 11,5 |
| Иное | 16 | 4,0 |
| Всего | 400 | 100,0 |

Характер потребления домашнего хозяйства и структура его расходов во многом зависит от наличия и количества детей (Таблица 3.11). Большая часть респондентов (61,6 %) имеют детей, в том числе 6,3 % составили многодетные семьи.

Таблица 3.11

Распределение респондентов по количеству детей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Состав семьи | Человек | % |
| Нет детей | 154 | 38,5 |
| 1 ребенок | 111 | 27,8 |
| 2 ребенка | 110 | 27,5 |
| 3 и более детей | 25 | 6,3 |
| Всего | 400 | 100,0 |

Большая доля респондентов имеет высшее образование (33,5%), а с учетом неполного высшего и научной степенью $–$52,5% (Таблица 3.12).

Таблица 3.12

Распределение респондентов по уровню образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень образования | Человек | % |
| Общее среднее | 74 | 18,5 |
| Среднее специальное | 112 | 28,0 |
| Неполное высшее | 72 | 18,0 |
| Высшее | 134 | 33,5 |
| Научная степень | 4 | 1,0 |
| Иное | 4 | 1,0 |
| Всего | 400 | 100,0 |

Наибольшая доля респондентов (27,0%) имеют доход от 20 до 30 тыс. рублей в месяц (Таблица 3.13). 4,8 % респондентов имеют очень низкий доход – до 10 тыс. рублей. 8,3 % имеют доходы более 60 тыс. рублей в месяц.

Таблица 3.13

Распределение респондентов по величине среднемесячного дохода

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень доходов | Человек | % |
| До 10 тыс. руб. | 19 | 4,8 |
| От 10 до 20 тыс. руб. | 92 | 23,0 |
| От 20 до 30 тыс. руб. | 108 | 27,0 |
| От 30 до 45 тыс. руб. | 87 | 21,8 |
| От 45 до 60 тыс. руб. | 61 | 15,3 |
| Более 60 тыс. | 33 | 8,3 |
| Всего | 400 | 100,0 |

#### **3.3.2.1. Удовлетворенность качеством и ценами товаров и услуг**

**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 (Таблица 3.14). Наибольшее количество предприятий, по мнению 73,1% респондентов, действуют на территории края аптек и аптечных пунктов. Чуть меньшее количество респондентов (70,1%) удовлетворены количеством предприятий, действующих в розничной торговле. Достаточно высокая удовлетворенность интенсивностью конкуренции также отмечается на рынке услуг связи (65,1%).

*Таблица 3.14*

**Оценка населением количества организаций,**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид рынка | Достаточно или даже избыточно | Мало или нет совсем |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 55 | 31,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 38,1 | **53,1** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 56,8 | 32,6 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 59,3 | 33,3 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **73,1** | 20,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 21 | 41,5 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 30,3 | **60,6** |
| Рынок услуг ЖКХ | 41,8 | 42,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 44,1 | 40,5 |
| Розничная торговля | **70,1** | 20,5 |
| Рынок производства продуктов питания | 51 | 42,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 52,1 | 39,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 39,5 | 52,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,6 | **60,3** |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 28,8 | 51,8 |
| Рынок туристических услуг | 50 | 41,8 |
| Рынок услуг связи | **65,1** | 25,8 |

В большей степени респонденты удовлетворены уровнем конкуренции на рынках платных медицинских услуг (59,3%), платных услуг дополнительного образования детей (56,8%) и услуг дошкольного образования, предоставляемых негосударственными детскими садами, имеющими лицензию (55%) (Рисунок 3.17).

Рисунок 3.17. Рейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае 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, являются рынок услуг в сфере культуры (60,6%) и рынок перевозок пассажиров водным транспортом (60,3%, а 30,3% опрошенных считают, что этот рынок в крае вообще отсутствует). 53,1% опрошенных считают, что слабо развит рынок услуг детского отдыха и оздоровления.

Рынками с недостаточным количеством предприятий 51,8% респондентов указали рынок услуг социального обслуживания населения, а 41,5% - платных услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ.

Начиная с 2015 года, наблюдается устойчивый рост хозяйствующих субъектов на рынках услуг розничной торговли фармацевтической продукцией (+5,95 %), торговли (+8,5 %), услуг связи (+8,2 %), платных медицинских услуг (+3,3 %), платных услуг дополнительного образования детей и услуг дошкольного образования негосударственных детских садов (+9 %), туристских услуг (+7,1 %) (Таблица 3.15).

Но также наблюдается сокращение численности предприятий, действующих на рынках услуг перевозок пассажиров водным транспортом (-9,7 %), услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (6,9%), услуг социального обслуживания населения (-5,6%), услуг в сфере культуры (-4,6%) (Рисунок 3.18).

Таблица 3.15

Динамика оценок населением рынков, на которых количества организаций «достаточно или даже избыточно», %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,6 | 26 | 27,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 21 | 27 | 27,9 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 28,8 | 32 | 34,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 30,3 | 32 | 34,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 38,1 | 40,4 | 38,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 39,5 | 42,6 | 38,6 |
| Рынок услуг ЖКХ | 41,8 | 37,8 | 47,6 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 44,1 | 41,7 | 49,3 |
| Рынок туристских услуг | 50 | 47,8 | 42,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 51 | 48,6 | 52,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 52,1 | 48,8 | 57,1 |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 55 | 52,5 | 48,5 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 56,8 | 51,4 | 47,8 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 59,3 | 52,5 | 56 |
| Рынок услуг связи | 65,1 | 54,8 | 56,9 |
| Розничная торговля | 70,1 | 61,2 | 61,6 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 73,1 | 59,3 | 67,2 |

Рисунок 3.18. Сравнительный анализ оценок рынков товаров и услуг в Камчатском крае 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 (см. Приложения Б) показал, что жители всех населенных пунктов в наибольшей степени удовлетворены насыщенностью числом участников на рынке розничной торговли и рынке фармацевтической продукции.

Жители г. Петропавловска-Камчатского в наибольшей степени удовлетворены ситуацией на рынках услуг связи (63,8%), медицинских услуг (62,3%), услуг дошкольного образования (56%), услуг дополнительного образования (55,6%). Жители г. Елизово продемонстрировали высокую удовлетворенность числом организаций, действующих на рынке услуг дополнительного образования (68,9%) и медицинских услуг (68,9%). Жители
г. Вилючинска продемонстрировали самую высокую степень удовлетворенности числом участников рынка услуг связи (78%).

Жители г. Петропавловска-Камчатского не удовлетворены количеством участников рынка услуг в сфере культуры (60,4%), пассажирских перевозок водным (56,3%) и воздушным (55,2%) транспортом. Наиболее высокую степень неудовлетворенности жители г. Елизово выразили в отношении рынков перевозок пассажиров водным транспортом (66,2%), услуг детского отдыха (60,8%) и услуг в сфере культуры (57,3%). Жители Елизовского муниципального района недовольны интенсивностью конкуренции на рынке услуг дополнительного образования (78%), на рынке медицинских услуг (75%), рынке услуг в сфере культуры (75%). Жители Вилючинска не удовлетворены интенсивностью конкуренции на рынке перевозок пассажиров водным транспортом (70%) и на рынках услуг в сфере культуры и медицинских услуг (по 58%).

**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. Если уровень удовлетворенности варьируется от 16,6% до 34%, то уровень неудовлетворенности – в диапазоне от 37,3% до 67,8%. Причем, два рынка –услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ и перевозок пассажиров водным транспортом – которые имеют минимальные значения неудовлетворенности, вызвали наибольшие затруднения при ответе (46,3% и 45,3% соответственно). Поэтому можно говорить, что минимальный уровень неудовлетворенности – 47% (Таблица 3.16).

Таблица 3.16

Оценка удовлетворенности населения ценами на товары и услуги

на рынках Камчатского края, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид рынка | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 26,8 | 53 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 27,8 | 55,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 27 | 52,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 19 | **67,8** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **32,8** | 53,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 16,6 | 37,3 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 27,3 | 56,3 |
| Рынок услуг ЖКХ | 21,6 | **64,6** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 21,8 | **62,6** |
| Розничная торговля | 31,8 | 57,6 |
| Рынок производства продуктов питания | 28,8 | 60,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **34** | 52,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 23,5 | 58,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,1 | 37,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 24,3 | 47,6 |
| Рынок туристских услуг | 27,3 | 53,3 |
| Рынок услуг связи | **33,5** | 52,5 |

Наибольший уровень удовлетворенности ценами на товары и услуги респонденты демонстрировали в отношении рынков услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (34%), связи (33,5%), розничной торговли (31,8%) и торговли фармацевтической продукцией (32,8%). Однако, при этом уровень неудовлетворенности на этих рынках выше 50% (Рисунок 3.19).

Наиболее высокий уровень неудовлетворенности ценами наблюдается на рынках платных медицинских услуг (67,8%), услуг ЖКХ (64,6%), электроэнергетики (62,6%), производства продуктов питания (60,8%).

 Более половины респондентов недовольны высокими ценами на товары и услуги на рынках услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (58,8%), розничной торговли (57,6%), в сфере культуры (56,3%), детского отдыха и оздоровления (53,8%).

Рисунок 3.19. Рейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности ценами(доли респондентов, %)

Практически на всех товарных рынках присутствует тенденция снижения удовлетворенности ценами (Таблица 3.17). Сравнительный анализ распределения ответов респондентов по оценке удовлетворенности ценами позволяет выделить рынки с заметным снижением этого показателя относительно 2016 г.: услуг электроэнергетики (-7,9%), психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-7,8%), медицинских услуг (-7,2).

Таблица 17

Динамика оценок населением по уровню удовлетворенности ценами
 (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 26,8 | **64,8** | **32,7** |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 27,8 | 26,2 | 31,5 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 27 | **30,4** | 29,7 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 19 | 26,2 | 26,3 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **32,8** | **33,9** | **34,5** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 16,6 | 24,4 | 21,5 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 27,3 | 25,5 | **34,4** |
| Рынок услуг ЖКХ | 21,6 | 22,1 | 24 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 21,8 | 29,7 | 28,8 |
| Розничная торговля | 31,8 | 28,6 | 30,3 |
| Рынок производства продуктов питания | 28,8 | 26,0 | 31,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **34** | 29,7 | 30,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 23,5 | 26,5 | 28,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,1 | 17,9 | 20 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 24,3 | 24,1 | 25,3 |
| Рынок туристических услуг | 27,3 | 28,3 | 26,7 |
| Рынок услуг связи | **33,5** | **31,2** | 30,6 |

Наиболее резкое снижение демонстрирует рынок услуг дошкольного образования: с 64,8% в 2016 г. до 26,8% в 2017 г.

В тоже время, рассматривая оценки респондентов с позиции «не удовлетворен/скорее не удовлетворен», выявляются тенденции, как по увеличению степени неудовлетворенности, так и по ее снижению (Таблица 3.18 и Рисунок 3.20).

К рынкам, где наблюдается стабильное снижение неудовлетворенности ценами (можно предположить, что ситуация исправляется, но незначительными темпами) можно отнести: услуги перевозок пассажиров наземным транспортом (-7,2% относительно 2015 г.), услуги перевозок пассажиров водным транспортом (-6,4% относительно 2015 г. и 13,4% относительно 2016 г.), услуги связи (-4,2% относительно 2015 г и -5,8% относительно 2016 г.).

Но наблюдается увеличение неудовлетворенности ценами на следующих рынках: услуги дошкольного образования (+12,6% относительно 2015 г.), детского отдыха и оздоровления (+9,5% относительно 2015 г.), в сфере культуры (+8,4% относительно 2015 г.), платных медицинских услуг (+7,7% относительно 2015 г.), платных услуг дополнительного образования детей (+6,2% относительно 2015 г.).

Таблица 3.18

Динамика оценок населением по уровню неудовлетворенности ценами,

(доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 53 | 29,3 | 40,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 55,8 | 58,3 | 46,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 52,3 | 50,1 | 46,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **67,8** | **62,2** | **60,1** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 53,8 | 54,6 | 53,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 37,3 | 48,3 | 40,6 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 56,3 | 60,3 | 47,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | **64,6** | **63,2** | **59,1** |
| Рынок услуг электроэнергетики | **62,6** | 55,4 | 54,6 |
| Розничная торговля | 57,6 | 59,1 | 56,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 60,8 | **62,2** | 56,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 52,8 | 57,7 | **60** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 58,8 | 59,6 | **60** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 37,8 | 51,2 | 44,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 47,6 | 54,6 | 49,3 |
| Рынок туристических услуг | 53,3 | 54,3 | 53,2 |
| Рынок услуг связи | 52,5 | 46,7 | 56,7 |

Рисунок 3.20. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню неудовлетворенности ценами – «антирейтинг»по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем цен, %)

Среди отдельных товаров и услуг, жители края выделяют те, цены на которые, по их мнению, значительно выше, чем в других регионах страны (Таблица 3.19). Большая часть опрошенных (57,5%) считает, что это продукты питания. Далее следуют услуги ЖКХ (33,25%).

Таблица 3.19

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 | 230 | 57,5 |
| Услуги ЖКХ | 133 | 33,25 |
| "На все" | 91 | 22,75 |
| Бензин, топливо | 68 | 17 |
| Медицинские услуги | 48 | 12 |
| Другое | 38 | 9,5 |
| Образование | 27 | 6,75 |
| Авиабилеты | 26 | 6,5 |
| Интернет, связь, ТВ | 25 | 6,25 |
| Лекарства | 22 | 5,5 |
| Одежда, обувь | 17 | 4,25 |
| Туристические услуги | 15 | 3,75 |
| Общественный транспорт | 12 | 3 |

22,75% респондентов считают, что на все товары и услуги в крае цены выше, чем в других регионах (Рисунок 3.21).

*Рисунок 3.21. Наиболее дорогие товары и услуги в Камчатском крае*

*(число респондентов, отметивших данный товар)*

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. (Таблица 3.20). Более того, начиная с 2016 года, респонденты начали указывать категорию «на все», доля которой возросла на 19,86% относительно 2016 г. Также, начиная с 2016 года, респонденты начали указывать услуги общественного транспорта, образование и туристские услуги как более дорогие, чем в других регионах.

Таблица 3.20

Перечень наиболее дорогих (в сравнении с другими регионами) товаров и услуг в Камчатском крае (доля респондентов в общем количестве ответов, %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование товаров, услуг | 2017 | 2016 | 2015 |
| "На все" | 22,75 | 2,89 | - |
| Авиабилеты | 6,5 | 8,4 | 8,9 |
| Бензин, топливо | 17 | 9,45 | 7,3 |
| Другое | 9,5 | 1,05 | 14,4 |
| Интернет, связь, ТВ | 6,25 | 4,72 | 3,6 |
| Лекарства | 5,5 | 2,36 | 2,8 |
| Медицинские услуги | 12 | 4,99 | 3,1 |
| Образование | 6,75 | 3,15 | - |
| Общественный транспорт | 3 | 2,62 | - |
| Одежда, обувь | 4,25 | 8,4 | 5,6 |
| Продукты питания | 57,5 | 35,96 | 34 |
| Туристские услуги | 3,75 | 1,84 | - |
| Услуги ЖКХ | 33,25 | 17,59 | 20,2 |

За последний год увеличилась доля респондентов, считающих, что цены на продукты питания в Камчатском крае значительно выше, чем в иных регионах – 57, 5%, что на 23,5% больше, чем в 2015 г., а на услуги ЖКХ – 33,25%, что на 15,66% больше, чем в 2015 г. (Рисунок 3.22).

Однако сократились доли респондентов, считающих, что цены на авиабилеты (-2,4% относительно 2015 г.) и одежду, обувь (-1,35% относительно 2015 г.) выше, чем в других регионах.

Рисунок 3.22. Сравнительный анализ товаров и услугс максимальными ценами в Камчатском крае по годам (доли респондентов, %)

Оценки удовлетворенности населения качеством товаров и услуг на рынках Камчатского края варьируются в диапазоне от 20,1% до 46,3%. Анализ ответов респондентов показал, что наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством наблюдается на рынке розничной торговли фармацевтической продукцией (46,3%), туристских услуг (40,1%), розничной торговли фармацевтической продукцией (39,8%) и производства продуктов питания (38,1%) (Таблица 3.21).

Таблица 3.21

Оценка удовлетворенности населения качеством товаров и услуг

на рынках Камчатского края (доли респондентов, %)

| Вид рынка | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 33,8 | 45,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 32,6 | 50,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 36,8 | 41,8 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 29 | **59** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **46,3** | 40,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,1 | 34,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 33,3 | 51,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | 26,8 | **58,5** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 30,3 | **52,6** |
| Розничная торговля | **39,8** | 47,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 38,1 | 50,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 32 | **53** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 36,8 | 47 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 20,5 | 35,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 26,8 | 48,3 |
| Рынок туристских услуг | **40,1** | 39,8 |
| Рынок услуг связи | 37 | 46,8 |

Уровень неудовлетворенности качеством товаров и услуг не так высок, как уровень неудовлетворенности ценами: от 34,8% до 59% от числа опрошенных (Рисунок 3.23).

Рисунок 2.23. Рейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности качеством (доли респондентов, %)

В наибольшей степени население недовольно низким качеством платных медицинских услуг (59%) и услуг ЖКХ – 58,5% респондентов отметили неудовлетворенность качеством услуг на данном рынке. 53% опрошенных выразили недовольство низким качеством перевозок пассажиров наземным транспортом. Немногим более половины респондентов отметили низкое качество услуг электроэнергетики (52,6%), услуг в сфере культуры (51,8%), производства продуктов питания (50,5%), услуг детского отдыха и оздоровления (50,3%).

С 2015 г. следует отметить в целом рост удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг в Камчатском крае (Таблица 3.22). Наиболее потребители удовлетворены качеством фармацевтической продукцией (46,3%), туристских услуг (40,1%), розничной торговли (39,8%).

Таблица 3.22

Динамика оценок населением уровня удовлетворенности качеством товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 33,8 | 25 | 23,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 32,6 | 23,1 | 22,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 36,8 | 24,7 | 23,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 29 | 27,8 | 24,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **46,3** | 30,7 | 31,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,1 | 29,7 | 30,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 33,3 | 28,8 | 33,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 26,8 | 30,4 | 31,9 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 30,3 | 33,3 | 34,3 |
| Розничная торговля | **39,8** | 33,3 | 31,6 |
| Рынок производства продуктов питания | 38,1 | 32 | 33,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 32 | **38,1** | 33,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 36,8 | 28,4 | 33,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 20,5 | **34,6** | 36,4 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 26,8 | 32,5 | 33,9 |
| Рынок туристских услуг | **40,1** | 32 | 31,7 |
| Рынок услуг связи | 37 | **35,4** | **42,9** |

Наибольшие темпы роста удовлетворенности качеством товаров и услуг по сравнению с 2015 годом отмечены на рынках фармацевтической продукцией (+14,5%), дополнительного образования детей (+13,5%), дошкольного образования (+10,2%), детского отдыха и оздоровления (+10,2%).

Но на рынках услуг перевозок пассажиров водным транспортом и психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ произошло значительное снижение удовлетворенности качеством (-15,9% и -10,7% соответственно) (Рисунок 3.24).

*Рисунок 3.24. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню удовлетворенности качеством – «рейтинг»**по годам (доля респондентов, удовлетворенных и скорее удовлетворенных уровнем качества, %)*

По сравнению с 2015 г. лидерами «антирейтинга» по уровню неудовлетворенности качеством предоставляемых услуг по-прежнему являются рынки услуг ЖКХ (58,5%), межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом (53%), электроэнергетики (52,6%). Возглавляет антирейтинг рынок медицинских услуг (59%) (Таблица 3.23).

Таблица 3.23

Динамика оценок населением уровня неудовлетворенности качеством товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 45,8 | 48,6 | 39,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 50,3 | 52,2 | 42,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 41,8 | 47,6 | 40,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **59** | 54,1 | 52,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 40,1 | 50,9 | 41,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 34,8 | 45,7 | 37,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 51,8 | 51,2 | 47,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | **58,5** | **58** | **58** |
| Рынок услуг электроэнергетики | **52,6** | **55,4** | 50,2 |
| Розничная торговля | 47,1 | 54,1 | 51,2 |
| Рынок производства продуктов питания | 50,5 | 49,6 | 48,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **53** | **55,9** | **54,9** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 47 | 46,7 | 53 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 35,5 | 44,1 | 40,6 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 48,3 | 50,2 | 47,4 |
| Рынок туристских услуг | 39,8 | 47,2 | 45,7 |
| Рынок услуг связи | 46,8 | 46,7 | 52,8 |

Большее количество респондентов отметили ухудшение качества товаров и услуг на рынках услуг детского отдыха и оздоровления (+7,9%), дошкольного образования (+6,5%), медицинских услуг (+6,2%) (Рисунок 3.25).

Респонденты отметили меньшую неудовлетворенность качеством товаров и услуг на рынках связи (-6%) и перевозок пассажиров воздушным транспортом (-6%), туристских услуг (-5,9%), перевозок пассажиров водным транспортом (-5,1%).

Рисунок 3.25. – Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню неудовлетворенности качеством – «антирейтинг**»** по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем качества, %)

Наибольший уровень удовлетворенности населения возможностью выбора отдельных товаров и услуг отмечается на рынках фармацевтической продукцией (47,5%), розничной торговли (46,3%), связи (44,6%), туристских услуг (41,8%) (Таблица 3.24).

Более половины респондентов недовольны отсутствием выбора на рынке услуг ЖКХ (53,3%), перевозок пассажиров воздушным транспортом (53,1%), в сфере культуры (52,3%), производства продуктов питания (51,8%), электроэнергетики (51%) и платных медицинских услуг (50,8%) (Рисунок 3.26).

Таблица 3.24

Оценка удовлетворенности населения возможностью выбора товаров и услуг

на рынках Камчатского края

| Вид рынка | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 31,8 | 48,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 33,8 | 48,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 35,1 | 42,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 33,3 | 50,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **47,5** | 37,1 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 18,3 | 35,1 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 30,1 | **52,3** |
| Рынок услуг ЖКХ | 27,3 | **53,3** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 28,5 | 51 |
| Розничная торговля | **46,3** | 38 |
| Рынок производства продуктов питания | 34,3 | 51,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 33 | 50,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 26,5 | **53,1** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 19,8 | 34,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 24,8 | 46,3 |
| Рынок туристских услуг | 41,8 | 34,3 |
| Рынок услуг связи | **44,6** | 35,8 |

Рисунок 3.26. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности возможностью выбора (доли респондентов, %)

С 2015 г. наибольшую возможность выбора потребители отмечали на рынках фармацевтической продукцией и розничной торговли (Таблица 3.25).

Более того, на рынке розничной торговли респонденты отмечали и наибольший рост возможностей выбора (+9,5%). Также увеличились возможности выбора на рынках туристских услуг (+8,6%) и связи (+7,5%).

Таблица 3.25

Динамика оценок населением уровня удовлетворенности возможностью выбора товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 31,8 | 34,9 | 33,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 33,8 | 33,3 | 28,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 35,1 | 31,8 | 33,5 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 33,3 | 36,5 | 35,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **47,5** | **41,7** | **43,2** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 18,3 | 28,9 | 25,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 30,1 | 29,9 | 27,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | 27,3 | 26,2 | 23,9 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 28,5 | 29,6 | 27,4 |
| Розничная торговля | **46,3** | **38,9** | 36,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 34,3 | 33,6 | 35,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 33 | 34,4 | 33,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 26,5 | 34,9 | 30,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 19,8 | 22,5 | 23,6 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 24,8 | 30,4 | 26,4 |
| Рынок туристских услуг | 41,8 | **37,0** | 33,2 |
| Рынок услуг связи | **44,6** | 35,2 | 37,1 |

В целом, можно говорить о постоянном незначительном увеличении удовлетворенности возможности выбора на рынках услуг детского отдыха и оздоровления, дополнительного образования детей, торговли фармацевтической продукцией, в сфере культуры, услуг ЖКХ (Рисунок 3.27).

По мнению респондентов, сократилась возможность выбора на рынках услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-6,9% относительно 2015 г.), перевозок пассажиров воздушным транспортом (-3,8% относительно 2015 г.) и водным транспортом (-3,8% относительно 2015 г.).

Рисунок 3.27. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню удовлетворенности возможностью выбора – «рейтинг»по годам (доля респондентов, удовлетворенных и скорее удовлетворенных уровнем возможностью выбора, %)

Лидером антирейтинга неудовлетворенности возможностью выбора на протяжении трех лет является рынок услуг ЖКХ и сферы культуры (Таблица 3.26).

Наиболее активно с 2015 года снижается неудовлетворенность возможностями выбора на рынках услуг связи (-9,1%), розничной торговли
(-8,3%), туристских услуг (-8,2%).

Таблица 3.26

Динамика оценок населением уровня неудовлетворенности возможностью выбора товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 48,1 | 44,4 | 35,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 48,6 | 45,6 | 43,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 42,1 | 47,2 | 39,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 50,8 | **51,2** | 45,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 37,1 | 40,3 | 38,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 35,1 | 41,7 | 34,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **52,3** | **49,9** | 49,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | **53,3** | **52,5** | **54,2** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 51 | 48,5 | 48,6 |
| Розничная торговля | 38 | 45,4 | 46,3 |
| Рынок производства продуктов питания | 51,8 | 46,4 | 45,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 50,1 | 48,9 | 49,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **53,1** | 48,0 | **51,8** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 34,1 | 41,2 | 38 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 46,3 | 45,6 | 43,8 |
| Рынок туристских услуг | 34,3 | 40,7 | 42,5 |
| Рынок услуг связи | 35,8 | 40,2 | 44,9 |

Однако с 2015 года возросла неудовлетворенность возможностями выбора на рынках услуг дошкольного образования (+12,5%), производства продуктов питания (+6,5%), медицинских услуг (+5,4%) (Рисунок 3.28).

Рисунок 3.28. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **неудовлетворенности возможностью выбора** – **«антирейтинг»** по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем возможностью выбора, %)

Если в 2015 г. в своеобразных антирейтингах неудовлетворенности ценами, качеством и возможностью выбора выделились три рынка: рынок услуг ЖКХ, рынок услуг перевозок воздушным и наземным транспортом, в 2016 г. выделить наиболее кризисные рынки по трем критериям оценки уровня неудовлетворенности не представлялось возможным, то в 2017 г. выделяется один кризисный рынок – рынок услуг ЖКХ.

#### **3.3.2.2. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды**

**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 3.27).

*Таблица 3.27*

**Оценка населением динамики количества организаций,**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 8,8 | 38,5 | 30,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 9 | 26,3 | 42,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 7,3 | 36,8 | 32 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 7,3 | **46** | 31,5 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 4,3 | **48** | 29,5 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6,5 | 16 | 32,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 7,5 | 25 | **49** |
| Рынок услуг ЖКХ | 9,3 | 21,3 | **50,5** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7 | 20,3 | **51,5** |
| Розничная торговля | 7 | **49,5** | 29,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 8 | 38,5 | 36 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **15,5** | 22,3 | **43,5** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **13,8** | 19,8 | **46** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 6,8 | 16,8 | 34,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 7,5 | 20 | 40,8 |
| Рынок туристических услуг | 7,8 | 37,5 | 35,5 |
| Рынок услуг связи | 7,3 | **45,8** | 30,8 |

Уменьшение числа организаций действующих на рынках перевозок пассажиров наземными воздушным транспортом края отметили 15,5% и 13,8% респондентов соответственно. Однако значительно большее количество респондентов посчитали, что на этих рынках количество предприятий не изменилось: на рынках перевозок пассажиров наземным транспортом – 43,5 % респондентов, воздушным транспортом – 46%респондентов.

Наиболее активно развивающимися рынками респонденты отметили рынки розничной торговли (49,5%), торговли фармацевтической продукцией (48%), платных медицинских услуг (46%)и услуг связи (45,8%) (Рисунок 3.29).

Рисунок 3.29. Рынки Камчатского края, продемонстрировавшие наиболее значительный рост числа участников за последние 3 года

(доля респондентов, отметивших увеличение %)

По мнению респондентов, при оценке развития конкуренции за последние три года, наиболее активно увеличивается количество предприятий на рынках платных медицинских услуг, торговли фармацевтической продукцией и розничной торговли (Таблица 3.28).

Большее количество респондентов в 2017 году оценивали активное развитие рынка услуг связи (+10,4% относительно 2015 года).

Таблица 3.28

Сравнительный анализ оценок населением динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 38,5 | 38,1 | 36,0 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 26,3 | 33,6 | 31,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 36,8 | 37,3 | 38,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **46** | **42,0** | **46,7** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **48** | 38,6 | **47,5** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 16 | 23,6 | 26,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 25 | 25,7 | 33,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | 21,3 | 29,4 | 32,6 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 20,3 | 22,3 | 29,3 |
| Розничная торговля | **49,5** | **43,8** | **44,4** |
| Рынок производства продуктов питания | 38,5 | 36,5 | **43,6** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 22,3 | 28,1 | 39,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 19,8 | 24,9 | 29,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 16,8 | 17,8 | 22,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 20 | 21,0 | 24,0 |
| Рынок туристических услуг | 37,5 | 37,0 | 34,3 |
| Рынок услуг связи | **45,8** | 33,1 | 35,4 |

Но в отношении ряда рынков, респонденты в меньшей степени отмечали увеличение количества предприятий: перевозок пассажиров наземным транспортом (-16,7% относительно 2015 г.), услуг ЖКХ (-11,3% относительно 2015 г.), психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-10,7% относительно 2015 г.), перевозок пассажиров воздушным транспортом (-9,9% относительно 2015 г.), энергетике (-9% относительно 2015 г.), в сфере культуры (-8,2% относительно 2015 г.).

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

 **Изменение уровня цен**

На всех рынках незначительный процент опрошенных (от 3,8% до 9%) отмечает снижение цен на товары и услуги. В среднем четверть респондентов отмечает стабильность цен практически на всех товарных рынках Камчатского края (Таблица 3.29 и Рисунок 3.30).

Таблица 3.29

Оценка населением изменения уровня ценна товары и услуги

на рынках Камчатского края

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 5,8 | 44,8 | 21 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 5,5 | 37,3 | 30,5 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 6 | 40,5 | 26 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 6,8 | **52,3** | 23 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 3,8 | **53** | 24,5 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6 | 24,3 | 20,3 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 4,5 | 35,5 | 36 |
| Рынок услуг ЖКХ | 9 | 42,8 | 26 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 5,3 | 46,5 | 28,8 |
| Розничная торговля | 7 | **53,3** | 23 |
| Рынок производства продуктов питания | 6 | **50,3** | 25,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 8 | 42,5 | 29,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 5,3 | 38,3 | 34 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 8,3 | 23,3 | 23,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 8 | 31 | 30,8 |
| Рынок туристических услуг | 5,5 | 45 | 26 |
| Рынок услуг связи | 5,5 | 49,3 | 26 |

Рисунок 3.30. Антирейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае
по увеличению цен (доля респондентов, отметивших рост уровня цен, %)

Но максимальное число опрошенных указывает на рост цен на рынках товаров и услуг региона. Так более половины опрошенных отмечают рост цен на рынках розничной торговли (53,3%), торговли фармацевтической продукцией (53%), платных медицинских услуг (52,3%) и производства продуктов питания (50,3%).

Около половины опрошенных указывает на рост цен на рынках услуг связи (49%), электроэнергетики (46,5%), туристических услуг (45%).

Если сопоставлять восприятие динамики изменения цен потребителями за последние 3 года на различных рынках, то можно выделить три рынка, где более половины респондентов стабильно отмечают рост цен: торговли фармацевтической продукцией, розничной торговли и производства продуктов питания (Таблица 3.30).

Таблица 3.30

Сравнительный анализ оценок населением увеличения уровня цен на товары и услуги на рынках Камчатского края, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 44,8 | **50,1** | 37,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 37,3 | 40,7 | 40,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 40,5 | **50,7** | 40,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **52,3** | 47,8 | 49,9 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **53** | **50,4** | **51,3** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 24,3 | 34,9 | 30,0 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 35,5 | 40,9 | 40,0 |
| Рынок услуг ЖКХ | 42,8 | 47,2 | 46,1 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 46,5 | 49,1 | 49,2 |
| Розничная торговля | **53,3** | 47,8 | **51,4** |
| Рынок производства продуктов питания | **50,3** | 46,7 | **52,1** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 42,5 | 46,7 | **52,6** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 38,3 | 46,7 | 49,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 23,3 | 30,4 | 31,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 31 | 33,9 | 35,4 |
| Рынок туристических услуг | 45 | 42,5 | 45,4 |
| Рынок услуг связи | 49,3 | 38,3 | 48,5 |

В отношении рынка услуг дошкольного образования наблюдается небольшой рост доли респондентов, считающих, что за последние три года цены на услуги возросли (+7,4% относительно 2015 г.).

По сравнению с 2015 г. в отношении рынков пассажирских перевозок наблюдается сокращение доли респондентов, считающих, что за последние три года цены на услуги возросли: воздушным транспортом – (-11,1 %), наземным – (-10,1 %), водным – (-8,2 %).

**Изменение уровня качества**

Большая часть опрошенных (от 28 до 49%) полагает, что качество товаров и услуг за последние 3 года заметно не изменилось практически на всех рынках товаров и услуг в Камчатском крае (Таблица 3.31).

13,8% респондентов отмечают снижение качества на рынке услуг ЖКХ, перевозок пассажиров наземным транспортом (13,5%) и платных медицинских услуг (13,3%). Однако почти половина опрошенных (48,3%, 46,5% и 47% соответственно) считают, что качество на этих рынках не изменилось, а 14%, 18% и 18,8% соответственно, что качество улучшилось.

Почти четверть респондентов отмечают повышение качества туристических услуг (27%), связи (26,5%) и розничной торговли (24,5%) (Рисунок 3.31).

Таблица 3.31

Оценка населением изменения уровня качества товаров и услуг

на рынках Камчатского края

| Вид рынка | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 7,8 | 18,5 | 44 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,3 | 17,3 | 43,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 5,5 | 22,3 | 42 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **13,3** | 18,8 | 47 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 5,5 | 22 | **49,3** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6,3 | 13,8 | 28,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 5,8 | 22,3 | **48,8** |
| Рынок услуг ЖКХ | **13,8** | 14 | **48,3** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 11,3 | 14 | 53,8 |
| Розничная торговля | 9,3 | **24,5** | 47 |
| Рынок производства продуктов питания | 9,3 | 22,3 | **48,3** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **13,5** | 18 | 46,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 7,8 | 18,8 | 47 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 7,5 | 10,8 | 35,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 9 | 18,3 | 40 |
| Рынок туристских услуг | 7,3 | **27** | 40,3 |
| Рынок услуг связи | 11,5 | **26,5** | 40,5 |

Рисунок 3.31. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по улучшению качества (доля респондентов, %)

По сравнению с 2015-2016 гг. наблюдается снижение доли респондентов, отмечающих увеличение качества товаров и услуг в Камчатском крае. Относительно устойчивый рост демонстрируют только два рынка: туристских услуг и розничная торговля.

Таблица 3.32

Сравнительный анализ оценок населением улучшения уровня качества на товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 18,5 | 23,1 | 22,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 17,3 | **30,7** | 22,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 22,3 | **30,2** | 27,2 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 18,8 | 26,2 | 25,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 22 | 27,6 | 26,8 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 13,8 | 22,8 | 24,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 22,3 | 27,3 | 23,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | 14 | 25,5 | 26,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 14 | 23,6 | 22,1 |
| Розничная торговля | **24,5** | **31,5** | 29,2 |
| Рынок производства продуктов питания | 22,3 | 26,2 | 28,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 18 | 20,7 | 28,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 18,8 | 24,9 | 24,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 10,8 | 20,7 | 21,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 18,3 | 23,4 | 22,8 |
| Рынок туристских услуг | **27** | **31,8** | 22,8 |
| Рынок услуг связи | **26,5** | 25,2 | 23,5 |

Если рассматривать эти же рынки с позиции оценок стабильности качества, то наиболее стабильными рынками, по мнению более 40 % респондентов на протяжении 2015-2017 гг., являются электроэнергетика, торговля фармацевтической продукцией, перевозки пассажиров наземным и воздушным транспортом.

Большее количество респондентов по сравнению с 2015 г. воспринимает качество как стабильное на рынках электроэнергетики (+12,8 %), услуг дошкольного образования (+11,4 %), ЖКХ (+12,5 %), социального обслуживания населения (+9,2 %), торговли фармацевтической продукцией (+9 %) и т.д.

Таблица 3.33

Сравнительный анализ оценок населением стабильности уровня качества на товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 44 | **47,5** | 32,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 43,3 | 40,9 | 36,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 42 | 35,4 | 35,0 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 47 | 45,1 | **42,6** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **49,3** | **46,7** | 40,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 28,8 | 34,4 | 26,0 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **48,8** | 42,8 | 39,4 |
| Рынок услуг ЖКХ | **48,3** | 40,2 | 35,8 |
| Рынок услуг электроэнергетики | **53,8** | **48,0** | **41,0** |
| Розничная торговля | 47 | 34,9 | 37,8 |
| Рынок производства продуктов питания | **48,3** | 38,8 | 40,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 46,5 | 43,6 | 40,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 47 | 40,9 | **41,1** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 35,8 | 34,1 | 29,6 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 40 | 39,9 | 30,8 |
| Рынок туристических услуг | 40,3 | 32,3 | 38,2 |
| Рынок услуг связи | 40,5 | 38,1 | 40,7 |

**Изменение возможности выбора**

Более 30% опрошенных полагают, что возможности выбора возросли в розничной торговле (37,5%), торговле фармацевтической продукцией (33,5%), услуг дошкольного образования (32 %), связи (31,3%), туристских услуг (31 %) (Таблица 3.34). В целом, более 20% респондентов отметили увеличение возможностей выбора товаров и услуг за последние три года.

Таблица 3.34

Оценка населением изменения возможности выбора товаров и услуг

на рынках Камчатского края

| Вид рынка | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 4 | **32** | 30,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 5,8 | 21,8 | 39,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 7 | 27,3 | 30,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 7,5 | 30,5 | 33,5 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 5,8 | **33,5** | 32 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 8,3 | 16,5 | 23,5 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **11,5** | 23,3 | 38 |
| Рынок услуг ЖКХ | 7 | 18 | 46 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 8,8 | 18,3 | 48,3 |
| Розничная торговля | 7 | **37,5** | 32,5 |
| Рынок производства продуктов питания | 7,3 | 28,3 | 39 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **13,5** | 19,5 | 40,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **11,5** | 14,8 | 42 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 6,8 | 14,5 | 30,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 7 | 20 | 36,3 |
| Рынок туристических услуг | 6,5 | **31** | 35 |
| Рынок услуг связи | 8,5 | **31,3** | 34,5 |

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

Уменьшение возможности выбора отмечают незначительное количество респондентов на рынках услуг перевозок пассажиров воздушным и наземным транспортом (11,5% и 13,5% соответственно) и в сфере культуры (11,5%). Эти данные подтверждаются значениями Таблицы 3.14. Чем меньше предприятий действует на товарном рынке, тем более ограничен выбор потребителей (Рисунок 3.32).

Рисунок 3.32. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по возможности выбора (доля респондентов, отметивших снижение возможности выбора, %)

Сравнительный анализ показателей возможности выбора за 2015-2017 гг. показывает, что более трети респондентов стабильно отмечают увеличение возможностей на рынках торговли фармацевтической продукцией и розничной торговли (Таблица 3.35).

С 2015 г. незначительно возросла доля респондентов, отметивших рост возможностей выбора на рынке услуг дошкольного образования (-5,9 %).

По сравнению с 2015 г. сократилась доля респондентов, считающих, что возможности выбора возрастают на рынках пассажирских воздушных (-11,9 %) и наземных (-11,3 %) перевозок и услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-11,4 %).

*Таблица 3.35*

**Сравнительный анализ оценок населением увеличения возможности выбора товары и услуги на рынках Камчатского края, %**

| Вид рынка | 2017 | 2016 | 2015 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | **32** | 29,9 | 26,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 21,8 | **36,5** | 26,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 27,3 | 35,4 | 29,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 30,5 | **36,7** | 31,0 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **33,5** | **36,0** | **33,2** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 16,5 | 27,6 | 27,9 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 23,3 | 30,2 | 27,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | 18 | 26,8 | 22,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 18,3 | 27,0 | 25,6 |
| Розничная торговля | **37,5** | 34,1 | **35,1** |
| Рынок производства продуктов питания | 28,3 | 31,5 | **35,4** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 19,5 | 29,9 | 30,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 14,8 | 28,1 | 26,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 14,5 | 23,9 | 21,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 20 | 23,1 | 25,0 |
| Рынок туристических услуг | **31** | 32,5 | 29,0 |
| Рынок услуг связи | **31,3** | 26,8 | 28,2 |

#### **3.3.2.3. Анализ жалоб потребителей в контрольно-надзорные органы**

Для лучшей оценки состояния конкурентной среды в рамках проведения Мониторинга проведен комплексный анализ жалоб потребителей товаров, работ и услуг в контрольно-надзорные органы.

При анализе жалоб потребителей товаров, работ и услуг рассмотрены обращения в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края (данные представлены в п. 3.3.6 настоящего Доклада в общем в отношении представителей бизнеса и потребителей, поскольку раздельный учет жалоб не ведется), Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю и Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю.

Значительное количество жалоб в отношении нижеуказанных рынков свидетельствует о том, что в данных сферах необходимо продолжать реализовывать мероприятия по содействию развитию конкурентной среды для улучшения качества товаров, работ и услуг.

**Анализ жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю**

Согласно данным Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю по фактам нарушений прав потребителей в большем количестве поступают жалобы в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства. Данные представлены в Таблице 3.36. Так в 2015 году поступило: 1 устная жалоба и 329 письменных, при этом доля жалоб в отношении указанного рынка в общем количестве составила 19%; в 2016 году показатель увеличился на 68%, поступило 555 письменных жалоб, при этом доля жалоб в общем количестве составила 27%; в 2017 году показатель еще увеличился на 18%, поступило 657 жалоб, и доля жалоб в общем количестве составила 28%.

Таблица 3.36

Сведения о наличии жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю, по сферам экономической деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование рынка | Количество жалоб |
| 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Устных, ед. | Письменных, ед. | Доля обращений в общем количестве, % | Устных, ед. | Письменных, ед. | Доля обращений в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Устных, ед. | Письменных, ед. | Доля обращений в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % |
| **Об условиях воспитания и обучения** | **0** | **54** | **3,1** | **0** | **47** | **2,3** | **-13** | **0** | **65** | **2,8** | **+38,3** |
| Медицинские услуги | 0 | 14 | 0,8 | 0 | 27 | 1,3 | +92,9 | 0 | 27 | 1,2 | 0 |
| **Жилищно-коммунальные услуги** | **1** | **329** | **18,8** | **0** | **555** | **26,9** | **+68,2** | **0** | **657** | **28,1** | **+18,4** |
| **Розничная торговля** | **3** | **243** | **14** | **1** | **377** | **18,3** | **+53,7** | **1** | **340** | **15,6** | **-9,8** |
| Транспортные услуги | 0 | 23 | 1,3 | 0 | 16 | 0,8 | -30,4 | 0 | 22 | 0,9 | +37,5 |
| Туристские услуги | 0 | 14 | 0,8 | 0 | 6 | 0,3 | -57,1 | 0 | 17 | 0,7 | +183,3 |
| Иные | 2 | 1075 | 61,2 | 3 | 1030 | 50,1 | -4,1 | 13 | 1200 | 50,7 | +17,4 |
| **ВСЕГО** | **6** | **1752** | **100** | **4** | **2058** | **100** | **+17,3** | **14** | **2328** | **100** | **+13,6** |

Также большое количество жалоб поступает в отношении рынка розничной торговли. В 2015 году поступило 3 устных жалобы и 243 письменных, что составило 14% от общего количества жалоб; в 2016 году показатель увеличился на 54%, поступило 1 устная жалоба и 377 письменных, что составило 18% в общем количестве жалоб; в 2017 году показатель снизился на 10%, поступило 1 устная жалоба и 340 письменных, что составило 16% в общем количестве жалоб за год. Большое количество жалоб в отношении розничной торговли может объясняться в том числе значительной долей данной отрасли в общем количестве субъектов предпринимательства Камчатского края (39%).

Следует отметить количество жалоб в отношении условий воспитания и обучения, в 2015 году поступило 54 жалобы, что составляет 3% от общего количества обращений; в 2016 году показатель снизился на 13%, поступило 47 жалоб, что составило 2% от общего количества обращений; в 2017 году показатель увеличился на 38 %, поступило 65 жалоб, что составляет 3% в общем количестве обращений.

Сведения о наличии жалоб в разрезе муниципальных образований представлены в Таблице 3.37.

Таблица 3.37

Сведения о наличии жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю, по муниципальным образованиям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Количество обращений, ед. | Доля обращений в общем количестве, % | Количество обращений, ед. | Доля обращений в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Количество обращений, ед. | Доля обращений в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % |
| Петропавловск-Камчатский городской округ | 1502 | 85,4 | 1751 | 84,9 | +16,6 | 2103 | 89,8 | +20,1 |
| Елизовский, Усть-Большерецкий, Соболевский муниципальные районы, Вилючинский городской округ  | 230 | 13,1 | 248 | 12 | +7,8 | 220 | 9,4 | -11,3 |
| Мильковский, Быстринский муниципальные районы | 8 | 0,5 | 37 | 1,8 | +362,5 | 11 | 0,5 | -70,3 |
| Алеутский, Усть-Камчатский муниципальные районы | 17 | 1 | 15 | 0,7 | -11,8 | 3 | 0,1 | -80 |
| Карагинский, Пенжинский муниципальные районы | 1 | 0,1 | 3 | 0,1 | +200 | 1 | 0,04 | -200 |
| Тигильский, Олюторский муниципальные районы | 0 | 0 | 8 | 0,4 | +100 | 4 | 0,2 | -50 |
| **ВСЕГО** | **1758** | **100** | **2062** | **100** | **+17,3** | **2342** | **100** | **+13,6** |

Основное количество жалоб (более 85% от общего количества), поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю, зафиксировано в Петропавловск-Камчатском городском округе, что объясняется большей плотностью населения.

Анализ информации о проведении контрольно-надзорных мероприятий и характеристика обращений, явившихся основаниями для проведения контрольно-надзорных мероприятий представлен в Таблице 3.38.

Таблица 3.38

Проведение контрольно-надзорных мероприятий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование рынка | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2015году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2016году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % |
| Об условиях воспитания и обучения | 5,1 | 4,8 | 4,2 | 4,7 | +5,6 | 12,1 | 10,5 | +31,6 |
| Медицинские услуги | 1,1 | 1,1 | 1,3 | 1,5 | +25 | 1,1 | 1,3 | -50 |
| Жилищно-коммунальные услуги | 5,4 | 5,3 | 10,9 | 12,2 | +145 | 5,1 | 4,2 | -79,6 |
| Розничная торговля | 26,8 | 29,4 | 38,2 | 39,2 | +41,4 | 18 | 17,6 | -73,2 |
| Транспортные услуги | 1,8 | 2,1 | 0 | 0 | -100 | 0 | 0 | 0 |
| Туристские услуги | 1,3 | 1,3 | 0 | 0 | -100 | 0,4 | 0,4 | +100 |
| Иные | 58,5 | 56 | 45,4 | 42,4 | -19,8 | 63,3 | 66 | +7,1 |
| **ВСЕГО** | **100** |  | **100** |  |  | **100** |  |  |

Следует отметить в отношении рынка розничной торговли доля обращений, в которые изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год в 2015 году составила 29%, в 2016 году показатель увеличился и составил 39%, однако в 2017 году снизился и составил 17,6%.

По результатам проведенных контрольно-надзорных мероприятий Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю:

- составлено протоколов: 2015 г. – 641, 2016 г. – 47, 2017 г. – 242;

- направлено исков в суды: 2015 г. – 34, 2016 г. – 15, 2017 г. – 25.

**Жалобы в Управление Роспотребнадзора в Камчатском крае в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства**

Таблица 3.39

Структура обращений граждан на нарушения их прав потребителей в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства за 2015-2017 годы

|  |  |
| --- | --- |
| Сфера потребительского рынка | Количество обращений граждан |
| 2015 год | 2016 год | 2017 год  |
| кол-во обращений | доля обращений в общем кол-ве, % | кол-во обращений | доля обращений в общем кол-ве, % | кол-во обращений | доля обращений в общем кол-ве, % |
| Электроснабжение | 9 | 9,0 | 20 | 11,2 | 10 | 6,7 |
| Теплоснабжение | 40 | 40,0 | 75 | 41,9 | 73 | 49,0 |
| Водоснабжение | 51 | 51,0 | 84 | 46,9 | 66 | 44,3 |

В 2016 году отмечается рост количества обращений граждан на нарушения их прав потребителей, поступивших в Управление Роспотребнадзора в Камчатском крае, в сфере электроснабжения на 122%, теплоснабжения на 87,5%, водоснабжения на 65%.

Однако в 2017 году зафиксировано снижение количества обращений в сфере электроснабжения на 50%, теплоснабжения на 3%, водоснабжения на 21%. В ходе анализа обращений в разрезе муниципальных образований установлено, что большая часть обращений зафиксирована в Петропавловск-Камчатский городском округе (96%), что объясняется большей плотностью населения, в Елизовском муниципальном районе (3,3%), в Мильковском муниципальном районе (0,7%).

Таблица 3.40

Сведения о наличии жалоб в Управление Роспотребнадзора в Камчатском крае в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства в разрезе по муниципальным образованиям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Кол-воОбращений,Ед. | Доля обращений в общем количестве,% | Кол-воОбращений,Ед. | Доля обращений в общем количестве,% | Темп роста/снижения (к предыдущему году),% | Кол-воОбращений,Ед. | Доля обращений в общем количестве,% | Темп роста/снижения (к предыдущему году),% |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 86 | 86 | 163 | 91 | +89,5 | 143 | 96 | -12,3 |
| 2. Вилючинский городской округ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3. Городской округ «посёлок Палана» | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. Алеутский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5. Быстринский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6. Елизовский МР | 11 | 11 | 13 | 7,3 | +18,2 | 5 | 3,3 | -61,5 |
| 7. Карагинский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 8. Мильковский МР | 3 | 3 | 3 | 1,7 | 0 | 1 | 0,7 | -66,7 |
| 9. Олюторский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. Пенжинский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 11. Соболевский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12. Тигильский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 13. Усть-Большерецкий МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14. Усть-Камчатский МР | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **ВСЕГО** |  | **100** |  | **100** |  |  | **100** |  |

При анализе количества письменных обращений граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора в Камчатском крае, явившихся основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты, изложенные в обращениях, подтвердились, установлено: в сфере электроснабжения доля указанного показателя в 2015-2017 годах составляет 0%; в сфере теплоснабжения – зафиксирован рост показателя в динамике 2015-2017 годах, при этом в 2017 году показатель составил 22,8%; в сфере водоснабжения показатель в 2015 году составил – 14%, в 2016 году – 12,3%, в 2017 году – 13,4%.

Таблица 3.41

Доля письменных обращений граждан в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства, явившихся основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты в обращениях подтвердились, %

|  |  |
| --- | --- |
| Сферы потребительского рынка | Обращения потребителей и субъектов предпринимательской деятельности |
| 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % |
| Электроснабжение | 9 | 0 | 11,2 | 0 | 6,7 | 0 |
| Теплоснабжение | 40 | 1,0 | 41,9 | 19,6 | 49,0 | 22,8 |
| Водоснабжение | 51 | 14,0 | 46,9 | 12,3 | 44,3 | 13,4 |
| **ВСЕГО** | **100** | **15,0** | **100** | **31,9** | **100** | **36,2** |

**Анализ жалоб, поступивших в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю**

Согласно данным Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю следует также отметить рост количества жалоб в отношении рынка медицинских услуг. При этом растет число жалоб, в которых изложенные в обращении факты подтвердились. Данные представлены в Таблице 3.42.

Таблица 3.42

Сведения о наличии жалоб, поступивших в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Доля обоснованных жалоб | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Доля обоснованных жалоб | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Доля обоснованных жалоб |
| Петропавловск-Камчатский городской округ | 43  | 61,5  | 2,3 | 53  | 50,5  | 123,25  | 7,6 | 78  | 68,4  | 147,2 | 9,6 |
| Вилючинский городской округ  | 2 | 2,6 | 0 | 2 | 1,9 | 0 | 0 | 2 | 1,75 | 0 | 0 |
| Алеутский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Елизовский муниципальный район | 22 | 31,4 | 5,7 | 45 | 42,85 | 204,5 | 48 | 23 | 20,2 | -51,1 | 1 |
| Карагинский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 | 2 | 1,75 | 200 | 0 |
|  Мильковский муниципальный район | 1 | 1,5 | 0 | 1 | 0,95 | 0 | 0 | 2 | 1,75 | 200 | 0 |
| Соболевский муниципальный район | 1 | 1,5 | 0 | 0 | 0 | -100 | 0 | 1 | 0,9 | 100 | 1 |
| Усть-Большерецкий муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 | 1 | 0,9 | 0 | 0 |
| Усть-Камчатский муниципальный район | 1 | 1,5 | 0 | 1 | 0,95 | 0 | 0 | 5 | 4,35 | 500 | 1 |
| Городской округ «посёлок Палана» , Быстринский, Олюторский, Пенжинский, Тигильский муниципальные районы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **ВСЕГО** | **70** | **100** | **8,0** | **105** | **100** | **150** |  | **114** | **100** | **108,6** |  |

В 2015 году проведено 16 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения, которых в 11 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 5 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан.

В 2016 году проведено 16 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения, которых в 10 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 6 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан.

В 2017 году проведено 17 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения, которых в 11 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 6 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан.

При проведении проверок по обращениям, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа в 2 случаях выявлены нарушения лицензионных условий и требований при осуществлении медицинской деятельности, составлен 1 протокол об административном правонарушении и выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений; в 2 случаях установлены нарушения порядков и стандартов оказания медицинской помощи - составлен 1 протокол об административном правонарушении, выдано 2 предписания об устранении выявленных правонарушений; в 2 случаях установлены нарушения Федерального закона «Об обращении лекарственных средств» от 12.04.2010 № 61-ФЗ - выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений; в 1 случае выявлено нарушение ст. 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ в части нарушения порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, выдано предписание об устранении выявленных нарушений; составлен 1 протокол об административном правонарушении; в 2 случаях выявлено нарушение статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗЭ в части нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, составлено 2 протокола об административных правонарушениях, выданы 2 предписания об устранении выявленных нарушений.

При проведении проверок по обращениям, поступившим из Елизовского муниципального района в 1 случае установлено нарушение Федерального закона «Об обращении лекарственных средств» от 12.04.2010 № 61-ФЗ - выдано 1 предписание об устранении выявленных нарушений, составлен 1 протокол об административном правонарушении; в 1 случае выявлено нарушение статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ в части нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, выдано 1 предписание об устранении выявленных нарушений. При проведении проверок по обращениям, поступившим из Пенжинского муниципального района в 1 случае установлено нарушение порядков оказания медицинской помощи - составлен 1 протокол об административном правонарушении, выдано 1 предписания об устранении выявленных правонарушений.

1. Все частотные таблицы представлены в приложении А. [↑](#footnote-ref-1)