**Отчет**

**по социологическому исследованию**

на тему

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

*Контракт с Автономной некоммерческой организацией
«Камчатский выставочно-инвестиционный центр» от 20.09.2018 г.*

***Часть 3***

***Оценка качества услуг субъектов естественных монополий и качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг***

|  |
| --- |
| **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ****федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования****«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»** **(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)** |
|  |

Петропавловск-Камчатский, 2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ КАМЧАТСКОГО КРАЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ СУБЪЕКТОВ ЕСТЕСТВЕННЫХ МОНОПОЛИЙ** | 3 |
| 1.1 Оценка населением гор. Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации качества услуг субъектов естественных монополий | 3 |
| 1.2 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Петропавловске-Камчатском городском округе | 5 |
| 1.3 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в ЗАТО Вилючинск | 6 |
| 1.4 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в г. Елизово | 7 |
| 1.5 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Елизовского муниципального района | 8 |
| 1.6 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Усть-Камчатского муниципального района | 8 |
| 1.7 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Усть-Большерецкого муниципального района | 9 |
| 1.8 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Мильковского муниципального района | 10 |
| **2 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОФИЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ НА РЫНКАХ ТОВАРОВ И УСЛУГ КАМЧАТСКОГО КРАЯ** | 11 |
| 2.1 Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерацией качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края | 11 |
| 2.2 Оценка качестваофициальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Петропавловск-Камчатского городского округа | 12 |
| 2.3 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Вилючинского городского округа | 13 |
| 2.4 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг гор. Елизово | 14 |
| 2.5 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Елизовском муниципальном районе | 15 |
| 2.6 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Усть-Камчатском муниципальном районе | 15 |
| 2.7 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Усть-Большерецком муниципальном районе | 16 |
| 2.8 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Мильковском муниципальном районе | 17 |
| **3 АНАЛИЗ ЖАЛОБ В КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ** | 17 |

В данной части отчета представлены результаты опроса населения по оценке:

* качества услуг субъектов естественных монополий, действующих на территории Камчатского края (на основании данных анкетирования), анализ динамики и причин изменения оценок в течение последних трех лет;
* удовлетворенности потребителями товаров, работ и услуг качеством официальной информации (уровнем доступности, понятности и удобства получения) о состоянии конкурентной среды на основных рынках товаров и услуг, размещаемой исполнительными органами Камчатского края и муниципальными образованиями.

Опрашивались жители Петропавловск-Камчатского городского округа, Вилючинского городского округа, Елизовского городского поселения, Елизовского муниципального района, Мильковского муниципального района, Усть-Большерецкого муниципального района, Усть-Камчатского муниципального района (на основании данных анкетирования).

**1. ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ КАМЧАТСКОГО КРАЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ СУБЪЕКТОВ ЕСТЕСТВЕННЫХ МОНОПОЛИЙ**

**1.1 Оценка населением гор. Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации качества услуг субъектов естественных монополий**

Мнения населения относительно оценки качества услуг субъектов естественных монополий разделились. Так по большинству видов деятельности естественных монополий большая часть респондентов оценивает качество их услуг как удовлетворительное и реже как неудовлетворительное (табл. 1).

*Таблица 1*

**Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации качества услуг субъектов естественных монополий, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 51,3 | 40,7 |
| Водоочистка | 48,0 | 41,2 |
| Газоснабжение | 18,1 | 31,2 |
| Электроснабжение | 55,8 | 36,2 |
| Теплоснабжение | 47,3 | 46,0 |
| Телефонная связь | 53,0 | 34,9 |

Со значительным перевесом как удовлетворительное оценивается населением качество электроснабжения (55,8% против 36,2%), телефонной связи (53% против 34,9%).

Мнения респондентов об оценке качества услуг по водоснабжения и водоотведения, водоочистки, теплоснабжению распределились приблизительно одинаково (рис. 1). Оценивая качество газоснабжения, необходимо учитывать, что 50,8% респондентов затруднились дать оценку качеству этой услуги.

*Рисунок 1 – Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации**качества услуг субъектов естественных монополий (доля респондентов, %)*

 В течение 2016-2018 гг. наблюдается нестабильная оценка респондентами качества услуг естественных монополий.

Только в отношении услуг по водоочистке наблюдается устойчивый рост доли респондентов, удовлетворенных качеством это услуги (+3,4% относительно 2016 г.).

При этом наблюдается сокращение доли респондентов, удовлетворенных качеством электроснабжения (-9% относительно 2016 г.) (табл. 2 и рис. 2).

*Таблица 2*

**Сравнительный анализ оценок населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации удовлетворенности товарами и услугами,**

**предоставлямыми естественными монополиями, %**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Естественные монополии | 2018 | 2017 | 2016 |
| Водоснабжение, водоотведение | 51,3 | 54,1 | 43,3 |
| Водоочистка | 48,0 | 45,5 | 44,6 |
| Газоснабжение | 18,1 | 21,8 | 28,1 |
| Электроснабжение | 55,8 | 55,6 | 64,8 |
| Теплоснабжение | 47,3 | 46,1 | 53,0 |
| Телефонная связь | 53,0 | 57,3 | 49,6 |

*Рисунок 2 – Сравнительный анализ оценок населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации качества услуг субъектов естественных монополий по уровню* ***удовлетворенности******качеством услуг*** *– рейтинг по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем возможностью выбора, %)*

**1.2 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Петропавловске-Камчатском городском округе**

Более половины респондентов (по 54%) оценивает качество услуг телефонной связи и электроснабжения как удовлетворительное и чуть более трети респондентов не удовлетворены качеством услуг этих видов естественных монополий (табл. 3 и рис. 3).

*Таблица 3*

**Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 48,7 | 43,6 |
| Водоочистка | 45,3 | 60,0 |
| Газоснабжение | 16,6 | 32,4 |
| Электроснабжение | 54,0 | 38,7 |
| Теплоснабжение | 43,7 | 50,4 |
| Телефонная связь | 54,0 | 34,7 |

Около половины (49%) респондентов оценили качество услуг по водоснабжению, водоотведению как удовлетворительное (скорее удовлетворительное) и 44% – как неудовлетворительное (скорее неудовлетворительное).

Около 45% опрошенных вполне удовлетворены качеством услуг водоочистки и теплоснабжения; вместе с тем здесь достаточно высока доля неудовлетворенных потребителей: половина опрошенных недовольна качеством услуг теплоснабжения и 60% - качеством водоочистки.

Оценивая качество газоснабжения, мы учитываем, что респонденты городских округов, как правило, не являются прямыми потребителями услуги данной естественной монополии – более половины опрошенных затруднились дать ответ на этот вопрос.

*Рисунок 3 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Петропавловск-Камчатском городском округе (доля респондентов, %)*

**1.3 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в ЗАТО Вилючинск**

Все респонденты дали достаточно высокую оценку качества услуг естественных монополий. Самую высокую оценку получила работа организаций теплоснабжения и электроснабжения – более 75% респондентов оценили качество их услуг телефонной связи как удовлетворительное
(табл. 4 и рис. 4).

70% респондентов дали высокую оценку качества услуг водоснабжения, водоотведения и телефонной связи.

*Таблица 4*

**Оценка населением ЗАТО Вилючинск качества услуг субъектов естественных монополий, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 70,8 | 12,5 |
| Водоочистка | 62,5 | 20,9 |
| Газоснабжение | 29,2 | 12,5 |
| Электроснабжение | 75,0 | 8,4 |
| Теплоснабжение | 79,2 | 4,2 |
| Телефонная связь | 70,8 | 8,4 |

Пятая часть опрошенных неудовлетворенна качеством услуг водоочистки.

Оценивая качество газоснабжения, мы учитываем, что респонденты городских округов, как правило, не являются прямыми потребителями услуги данной естественной монополии – более половины опрошенных затруднились дать ответ на этот вопрос.

*Рисунок 4 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в ЗАТО Вилючинск* *(доля респондентов, %)*

**1.4 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в г. Елизово**

Наиболее высоко население г. Елизово оценило качество водоочистки – 61% охарактеризовали его как удовлетворительное и скорее удовлетворительное. Около 60% вполне удовлетворены качеством водоснабжения, водоотведения. Более половины респондентов оценивает качество электроснабжения и теплоснабжения как удовлетворительное
(табл. 5 и рис. 5).

*Таблица 5*

**Оценка населением гор. Елизово качества услуг субъектов естественных монополий, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 59,7 | 33,3 |
| Водоочистка | 61,4 | 31,6 |
| Газоснабжение | 24,5 | 29,8 |
| Электроснабжение | 56,1 | 35,1 |
| Теплоснабжение | 52,6 | 40,4 |
| Телефонная связь | 45,6 | 43,8 |

Наиболее низкие оценки получил уровень качества телефонной связи – 44% респондентов отметили свою неудовлетворенность. 40% опрошенных неудовлетворенны качеством теплоснабжения, около трети – качеством электроснабжения и водоснабжения.

Оценивая качество газоснабжения, мы учитываем, что респонденты городских округов, как правило, не являются прямыми потребителями услуги данной естественной монополии – более половины опрошенных затруднились дать ответ на этот вопрос.

*Рисунок 5 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в гор. Елизово (доля респондентов, %)*

**1.5 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Елизовского муниципального района**

По видам деятельности естественных монополий большая часть респондентов оценивает качество их услуг как удовлетворительное и скорее удовлетворительно: водоснабжение (73,3%), водоотведение (73,3%), водоочистка (73,3%), электроснабжение (73,3%), теплоснабжение (73,3%) и телефонная связь (70%) (табл. 6 и рис. 6).

*Таблица 6*

**Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий
в Елизовского муниципального района, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 73,3 | 6,6 |
| Водоочистка | 73,3 | 6,6 |
| Газоснабжение | 10 | 6,7 |
| Электроснабжение | 73,3 | 3,3 |
| Теплоснабжение | 73,3 | 3,3 |
| Телефонная связь | 70 | 3,3 |

83,3% респондентов затруднились дать оценку качеству услуг по газоснабжению.

*Рисунок 6 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Елизовском муниципальном районе (доля респондентов, %)*

**1.6 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Усть-Камчатского муниципального района**

Мнения населения относительно оценки качества услуг субъектов естественных монополий разделились. Так по видам деятельности естественных монополий большая часть респондентов оценивает качество их услуг как удовлетворительное и скорее удовлетворительно: водоснабжение, водоотведение, водоочистка, электроснабжение и телефонная связь (табл. 7).

*Таблица 7*

**Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий
в Усть-Камчатского муниципального района, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 77,8 | 13,9 |
| Водоочистка | 80,5 | 11,1 |
| Газоснабжение | 30,5 | 69,4 |
| Электроснабжение | 86,1 | 5,6 |
| Теплоснабжение | 52,8 | 38,9 |
| Телефонная связь | 83,3 | 5,6 |

61,1% респондентов затруднились дать оценку качеству услуг по газоснабжению (рис. 7).

*Рисунок 7 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Усть-Камчатском муниципальном районе (доля респондентов, %)*

**1.7 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Усть-Большерецкого муниципального района**

Мнения населения относительно оценки качества услуг субъектов естественных монополий неоднозначно. Так по видам деятельности естественных монополий большая часть респондентов оценивает качество их услуг как удовлетворительное и скорее удовлетворительно: водоснабжение, водоотведение (75%), электроснабжение (58,4%) (табл. 8 и рис. 8).

*Таблица 8*

**Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий
в Усть-Большерецкого муниципального района, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | **75** | 8,3 |
| Водоочистка | 13,9 | **66,6** |
| Газоснабжение |   | 25 |
| Электроснабжение | **58,4** | 25 |
| Теплоснабжение | 25 | 41,7 |
| Телефонная связь | 8,4 | **75** |

Но качество услуг естественных монополий по водоочистке и телефонной связи большая часть респондентов оценивает как неудовлетворительное и скорее неудовлетворительно (66,6% и 75% соответственно).

75% респондентов затруднились дать оценку качеству услуг по газоснабжению.

*Рисунок 8 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Усть-Большерецком муниципальном районе (доля респондентов, %)*

**1.8 Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Мильковского муниципального района**

По видам деятельности естественных монополий большая часть респондентов оценивает качество их услуг как удовлетворительное и скорее удовлетворительно: водоснабжение (73,3%), водоотведение (73,3%), водоочистка (73,3%), электроснабжение (73,3%), теплоснабжение (73,3%) и телефонная связь (70%) (табл. 9 и рис. 9).

*Таблица 9*

**Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий
в Мильковского муниципального района, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Естественные монополии | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Водоснабжение, водоотведение | 73,3 | 6,6 |
| Водоочистка | 73,3 | 6,6 |
| Газоснабжение | 10 | 6,7 |
| Электроснабжение | 73,3 | 3,3 |
| Теплоснабжение | 73,3 | 3,3 |
| Телефонная связь | 70 | 3,3 |

83,3% респондентов затруднились дать оценку качеству услуг по газоснабжению.

*Рисунок 9 – Оценка населением качества услуг субъектов естественных монополий в Мильковском муниципальном районе (доля респондентов, %)*

**2 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОФИЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ НА РЫНКАХ ТОВАРОВ И УСЛУГ КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**2.1 Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерацией качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края**

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

Так 52,8% опрошенных удовлетворены уровнем доступности информации, в то время как 32,4 % не считают информацию доступной
(табл. 10 и рис. 10).

*Таблица 10*

**Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерацией качества официальной информации о состоянии конкурентной среды**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 52,8 | 32,4 |
| Уровень понятности | 46 | 38,7 |
| Удобство получения | 46,2 | 38,7 |

*Рисунок 10 – Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерацией**качества официальной информации о состоянии конкурентной среды
(доля респондентов, %)*

46 % респондентов удовлетворены понятностью информации, а 38,7 % испытывают неудовлетворенность по данному критерию.

46,2% респондентов считают, что информация удобна для получения, 38,7 % испытывают неудобство получения.

 За период 2016-2018 гг. качество информации о состоянии конкурентной среды по всем трем характеристикам ухудшилось (табл. 11 и рис. 11). Сократилась доля респондентов, отмечающих качество информации: стала менее доступна (-4,7% относительно в 2017 г. и -8,3% относитеьно 2016 г.), менее понятна (-5,4% относительно в 2017 г. и -11,3% относитеьно 2016 г.) и менее удобна в получении (-2,3% относительно в 2017 г. и -3,1% относитеьно 2016 г.).

*Таблица 11*

**Сравнительный анализ оценок населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерацией удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды, %**

| Характеристики информации | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень доступности | 52,8 | 61,1 | 57,5 |
| Уровень понятности | 46 | 57,3 | 51,4 |
| Удобство получения | 46,2 | 49,3 | 48,5 |

*Рисунок 11 – Оценка населением Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерацией**качества официальной информации о состоянии конкурентной среды
по годам (доля респондентов, %)*

**2.2 Оценка качестваофициальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Петропавловск-Камчатского городского округа**

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

Наиболее высокую оценку получил уровень доступности информации – 50% опрошенных оценили его как удовлетворительный и скорее удовлетворительный, при этом только 35% респондентов остались недовольны доступностью информации (табл. 12 и рис. 12).

41% респондентов удовлетвореныудобством получения информации, а 44% испытывают неудовлетворенность по данному критерию.

Наименее высокуюоценку получил уровеньпонятности – около 40% считают информацию вполне понятной и 44% не удовлетворены данной характеристикой информации.

*Таблица 12*

**Оценка населением гор. Петропавловск-Камчатского городского округа качества официальной информации о состоянии конкурентной среды**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 50,0 | 35,0 |
| Уровень понятности | 39,7 | 44,4 |
| Удобство получения | 40,6 | 43,7 |

*Рисунок 12 – Оценка населением гор. Петропавловск-Камчатского городского округа качества официальной информации о состоянии конкурентной среды
(доля респондентов, %)*

**2.3 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Вилючинского городского округа**

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

Наиболее высокую оценку получил уровень доступности информации – 71% опрошенных оценили его как удовлетворительный и скорее удовлетворительный, при этом только 12,5% респондентов остались недовольны доступностью информации (табл. 13 и рис. 13).

По 62,5% респондентов удовлетворены уровнем понятности и удобством получения информации, а по 21% испытывают неудовлетворенность по данным критериям.

*Таблица 13*

**Оценка населением качества официальной информации о состоянии конкурентной среды в Вилючинском городском округе**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 70,8 | 12,5 |
| Уровень понятности | 62,5 | 20,8 |
| Удобство получения | 62,5 | 20,8 |

*Рисунок 13 – Оценка населением качества официальной информации*

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

**2.4 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг гор. Елизово**

Качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг г.Елизово, размещаемой в открытом доступе, получило положительную оценку респондентов.

Наиболее высокую оценку получил уровень понятности информации – 68,4% опрошенных оценили его как удовлетворительный и скорее удовлетворительный, при этом только 21% респондентов остались недовольны понятностью информации (табл. 14 и рис. 14).

66,6% респондентов удовлетворены удобством получения информации, а 23% испытывают неудовлетворенность по данному критерию.

Наименее высокую оценку получил уровень доступности – около 58% считают информацию вполне понятной и 30% не удовлетворены данной характеристикой информации.

*Таблица 14*

**Оценка населением гор. Елизово качества официальной информациио состоянии конкурентной среды**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 57,9 | 29,9 |
| Уровень понятности | 68,4 | 21,0 |
| Удобство получения | 66,6 | 22,8 |

*Рисунок 14 – Оценка населением гор. Елизово качества официальной информации*

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

**2.5 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Елизовском муниципальном районе**

Большая часть респондентов дала положительную оценку качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края, размещаемой в открытом доступе (табл. 15 и
рис. 15).

Так 80% опрошенных в Елизовском районе удовлетворены уровнем доступности и понятности информации.

*Таблица 15*

**Оценка населением качества официальной информации о состоянии конкурентной среды**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 80 | 3,3 |
| Уровень понятности | 80 | 3,3 |
| Удобство получения | 83,3 |   |

83,3% респондентов считают, что информация удобна для получения, при чем ни один респондент не указал, что испытывает неудобство получения.

*Рисунок 15 – Оценка населением Елизовского**муниципального района качества официальной информации о состоянии конкурентной среды (доля респондентов, %)*

**2.6 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Усть-Камчатском муниципальном районе**

Большая часть респондентов дала положительную оценку качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Усть-Камчатском муниципальном районе, размещаемой в открытом доступе (табл. 16 и рис. 16).

*Таблица 16*

**Оценка населением качества официальной информации о состоянии конкурентной среды в Усть-Камчатском муниципальном районе**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 72,3 | 13,9 |
| Уровень понятности | 75 | 11,2 |
| Удобство получения | 55,6 | 25 |

Так 72,3% опрошенных удовлетворены уровнем доступности информации, в то время, как только 13,9 % не считают информацию доступной.

75 % респондентов удовлетворены понятностью информации, а 11,2 % испытывают неудовлетворенность по данному критерию.

55,6% респондентов считают, что информация удобна для получения, 25% испытывают неудобство получения.

*Рисунок 16 – Оценка населением Усть-Камчатского муниципального района качества официальной информации о состоянии конкурентной среды (доля респондентов, %)*

**2.7 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Усть-Большерецком муниципальном районе**

Большая часть респондентов дала неудовлетворительные и скорее неудовлетворительные оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Усть-Большерецкого муниципального района, размещаемой в открытом доступе в части ее доступности (69,4%) и удобства получения (69,4%) (табл. 17 и рис. 17).

58,3% респондентов затруднились дать оценку понятности информации о состоянии конкурентной среды.

*Таблица 17*

**Оценка населением качества официальной информации о состоянии конкурентной среды в Усть-Большерецком муниципальном районе**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 13,9 | 69,4 |
| Уровень понятности | 13,9 | 27,8 |
| Удобство получения | 13,9 | 69,4 |

*Рисунок 17 – Оценка населением Усть-Большерецкого муниципального района качества официальной информации о состоянии конкурентной среды (доля респондентов, %)*

Только 13,9% опрошенных удовлетворены уровнем доступности, понятности и удобством получения информации.

**2.8 Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Мильковском муниципальном районе**

Большая часть респондентов дала положительную оценку качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Камчатского края, размещаемой в открытом доступе (табл. 18 и рис. 18).

Так 80% опрошенных в Мильковском районе удовлетворены уровнем доступности и понятности информации.

*Таблица 18*

**Оценка населением качества официальной информации о состоянии конкурентной среды в Мильковском муниципальном районе**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристики информации | Удовлетворительно и скорее удовлетворительно | Неудовлетворительно и скорее неудовлетворительно |
| Уровень доступности | 80 | 3,3 |
| Уровень понятности | 80 | 3,3 |
| Удобство получения | 83,3 |   |

83,3% респондентов считают, что информация удобна для получения, при чем ни один респондент не указал, что испытывает неудобство получения.

*Рисунок 18 – Оценка населением Мильковского муниципального района качества официальной информации о состоянии конкурентной среды (доля респондентов, %)*

**3 АНАЛИЗ ЖАЛОБ В КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНЫЕ ОРГАНЫ**

Для лучшей оценки состояния конкурентной среды в рамках проведения Мониторинга проведен комплексный анализ жалоб представителей бизнеса и потребителей в контрольно-надзорные органы.

Анализ жалоб представителей бизнеса представлен в п. 3.3.1 настоящего Доклада (обращения в Агентство инвестиций и предпринимательства Камчатского края, Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю),потребителей товаров, работ и услуг - в п. 3.3.2 настоящего Доклада (обращения в 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).

Анализ жалоб, поступающих в **Государственную жилищную инспекцию Камчатского края**, в разрезе представителей бизнеса и потребителей не ведется, в связи с чем, информация представлена в целом.

Согласно данным Государственной жилищной инспекции Камчатского края в отношении рынка жилищно-коммунального хозяйства необходимо отметить невысокий уровень удовлетворенности населения, который подтверждается и значительным количеством обращений граждан по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг и работы управляющих компаний. Однако на протяжении последних трех лет наблюдается стабильное сокращение количества обращений. Так если в 2017 год количество обращений относительно 2016 года сократилось на 26%, то в 2018 году наблюдается еще большее сокращение относительно 2017 года – 44% (табл. 19).

При этом доля письменных обращений, послуживших основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты, изложенные в обращениях, подтвердились, составляет 33,6%. В 2017 году доля таких обращений составляла 51,6%.

*Таблица 19*

**Сведения о наличии жалоб в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края в разрезе муниципальных образований**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2016 | 2017 | 2018 |
| Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 4462 | 75,7 | 3241 | 74,6 | -27,4 | 1949 | 79,8 | -39,9 |
| 2. Вилючинский городской округ  | 559 | 9,5 | 503 | 11,6 | -10,0 | 203 | 8,3 | -59,6 |
| 3. Елизовский муниципальный район | 515 | 8,7 | 218 | 5 | -57,7 | 197 | 8,1 | -9,6 |
| 4. Алеутский МР, Быстринский МР, Карагинский МР, Мильковский МР, Олюторский МР, Пенжинский МР, Соболевский МР, Тигильский МР, Усть-Большерецкий МР, Усть-Камчатский МР, Городской округ «посёлок Палана» | 360 | 6,1 | 380 | 8,8 | 5,6 | 94 | 3,8 | -75,3 |
| **ВСЕГО** | **5896** | **100** | **4342** | **100** | **-26,4** | **2443** | **100** | **-43,7** |

\*Группировка муниципальных образований предложена Государственной жилищной инспекциейпо Камчатскому краю

Наибольшее количество жалоб в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края зафиксировано в крупных муниципальных образованиях, таких как Петропавловск-Камчатский городской округ, Вилючинский городской округ, Елизовский муниципальный район, что объясняется большей плотностью населения. В 2017 году необходимо отмечалось снижение числа жалоб в Петропавловск-Камчатский городском округе на 27%, в Вилючинском городском округе на 10% и в Елизовском муниципальном районе на 58% в сравнении с предыдущим периодом. В 2018 году в Петропавловск-Камчатский городском округе количество жалоб сократилось еще на 39,9%, в Вилючинском городском округе на 59,6% и в Елизовском муниципальном районе на 9,6%.

По сведениям **Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю** в 2018 году было 74 обращения от жителей пяти муниципальных образований. Наибольшее количество обращений от жителей Петропавловск-Камчатский городской округ (66,2%) и Елизовского муниципального района (25,7%) (табл. 20). Из них в 9 случаях подтвердились факты ненадлежащего предоставления медицинских услуг.

*Таблица 20*

**Сведения о наличии жалоб в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю в разрезе муниципальных образований**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2016 | 2017 | 2018 |
| Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % |
| Петропавловск-Камчатский городской округ | 53 | 50,5 | 78 | 68,4 | 47,2 | 49 | 66,2 | -37,2 |
| Вилючинский городской округ  | 2 | 1,9 | 2 | 1,75 | 0,0 | 1 | 1,4 | -50,0 |
| Алеутский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 0 | -100,0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Елизовский муниципальный район | 45 | 42,85 | 23 | 20,2 | -48,9 | 19 | 25,7 | -17,4 |
| Карагинский муниципальный район | 1 | 0,95 | 2 | 1,75 | 100,0 | 0 | 0 | -100,0 |
|  Мильковский муниципальный район | 1 | 0,95 | 2 | 1,75 | 100,0 | 0 | 0 | -100,0 |
| Соболевский муниципальный район | 0 | 0 | 1 | 0,9 | 100,0 | 0 | 0 | -100,0 |
| Усть-Большерецкий муниципальный район | 1 | 0,95 | 1 | 0,9 | 0,0 | 0 | 0 | -100,0 |
| Усть-Камчатский муниципальный район | 1 | 0,95 | 5 | 4,35 | 400,0 | 4 | 5,4 | -20,0 |
| Городской округ «посёлок Палана», Быстринский, Олюторский, Пенжинский, Тигильский муниципальные районы | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 1 | 1,3 | 100,0 |
| **ВСЕГО** | **105** | **100** | **114** | **100** | **8,6** | **74** | **100** | **-35,1** |

\*Группировка муниципальных образований предложена Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю

В 2018 году наблюдается снижение количества обращений с жалобами во всех муниципальных образований Камчатского края. По сравнению с 2017 г. в целом количество жалоб сократилось на 35%.

В **Управление Роспотребнадзора по Камчатскому** краю в 2018 году поступило 703 обращений. На протяжении 2016-2018 гг. основное количество жалоб (более 85% от общего количества), поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю, зафиксировано в Петропавловске-Камчатском городском округе (табл. 21). Это объясняется большей численностью населения и хозяйствующих субъектов.

*Таблица 21*

**Сведения о наличии жалоб в Управлении Роспотребнадзора по Камчатскому краю в разрезе муниципальных образований**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования\* | 2016 | 2017 | 2018 |
| Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Количес-тво жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % |
| Петропавловск-Камчатский городской округ | 1751 | 84,9 | 2103 | 89,8 | 20,1 | 627 | 89,2 | -70,2 |
| Елизовский, Усть-Большерецкий, Собо-левский муниципаль-ные районы, Вилючи-нский городской округ  | 248 | 12 | 220 | 9,4 | -11,3 | 61 | 8,7 | -72,3 |
| Мильковский, Быст-ринский муниципа-льные районы | 37 | 1,8 | 11 | 0,5 | -70,3 | 2 | 0,3 | -81,8 |
| Алеутский, Усть-Камчатский муници-пальные районы | 15 | 0,7 | 3 | 0,1 | -80 | 0 | 0 | -100,0 |
| Карагинский, Пенжин-ский муниципальные районы | 3 | 0,1 | 1 | 0,04 | -200 | 0 | 0 | -100,0 |
| Тигильский, Олюто-рский муниципальные районы | 8 | 0,4 | 4 | 0,2 | -50 | 1 | 0,1 | -75,0 |
| **ВСЕГО** | **2062** | **100** | **2342** | **100** | **13,6** | **703** | **100** | **-70,0** |

\*Группировка муниципальных образований предложена Управлением Роспотребнадзора по Камчатскому краю

 По сравнению с 2017 г. наблюдается резкое сокращение (-70%) количества обращений в потребителей и хозяйствующих субъектов во всех муниципальных образованиях. Такое резкое сокращение обращений может быть связано с недостаточно активной позицией Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю. Так по результатам проведенных контрольно-надзорных мероприятий Управления:

* составлено протоколов: 2016 г. – 47 (2,3%) , 2017 г. – 242 (10,3%);
* направлено исков в суды: 2016 г. – 15 (0,7%), 2017 г. – 25 (1%).

Данные показатели демонстрируют крайне слабую ответную реакцию в части защиты прав потребителей. Подобная информация за 2018 год отсутствует.