

В процессе проведения мониторинга состояния конкурентной среды на рынках товаров и услуг муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области проводилось анкетирование потребителей товаров, работ и услуг Белгородской области.

Кроме того, на сайте администрации муниципального района «Ивнянский район» были размещены анкеты для потребителей товаров, работ и услуг, на вопросы которых можно было ответить с помощью форм Google.

Общее количество респондентов по анкетированию потребителей товаров, работ и услуг составляет 21 человек. Анкетирование было анонимным (личность респондентов не фиксировалась).

Результаты анкетирования проводились по 44 рынкам товаров, работ, услуг, 28 из которых имеются на территории Ивнянского района, оставшиеся сферы работ и услуг области, оценить объективно не предоставляется возможным ввиду отсутствия их на территории района -услуги, предоставляемые рынками: услуг среднего профессионального образования, услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, рынок IT-услуг, рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, рынок обработки древесины и производства изделий из дерева, рынок производства кирпича и бетона др.

Наибольшее число участников анкетирования приняли в сферах деятельности: рынок медицинских услуг, рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, рынок выполнения работы по благоустройству городской среды, рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации, рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств, рынок реализации сельскохозяйственной продукции, рынок кадастровых и землеустроительных работ, рынок финансовых услуги др.

3.3.1. Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках области и состоянием ценовой конкуренции

В целях оценки конкурентной среды на приоритетных и социально значимых рынках в декабре-январе 2019-2021 года проводился опрос потребителей по вопросу «Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг на товарных рынках Белгородской области и состоянием ценовой конкуренции».

Исследование мнения потребителей удовлетворенности качеством товаров, работ, услуг осуществлялось методом анкетного опроса и носило конфиденциальный характер.

Социальный статус, принявших участие в анкетировании «работающий по найму» составил – 11 чел. (53%) и «пенсионер» - 3 чел. (14%), принял участие со статусом «учащиеся/студент» - 4 чел (19%), «предприниматель» - 0 чел., «самозанятый» - 1 чел (5%), «безработный» - 2 чел (9%).

По итогам анкетирования потребителей проведен анализ удовлетворенности качеством и ценами товаров и услуг, а также качеством официальной информации

о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе.

Итоги исследования показали, что из 44 рынка наиболее развитыми являются 27 от 77,9 % до 47,0% из них ритуальных услуг- 77,9% и 73,5% розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, на втором месте рынки: оказания услуг по ремонту автотранспортных средств услуг общего образования -72,0%, рынок купли-продажи электрической энергии, рынок нефтепродуктов, что составляет 67,6%, наименьшим количеством организаций представляющих услуги обладают - рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья - 51,4 %, рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества и ИТ-услуг-44,1%.

По итогам за прошедший год большая часть опрошенного населения считает, что количество хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги не изменилось.

По вопросу удовлетворенности уровнем цен на товары, работы и услуги на следующих рынках сложилась следующая ситуация: более 70,0% опрошенных удовлетворены рынками имеющимися на территории района, низкий процент удовлетворённости отмечен по тем рынкам, которые не присутствуют на территории Ивнянского района, такие как: рынок услуг профессионального образования, рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, рынок производства кирпича и бетона, рынок племенного животноводства, в следствии чего по данным рынкам затруднились ответить до 54,5% опрошенных.

По вопросу удовлетворенности качеством предоставляемых товаров и оказываемых услуг на рынках, а также динамике качества за последний год сложились следующие мнения потребителей:

-на рынке услуг дошкольного образования 85,7% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 14,2 % затрудняются ответить, при этом 60,3% опрашиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, 33,8% считают, что ситуация не изменилась;

-на рынке услуг дополнительного образования детей 90,4% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 9,6 % не затрудняются ответить, при этом 42,6% опрашиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, 36,7% не изменилась;

-на рынке медицинских услуг только 90,4% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7 % скорее не удовлетворены, при этом 54,5 % опрашиваемых считают, что за последний год ситуация изменилась в лучшую сторону;

-на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами 90,4 % потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7% опрашиваемых не удовлетворены вопросом качества за последний год, при этом 78,8% опрошенных считают, что ситуация улучшилась;

-на рынке социальных услуг 71,5% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7% не удовлетворены, 23,8% затрудняются ответить, при этом 55,5 % опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, а то что не изменилась считают 35,3% опрошенных;

-на рынке теплоснабжения (производство тепловой энергии) 61,9% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 9,5 % не удовлетворены, 28,5% затрудняются ответить, при этом 38,2 % опрошиваемых считают, что за последний год ситуация не изменилась, улучшилась - 37,0%;

-на рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов 61,9% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг, 9,5 % не удовлетворены, 28,5% – затрудняются ответить, при этом 56,7% опрошиваемых считают, что за последние год ситуация не изменилась;

-на рынке выполнения работ по благоустройству городской среды 80,9% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7 % не удовлетворены, 14,2% - затрудняются ответить, при этом 51,4 % опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась;

-на рынке выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме 80,9% опрошенных удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг, не удовлетворены 4,7%, при этом 62,6% опрошиваемых считают, что ситуация улучшилась;

-на рынке ритуальных услуг 76,2% опрошенных удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг, затрудняются ответить – 23,8%, при этом 64,1% опрошиваемых считают, что ситуация улучшилась;

-на рынке купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) 61,9% потребителей скорее удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 38,1% скорее не удовлетворены, при этом 38,2% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация не изменилась;

-на рынке производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации чуть выше 57,0 % опрошенных удовлетворительно ответили насчет качества предоставления данной услуги, и изменений за прошедший год;

-на рынке нефтепродуктов 38,1 % потребителей удовлетворены качественными характеристиками производимых товаров и 42,8% не удовлетворены, 19% затрудняются ответить, при этом 35,3% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация не изменилась, 55,8 % заметили улучшение;

-на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок 76,2% потребителей скорее удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 9,5% скорее не удовлетворены, при этом 45,5% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, 42,6% не заметили изменений;

-на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации 85,7 % потребителей удовлетворены

качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7% не удовлетворены, при этом 64,1 % опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, 42,6 % не заметили изменений;

-на рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств 80,9% потребителей скорее удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7% скорее не удовлетворены, при этом 38,2% не заметили изменений;

-на рынке услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет 80,9% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 9,5% не удовлетворены, при этом 50,0 % заметили улучшение;

-на рынке IT-услуг 76,1% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7% не удовлетворены оставшиеся 52,7% затруднились ответить, при этом 36,0 % не заметили изменений;

-на рынке жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) 38,1% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 9,5% не удовлетворены, 52,4% затрудняются ответить, при этом 61,1% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась.

-на рынках строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства, дорожной деятельности (за исключением проектирования) по 66,6 % потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг, а также динамикой развития данных рынков.

-на рынках кадастровых и землеустроительных работ 57,1% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг, работ и 9,5% не удовлетворены, при этом 42,7 % заметили улучшение;

-на рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения 28,5% потребителей скорее удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 66,6% затруднились ответить, при этом 38,9% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась;

-на рынках: обработки древесины и производства изделий из дерева, производства кирпича, производства бетона 28,5% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг.

-на рынке реализации сельскохозяйственной продукции 90,4% опрошенных удовлетворительно ответили насчет качества предоставления данной услуги, при этом 55,9 опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась;

-на рынке лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов 57,2% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 42,8% не удовлетворены, при этом 53,5% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, 26,5 % считают, что ситуация не изменилась;

-на рынке сферы наружной рекламы 76,1 % потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7% не удовлетворены, при этом 39,4% опрошиваемых считают, что за последний год ситуация улучшилась, 32,3 % считают, что ситуация не изменилась;

-на рынке финансовых услуг 76,2 % потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 4,7 % скорее не удовлетворены, при этом 45,2 % опрошиваемых считают, что за последний год ситуация изменилась в лучшую сторону.

С нарушением своих прав потребителей в 2020 году столкнулись 10 потребителей из числа опрошенных, что составляет 47,6 %, нарушения были в основном на рынке социальных услуг – 1, на рынке IT-услуг – 1, другая сфера – 8.

Решена проблема полностью положительно у 7 потребителей, что составляет 70 %. Для решения проблемы потребители обратились в администрацию района и общественную организацию по защите прав потребителей.

По мнению опрошенных потребителей, наиболее активно между собой конкурируют продавцы товаров, работ, услуг с отметкой 3 и 4 балла по 5 бальной шкале. Работа по развитию конкуренции опрошенные покупатели считают должна быть направлена на повышение качества товаров, работ, услуг и на снижение цен – 52,3% и 38,1% соответственно опрошенных.

3.3.2. Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей товаров, работ и услуг качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг области и деятельности по содействию развитию конкуренции области, размещаемой Уполномоченным органом и муниципальными образованиями

В рамках мониторинга была выявлена удовлетворённость качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой органами власти на официальных сайтах. Таким образом, оценка была проведена по двум критериям уровень понятности и удобство получения информации сайтов Губернатора и Правительства области, департамента экономического развития области (уполномоченный орган по содействию развитию конкуренции), Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов Белгородской области, Управления Федеральной антимонопольной службы по Белгородской области, администраций муниципальных районов и городских округов.

По итогам проведенного анкетирования потребителей товаров, работ и услуг выявлены следующие результаты.

Наибольшее число участников анкетирования заявили об удовлетворительном удобстве понятности и доступности получения информации на сайтах Губернатора Белгородской области и администрации Ивнянского района.

Интересуются информацией о состоянии конкурентной среды и доверяют больше всего официальной информации органов власти и телевидения 90,4%. Предпочитают пользоваться электронными и печатными СМИ 71,4% и 71,4% соответственно, официальными сайтами органов местного самоуправления – 47,6 %.