**Информация по результатам опросов потребителей о качестве товаров, работ, услуг на товарных рынках городского округа «Город Белгород» и состоянии ценовой конкуренции**

В целях оценки удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг на товарных рынках городского округа «Город Белгород» и состояния ценовой конкуренции, проведен опрос потребителей (163 респондента). Исследование проводилось в декабре 2020 года. Основу инструментария составила стандартизованная анкета массового опроса населения.

Данные мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках и состоянием ценовой конкуренции включили в себя:

– оценку количества организаций, предоставляющих товары и услуги;

– оценку уровня цен на товары и услуги организаций;

– оценку качества товаров и услуг;

– удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг;

– удовлетворенность стабильностью наличия товаров и услуг;

– удовлетворенность удобством получения услуг и приобретения товаров;

– оценку изменения количества организаций, предоставляющих товары и услуги в городском округе;

– оценку качества некоторых услуг;

– оценку изменения уровня цен на товары и услуги в течение последних 3-х лет.

**I. Характеристика респондентов**

Социальный статус респондентов распределился следующим образом: 94% опрошенных – лица, работающие по найму, 3,6% составили пенсионеры, 1,2% – представители предпринимательского сообщества, равное количество, по 0,6%, – учащиеся (студенты) и безработные.

**II. Оценка удовлетворенности качеством и доступностью товаров, работ и услуг**

Респондентам было предложено дать субъективную оценку количеству хозяйствующих субъектов на различных рынках Белгорода. В целом участники опроса склонны полагать, что хозяйствующих субъектов достаточно. Однако, как считают опрошенные, на некоторых рынках наблюдается их избыток или, напротив, недостаток. На избыток хозяйствующих субъектов респонденты указывали в таких сферах, как: рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (21,4%) в сфере наружной рекламы (20,8%), рынок финансовых услуг (20,2%), рынок ритуальных услуг (16,6%), рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (12,3%), рынок медицинских услуг (11,7%).

Недостаток хозяйствующих субъектов респонденты отмечали на рынках услуг детского отдыха и развлечений (41,7%), услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (31,9%), выполнению работ по содержанию и текущему ремонту собственников помещений в многоквартирном доме (28,8), социальных услуг (29,4%), а также дополнительного детского образования (26,3%).

Как и в прошлом году, констатируется недовольство населения уровнем цен на товары, работы и услуги. Так, больше всего неудовлетворительных оценок наблюдается в отношении рынков медицинских услуг (68,1%), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (63,1%), на рынке нефтепродуктов (56,4%). При этом удовлетворены респонденты чаще ценами в сферах оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (50,9%), услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (49,1%), услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (47,6%).

При этом наблюдается удовлетворенность населения качеством товаров, работ и услуг практически на всех рынках. Так, например, респонденты удовлетворены качеством выполнения работ по благоустройству городской среды (54,6%), услуг связи (52,1%), дошкольного (50,9%) и общего образования (49,1%). Не удовлетворены опрошенные чаще всего качеством медицинских услуг (56,4%), выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (47,2), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (43,6 %), услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (37,4%).

По мнению потребителей, в последнее время наблюдается рост уровня цен на большую часть товаров. Снижение цен отмечается лишь в 1 из 4 случаев.

Чаще всего рост цен отмечали на рынках услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (81,6%), медицинских услуг (78,5%), купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (76,1%), теплоснабжения (74,8%), нефтепродуктов (74,8%).

По оценке населения, качество товаров, работ и услуг на рынках Белгорода остается стабильным. Улучшение или ухудшение в той или иной сфере отмечалось крайне редко. Между тем наиболее заметным для потребителей стало улучшение качества услуг в сфере перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (19,6%), выполнения работ по благоустройству городской среды (18,4%), по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (17,2%), общего образования (15,3%). Ухудшение качества респонденты ощутили в сфере медицинских услуг (33,1%), розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (26,4%), ритуальных услуг (18,4%), выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (18,4%).

По итогам анализа ответов респондентов об изменении количества хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги, можно сделать вывод, что большинство людей отмечает либо стабильное состояние рынков, либо чувствует некоторую тенденцию к росту количества субъектов. Из данных исследования следует, что чаще всего респонденты видят увеличение числа хозяйствующих субъектов на нескольких рынках: рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (41,1%), рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарам (33,7%), рынке медицинских услуг (31,3%). Сокращение числа хозяйствующих субъектов отмечается людьми в сфере услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (12,9%), в сфере легкой промышленности (16,7%), в сфере услуг по реализации сельскохозяйственной продукции (8%).

По сравнению с предыдущим годом, почти в два раза снизилось количество респондентов (18%), которые столкнулись с нарушением их прав потребителей. Больше всего жалоб поступило на нарушения в сфере медицинских услуг – о них упомянули 7% опрошенных. Равное количество (по 1,8%) респондентов указали на нарушение в таких сферах, как: сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов и рынок услуг связи. 34% респондентов, столкнувшихся с нарушениями, обратились в уполномоченные инстанции по вопросу защиты своих прав. Чаще всего, по информации респондентов, обращения направлялись в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзор) и в администрацию городского округа. При этом в 58% случаев обращений проблема была решена полностью или частично.

**III. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды**

При оценке состояния конкуренции и конкурентной среды респондентам, прежде всего, была дана возможность оценить по пятибалльной шкале активность на обозначенных в анкете рынках. Конкуренция во всех отраслях оценена потребителями преимущественно как удовлетворительная (т.е. на 3 балла).

Между тем, наибольшую активность, оценив ее на 5 баллов, опрошенные отметили в сферах услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (31,9%), предоставления ритуальных услуг (31,9%), финансовых услуг (29,4%), услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (27%). Наибольшее количество самых низких баллов получили рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (20,9%), рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации (17,2%), рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (16%), рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (16%), рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (16%). Стоит заметить, что наименьшее количество неудовлетворительных оценок населения получили сфера наружной рекламы (5,5%) и услуги, оказываемые на финансовом рынке (4,9%) и на рынке ремонта автотранспортных средств (3,7%).

Анализ ответов на вопрос о развитии сферы финансовых услуг показал, что этот рынок на сегодняшний день на территории городского округа достаточно развит. Основная часть потребителей удовлетворена имеющимся количеством и выбором различных банков – это отметили 68,1% опрошенных, а также качеством и удобством расположенных банковских отделений – 72,4%, качеством обслуживания в банковском отделении – 70%, в том числе дистанционного – 66,2%.

В 2020 году банки и страховые компании являлись для населения самыми востребованными организациями (67,5% и 32,5% соответственно). При этом от 79% до 98% опрошенных не пользовались финансовыми продуктами кредитования не в одной из предложенных в анкете организаций, называя в качестве основной причины слишком высокую процентную ставку. На нее указали 20% респондентов. Остальные отметили нежелание жить в долг (11%), недоверие финансовым организациям (4,3%) и др. Банковские вклады в прошлом году имели 24% опрошенных. Среди альтернативных вариантов финансовых вложений доминировали индивидуальный инвестиционный счет (3,7%), инвестиционное страхование жизни (3,1%) и брокерский счет (3,1%). Большая часть принявших участие в опросе белгородцев не пользовалась услугами сбережения по причине отсутствия свободных денежных средств. Так ответили 20% респондентов.

В целом, уровень своей финансовой грамотности большая часть опрошенных (60-63%) оценила как средний.

При мониторинге качества предоставляемых естественными монополиями услуг, наименьшее число нареканий со стороны потребителей получили услуги электроснабжения (70,6%) и общедоступная телефонная связь (66,3%). Аутсайдером в данном разделе оказались услуги водоснабжения и водоотведения (54%).

Среди основных проблем, с которыми сталкивается население при взаимодействии с естественными монополиями, выделены: взимание дополнительной платы (33,1%) и навязывание дополнительных услуг (12,9%). Треть опрошенных (32%) не сталкивались с проблемами при взаимодействии с данными организациями.

На вопрос о том, на что должна быть направлена в первую очередь работа по развитию конкуренции в муниципальном образовании, большая часть респондентов указала на необходимость повышения качества товаров, работ и услуг (73,6%) и снижение цен на товары, услуги (16%). К важным факторам также были отнесены обеспечение добросовестной конкуренции – (42,3%) и помощь начинающим предпринимателям – (33,3%).

**IV. Удовлетворенность качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развития конкуренции**

При анализе качества официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции выявлено, что большая часть опрошенных удовлетворена ее качеством.

По сравнению с прошлым годом, официальными сайтами органов власти и местного самоуправления население стало пользоваться чаще – около (66,8%). При этом в среднем порядка 80% респондентов отметили в качестве наиболее популярных источников получения информации телевидение, электронные ресурсы, радио и печатные издания. Однако уровень доверия к этим источникам достаточно низки – от 17 до 18%. Большее доверие у респондентов вызывают Инвестиционный портал Белгородской области (34,4%) и официальный сайт ФАС России (37,4%).

# Выводы

Таким образом,данный опрос позволил выявить ряд тенденций в экономике города и в потребительских настроениях белгородцев. При этом мнения респондентов по ключевым позициям и аспектам анкетирования, совпали, вне зависимости от принадлежности опрошенных к той или иной социальной группе.

Так, намечены основные проблемные рынки, в числе которых: рынок медицинских услуг, рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, услуг в сфере перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам, в сфере выполнения работ по благоустройству городской среды. Кроме того, анкетирование продемонстрировало снижение финансовой активности и сокращение свободных денежных средств у населения.

Вопросы снижения или улучшения качества товаров, услуг и работ для белгородцев не являются первостепенными. Влияние на ценовую политику обозначенных выше проблемных рынков является более приоритетной проблемой.

Несмотря на то, что права потребителей в ряде случаев нарушаются, что свидетельствует о недостаточном контроле и регулировании в сфере защиты прав потребителей, удовлетворенность населения этим показателем остается достаточно высокой. Однако механизмы защиты прав потребителей требуют упрощения и популяризации среди населения.

В целом, данные тенденции являются следствием глобальных изменений в социально-эконмической обстановке, происходящих в стране в условиях развития пандемии новой коронавирусной инфекции covid-19.