

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством и уровнем доступности товаров, работ, услуг, реализуемых на территории муниципального образования город Апатиты (2022 год)

В рамках работы по содействию развития конкуренции в муниципальном образовании город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области (далее – город Апатиты) отдел экономики Управления финансов Администрации города Апатиты Мурманской области (далее – отдел экономики) в период с июня по сентябрь 2022 года выполнил работы по проведению мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и уровнем доступности товаров, работ и услуг, реализуемых на территории муниципального образования город Апатиты. Мониторинг осуществлен путем проведения анкетирования всех заинтересованных лиц.

Анкета для проведения опроса была разработана в соответствии с Единой методикой мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденной приказом Минэкономразвития России от 11.03.2020 № 130.

С 1 по 30 июня 2022 года опрос проводился на портале Мурманской области «Открытый электронный регион» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных. В данном опросе приняли участие только 10 человек, причиной чего, вероятно, стал большой объем анкеты из-за большого количества вопросов по каждому из 31 товарных рынков.

По итогам данного опроса в новой анкете перечень товарных рынков был сокращен до 20, что соответствует Плану мероприятий («дорожной карте») по содействию развития конкуренции в муниципальном образовании город Апатиты до 2025 года, утвержденной 16.06.2022 № 1047. Далее опрос проводился путем её распространения в организациях и библиотеках города Апатиты.

Таким образом, всего в отдел экономики для обработки поступило 52 заполненные анкеты. Возраст опрошенных респондентов составил:

- до 20 - 0
- 21-30 – 12%
- 31-40 – 35%
- 41-50 – 48%
- старше 55 – 5%

Более активными были женщины – 90%, работающие – 98% и имеющие высшее образование – 90%.

Так как часть товарных рынков касалась сферы образования, то дополнительно был включен вопрос «Есть ли у Вас дети?»:

- Нет детей – 35%
- 1 ребенок – 27%
- 2 ребенка – 33%
- 3 ребенка – 5%.

Оценка удовлетворенности качеством товаров, работ, услуг.

1. Рынок услуг дошкольного образования

Достаточное количество учреждений дошкольного образования отметили 87% респондентов; 2% посчитали, что их избыточно; 12% - что их недостаточно. Важным показателем, характеризующим развитие конкуренции на рынке услуг дошкольного образования, является удовлетворенность населения уровнем цен, качеством и доступностью дошкольных образовательных услуг. Уровнем цен удовлетворены 44% опрошенных, 10% - не удовлетворены, 46% затруднились ответить. Качеством данных

услуг в городе удовлетворены 43% респондентов, 16% не удовлетворены, 47% затруднились ответить. Доступностью услуг удовлетворены 44%, 8% не удовлетворены, 48% затруднились ответить.

На вопрос *«Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках города Апатиты в течение последних 3 лет?»* 40% ответили - «не изменилось»; по мнению 15% опрошенных - увеличилось; 13% посчитали, что снизилось; 31% затруднились ответить.

На вопрос *«Как, по Вашему мнению, изменились характеристики товаров и услуг на рынках города Апатиты в течение последних 3 лет по следующим критериям: уровень цен, качество товаров, доступность?»* ответили: по уровню цен 34% опрошенных отметили увеличение, 21% - что цены не изменились, снижение отметили 2% и затруднились ответить 43%; по качеству услуг 13% отметили увеличение, 27% - качество не изменилось, 10% отметили снижение качества, 50% затруднились ответить; по доступности услуг – 16% отметили увеличение, 35% - не изменилось, 2% снижение, 47% затруднились с ответом.

Довольно высокий процент тех, кто затруднился с ответами связан с тем, что довольно много среди опрошенных не имеют детей. В целом можно отметить удовлетворительное состояние сферы дошкольного образования по мнению опрошенных.

2. Рынок услуг школьного образования

Достаточное количество учреждений школьного образования отметили 85% респондентов; 2% посчитали, что их избыточно; 13% - что их мало. Уровнем цен удовлетворены 47% опрошенных, 17% - не удовлетворены, 36% затруднились ответить. Качеством данных услуг в городе удовлетворены 37% респондентов, 24% не удовлетворены, 39% затруднились ответить. Доступностью услуг удовлетворены 46%, 19% не удовлетворены, 35% затруднились ответить.

На вопрос *«Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках города Апатиты в течение последних 3 лет?»* 52% ответили - «не изменилось»; по мнению 16% - увеличилось; 10% посчитали, что снизилось; 22% затруднились ответить.

На вопрос *«Как, по Вашему мнению, изменились характеристики товаров и услуг на рынках в городе Апатиты в течение последних 3 лет» по следующим критериям: уровень цен, качество товаров, доступность?»* ответили: по уровню цен 23% отметили увеличение и 35% - что цены не изменились, снижение отметили 4% и затруднились ответить 38%; по качеству услуг 13% отметили увеличение, 29% - качество не изменилось, 17% - снижение качества, 40% затруднились ответить; по доступности услуг – 18% отметили увеличение, 39% - не изменилось, 4% снижение, 39% затруднились с ответом.

В целом, по мнению опрошенных, можно отметить удовлетворительное состояние сферы школьного образования.

3. Рынок услуг дополнительного образования детей

Рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, и пр.) относится к рынкам, которые большинство потребителей назвали достаточно развитыми. Так, 75% респондентов придерживались мнения о том, что на рынке присутствует достаточно организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей; 2% респондентов полагали, что их избыточно, а 23% - что их недостаточно. В той или иной мере большинство потребителей удовлетворено как уровнем цен услуг по дополнительному образованию детей (52%), так и качеством услуг (50%). По мнению большинства опрошенных в 2022 году, рынок дополнительного образования в округе

достаточно развит, в течение последних трех лет количество субъектов на нем увеличилось по мнению 35% опрошенных или не изменилось (33% опрошенных).

4. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления

Достаточное количество детских оздоровительных учреждений отметили 42% респондентов, 52% - недостаточно. Качество услуг детского отдыха и оздоровления чаще оценивалось положительно, нежели отрицательно (37 % против 17 %). В значительной степени удовлетворены уровнем цен на рынке услуг детского отдыха и оздоровления 33 % потребителей, 25% не удовлетворены; возможностью выбора удовлетворены 29% против 27%, которые не удовлетворены. 20% опрошенных считают, что в течение последних трех лет увеличилось количество организаций, предоставляющих услуги детского отдыха и оздоровления, и 28% считают, что не изменилось; уровень цен увеличился по мнению 25% опрошенных, и не изменился по мнению 12%; качество услуг увеличилось по мнению 15% респондентов и не изменилось по мнению 23%. Доля респондентов, которые затруднились ответить на различные вопросы составила от 33 до 58%, что говорит о том, что немногие из опрошенных пользовались данными услугами и компетентны в данном вопросе.

5. Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ

Достаточное количество организаций, предоставляющих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, отметили 43% респондентов, мало - 46 %, 12% отметили, что их нет совсем. Трудно оценить уровень цен, качество и доступность услуг, так по данному виду услуг от 63 до 81% опрошенных затруднились с ответами.

6. Услуги розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами

Избыток организаций розничной торговли лекарственными препаратами отметили 21% респондентов, достаточно развитым данный рынок назвали 62 % респондентов, 17% посчитали, что их мало. Качеством услуг, предоставляемых на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, удовлетворены 64% респондентов, а уровнем цен удовлетворены 56%, доступностью услуг удовлетворены 82%. Не удовлетворены уровнем цен предоставляемых услуг 33%, качеством услуг – 11%. За прошедшие 3 года количество организаций, предоставляющих данные услуги, увеличилось по мнению 60% респондентов; увеличение уровня цен случилось по мнению 75% респондентов, увеличение возможности выбора – по мнению 48%. Качество услуг увеличилось по мнению 25%, и не изменилось по мнению 56% опрошенных.

В целом, ситуация на данном рынке услуг высококонкурентная, потребителю предоставляется большая возможность выбора организаций.

7. Социальные услуги

Большинство опрошенных (62 %) полагают, что рынок услуг социального обслуживания населения достаточно развит; 35 % респондентов, напротив, уверены, что на этом рынке недостаточно организаций, оказывающих услуги по социальному обслуживанию населения. Значительная часть респондентов удовлетворена как качеством (35% опрошенных), так и ценами (38% опрошенных) и возможностью выбора (31%) на данном рынке услуг. 33% участников опроса считают, что за последние 3 года изменений количества субъектов, предоставляющих услуги социального обслуживания населения, не произошло, а 24% считают, что их количество увеличилось; 29% считают, что уровень

цен увеличился, 22% отмечают, что качество услуг не изменилось. При этом весомая доля (от 44 до 63% по разным вопросам) затруднились с ответами, то есть, вероятно, не пользовались рынком таких услуг.

8. Рынок ритуальных услуг

Подавляющее большинство респондентов (88%) считают рынок ритуальных услуг достаточно развитым. Наличие недостаточного количества организаций, осуществляющих ритуальные услуги, отметили 10% респондентов, избыточное количество - 8%. 37% опрошенных удовлетворены качеством данных услуг, а 10% респондентов не удовлетворены; уровнем цен удовлетворены 26% потребителей, а 23% не удовлетворены; возможностью выбора удовлетворены 45%, а 6% - не удовлетворены. Рынок ритуальных услуг достаточно развит, количество субъектов, предоставляющих услуги на нем за последние 3 года увеличилось по мнению 25% респондентов и не изменилось по мнению 31%; цены увеличились – так считают 29% опрошенных, качество не изменилось по мнению 22%.

9. Рынок теплоснабжения

Несмотря на то, что теплоснабжение в городе Апатиты осуществляет одна организация, большая часть респондентов полагала, что рынок услуг теплоснабжения достаточно развит (64%). О недостаточном количестве организаций данного рынка услуг говорят 31% опрошенных, а 2% полагают, что их избыточно. Уровнем цен удовлетворены 42% респондентов и 40% не удовлетворены. Качеством услуг удовлетворены 59% опрошенных, а не удовлетворены 24%. В то же время за прошедшие 3 года 58% респондентов отмечают рост цен; в отношении качества услуг 12% отмечают снижение, 12% - увеличение, а 38% - стабильность качества.

10. Рынок электрической энергии

На рынке электрической энергии ситуация практически аналогична рынку теплоснабжения, так как данную услугу предоставляет также одна организация. 64% респондентов полагала, что рынок услуг электроснабжения достаточно развит. О недостаточном количестве организаций данного рынка услуг говорят 31% опрошенных, а 2% полагают, что их избыточно. Уровнем цен удовлетворены 44% респондентов и 33% не удовлетворены. Качеством услуг удовлетворены 67% опрошенных, а не удовлетворены 11%. В то же время за прошедшие 3 года 56% респондентов отмечают рос цен; в отношении качества услуг 9% отмечают снижение, 12% - увеличение, а 53% - стабильность качества.

11. Услуги по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов

Услуги по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов также осуществляет одна организация – единый региональный оператор. 49% респондентов полагали, что рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов достаточно развит. О недостаточном количестве организаций данного рынка услуг говорят 44% опрошенных. Уровнем цен удовлетворены 36% респондентов и 40% не удовлетворены. Качеством услуг удовлетворены 43% опрошенных, а не удовлетворены 33%. 12% респондентов считают, что за прошедшие 3 года количество организаций, предоставляющих услуги на данном рынке, увеличилось; а 45% считают, что не изменилось, а 7% считают, что их количество снизилось. 58% респондентов отмечают

рост цен; в отношении качества услуг 18% отмечают снижение, 16% - увеличение, а 40% - стабильность качества.

12. Выполнение работ по благоустройству городской среды

Большая часть респондентов (52%) полагала, что рынок услуг по выполнению работ по благоустройству городской среды достаточно развит, 40% полагали, что на данном рынке услуг мало организаций. Уровнем цен удовлетворены 38% респондентов, 23% - не удовлетворены; качеством работ удовлетворены 57% респондентов, не удовлетворены – 26%. 38% респондентов считают, что количество организаций, предоставляющих услуги на данном рынке за прошедшие 3 года увеличилось, а 27% считают, что не изменилось. 39 % респондентов высказали неудовлетворенность уровнем цен на рынке услуг по благоустройству городской среды. При этом 41% опрошенных отметили улучшение качества данных услуг, а 20% отмечают стабильность качества. 26% опрошенных отметили увеличение возможности выбора услуг, и ещё 20% отметили стабильность выбора.

13. Выполнение работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

Мнение опрошенных по выполнению данного вида услуг разделилось: 46% считают, что организаций, предоставляющих услуги по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в МКД, достаточное количество, а 44% считают, что мало. При этом почти половина опрошенных (48%) не удовлетворены уровнем цен, более половины (53%) не удовлетворены качеством услуг и почти столько же (49%) не удовлетворены возможностью выбора. При этом за прошедшие 3 года отмечают следующие изменения: 17% отмечают увеличение количества организаций, 35% - их стабильное количество, 6% - снижение количества. Более половины опрошенных (54%) отмечают увеличение уровня цен; 41% отмечают увеличение качества услуг, а 22% отмечают, что качество услуг не изменилось. Таким образом, доля респондентов, не удовлетворенных качеством и ценой услуг, превысила долю удовлетворенных.

14. Оказание услуг по перевозке пассажиров легковым такси

Более половины опрошенных (75%) посчитали рынок услуг перевозок пассажиров легковым такси достаточно развитым; 4 % - избыточным; 19% посчитали, что таких организаций мало. Качеством услуг на рынке перевозок пассажиров легковым транспортом удовлетворены 60 % респондентов, 17 % - не удовлетворены. Ценовая политика на данном рынке устраивает 60% опрошенных, не устраивает 17 %. Возможностью выбора удовлетворены 74% опрошенных. Количество организаций, предоставляющих данные услуги, за последние 3 года по мнению 33% респондентов увеличилось, по мнению 27% - не изменилось, 12% посчитали, что снизилось. Более половины опрошенных (66%) отметили увеличение уровня цены, при этом 41% отметили, что качество осталось неизменным.

15. Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства

Мнение опрошенных по количеству организаций, предоставляющих услуги на рынке строительства объектов капитального строительства разделилось: 30% считают, что таких организаций достаточно, однако 43% опрошенных уверены, что их мало, а 28% респондентов полагают, что таких организаций нет вообще. Качеством продукции на

данном рынке респонденты в большей степени не удовлетворены (30%), чем удовлетворены (19%), 51% респондентов затруднились с ответом. В части удовлетворенности уровнем цен по данному критерию неудовлетворенных потребителей также оказалось больше, чем удовлетворенных: 32 % против 15 %, и 54% затруднились с ответом. В данном случае такие затруднения оправданы, так как обычный потребитель редко обращается к услугам организаций, осуществляющих строительство объектов капитального строительства.

16. Выполнение работ по содержанию улично-дорожной сети

Половина опрошенных (50%) посчитали рынок услуг по содержанию улично-дорожной сети достаточно развитым, 44% посчитали, что таких организаций мало, а 6% респондентов полагают, что таких организаций нет вообще. Качеством данного вида работ удовлетворены 43% респондентов, 27% - не удовлетворены. Ценовая политика на данном рынке устраивает 31% опрошенных, не устраивает - 15 %. Возможностью выбора удовлетворены 29% опрошенных, не удовлетворены 22%. Количество организаций, предоставляющих данные услуги, за последние 3 года по мнению 23% опрошенных увеличилось, не изменилось – по мнению 29%. 34% опрошенных отметили увеличение уровня цены и увеличение качества. При этом затруднились с оценкой от 51 до 58% опрошенных.

17. Рынок архитектурно-строительного проектирования

30% опрошенных посчитали рынок архитектурно-строительного проектирования в городе Апатиты достаточно развитым, 50% посчитали, что таких организаций мало, а 20% респондентов полагают, что таких организаций нет вообще. Качеством данного вида работ удовлетворены 27% респондентов, 10% - не удовлетворены. Ценовая политика на данном рынке устраивает 23% опрошенных, не устраивает - 12 %. Возможностью выбора удовлетворены 22% опрошенных. Количество организаций, предоставляющих данные услуги, за последние 3 года по мнению 12% респондентов увеличилось, по мнению 31% - не изменилось, 2% посчитали, что снизилось. 32% опрошенных отметили увеличение уровня цены и 15% - увеличение качества. При этом от 56 до 66% опрошенных затруднились с ответами, что, вероятно, связано с тем, что к данному виду услуг обычные потребители обращаются редко.

18. Рынок кадастровых и землеустроительных работ

Половина опрошенных (50%) посчитали рынок кадастровых и землеустроительных работ достаточно развитым, 46% посчитали, что таких организаций мало, а 4% респондентов полагают, что таких организаций нет вообще. Качеством данного вида работ удовлетворены 45% респондентов, 10% - не удовлетворены. Ценовая политика на данном рынке устраивает 35% опрошенных, не устраивает - 15%. Возможностью выбора удовлетворены 37% опрошенных. Количество организаций, предоставляющих данные услуги, за последние 3 года по мнению 13% респондентов увеличилось, по мнению 47% - не изменилось. 37% опрошенных отметили увеличение уровня цены и только 12% - увеличение качества.

19. Рынок нефтепродуктов (АЗС)

Более половины опрошенных (79%) посчитали рынок нефтепродуктов достаточно развитым; 19% опрошенных - что таких организаций мало. Качеством услуг на рынке нефтепродуктов удовлетворены 57% респондентов, 18% - не удовлетворены. Ценовая

политика на данном рынке устраивает 37% опрошенных, не устраивает - 38%. Возможностью выбора удовлетворены 67% опрошенных. Количество организаций, предоставляющих данные услуги, за последние 3 года по мнению 17% респондентов увеличилось, по мнению 38% - не изменилось, 11% посчитали, что снизилось. Более половины опрошенных (57%) отметили увеличение уровня цены, при этом 38% отметили, что качество осталось неизменным, и 42% отметили, что возможность выбора осталась неизменной.

20. Сфера наружной рекламы

Подавляющее большинство респондентов (65%) считают рынок наружной рекламы в городе Апатиты достаточно развитым. Недостаточное количество организаций, осуществляющих данные услуги, отметили 21% респондентов, избыточное количество - 8%, нет совсем - 6%. 38% опрошенных удовлетворены качеством наружной рекламы, а 23% респондентов - не удовлетворены. Уровнем цен удовлетворены 40% потребителей, а 15% не удовлетворены. За прошедшие 3 года количество субъектов, предоставляющих услуги наружной рекламы, увеличилось - по мнению 17% опрошенных, не изменилось - по мнению 34%. 28% отметили увеличение уровня цены, при этом 18% отметили увеличение качества и еще 22%, что качество осталось неизменным.

Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Апатиты, размещаемой в открытом доступе

Большая часть опрошенных (64%) оценили уровень доступности официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Апатиты, размещаемой в открытом доступе, как «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно». 4% дали ответ «скорее неудовлетворительно», 27% затруднились с ответом. Аналогично был оценен уровень понятности данной информации.