Аналитическая записка

«Результаты мониторинга состояния и развития конкурентной среды на территории города Новошахтинска»

Новошахтинск

2024

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Мониторинг оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности города Новошахтинска | 65 |
| Мониторинг оценки потребителями товаров, работ и услуг города Новошахтинска состояния конкурентной среды на товарных рынках города | 419 |

Введение

В рамках исполнения Постановления Администрации города от 24.05.2019 № 513 (в ред. от 05.07.2024 № 756) «О развитии конкуренции в городе Новошахтинске» проведен ежегодный мониторинг состояния и развития конкурентной среды на товарных рынках города Новошахтинска.

Целью ежегодного мониторинга является организация и проведение анализа текущего состояния и развития конкурентной среды на товарных рынках города Новошахтинска.

В качестве основного инструмента мониторинга было выбрано электронное анкетирование, которое проводилось на официальном сайте Администрации города Новошахтинска в период с 3 октября по 13 декабря 2024 года.

Для проведения мониторинга были разработаны анкеты для потребителей и предпринимателей.

На вопросы об оценке конкурентной среды ответили 292 респондента (191 потребитель и 101 предприниматель), что на 5,4% больше респондентов 2023 года (277 анкет).

По результатам мониторинга представлен отчет о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Новошахтинска.

**1. МОНИТОРИНГ ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ СУБЪЕКТАМИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ВКЛЮЧАЯ МОНИТОРИНГ НАЛИЧИЯ (ОТСУТСТВИЯ) АДМИНИСТРАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА, ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СОДЕЙСТВИЮ РАЗВИТИЮ КОНКУРЕНЦИИ И ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СУБЪЕКТОВ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СУБЪЕКТОВ ЕСТЕСТВЕННЫХ МОНОПОЛИЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА**

В опросе приняли участие 101 субъект предпринимательской деятельности, что на 4,1% больше, чем в 2023 году. Из них, как собственники бизнеса – 50%, так и представители руководящего состава – 35%.

Рисунок 1. Распределение респондентов по занимаемым должностям, % к опрошенным.

По предпринимательскому стажу лица со стажем предпринимательской деятельности более 5 лет – 62%, бизнесом от 1 до 5 лет занимается 29%, предпринимателей со стажем менее года – 9%. В 2023 году участниками опроса были, в основном, также предприниматели, имеющие стаж более 5 лет. Таким образом, основная часть респондентов имеют достаточный опыт в ведении бизнеса и могут объективно оценить уровень конкуренции в городе.

Рисунок 2. Распределение субъектов предпринимательской деятельности по стажу предпринимательской деятельности, % к опрошенным.

В зависимости от числа занятых на предприятии, 46% приходится на микропредприятия (с численностью сотрудников до 15 человек), и 25% – представители малых предприятий (с численностью сотрудников до 16 до 100 человек). В сравнении с опросом 2023 года структура изменилась в пользу увеличения доли микропредприятий. При этом доля самозанятых по-прежнему составила 20% от общего числа респондентов.

Рисунок 3. Распределение субъектов предпринимательской деятельности от численности работников, % к опрошенным.

В зависимости от размера бизнеса по годовому обороту денежных средств 75% приходится на субъекты предпринимательства с годовым оборотом до 120 млн. рублей. Что практически на уровне 2023 года. Отмечается снижение доли субъектов предпринимательства, участников опроса с оборотом от 800,0 до 2000,0 млн. рублей с 6% до 1% в 2024 году.

Рисунок 4. Распределение субъектов предпринимательской деятельности от размера бизнеса, % к опрошенным.

При определении географического рынка, который является основным для ведения бизнеса, предприниматели отметили, что 41% товаров и услуг реализуют на локальном рынке, 35% - на рынках Ростовской области, 16% - на рынках нескольких субъектов Российской Федерации, 5% работают на рынках стран СНГ и 3% - Дальнего Зарубежья. В динамике с 2023 по 2024 год в географии рынков произошли не значительные изменения.

Рисунок 5. Распределение субъектов предпринимательской деятельности по географии предпринимательской деятельности, % к опрошенным.

Участникам опроса было предложено указать основной вид деятельности в соответствии с действующей группировкой ОКВЭД. В результате, в опросе приняли участие респонденты всех видов экономической деятельности.

Рисунок 6. Структура субъектов предпринимательской деятельности по видам экономической деятельности, % к опрошенным.

В 2024 году среди участников опроса отмечается снижение доли субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих деятельность в промышленности почти в 2 раза и увеличение доли организаций, оказывающих медицинские услуги в 2,8 раза.

Исходя из информации респондентов, участвовавших в опросе 2024 года, 59,0% организаций представляют сферу услуг (рост в 2,5 раза), 25% производят конечную продукцию (снижение на 10% к 2023 году); лишь 8,0% занимаются производством сырья, материалов, компонентов, которые будут использоваться для переработки, обработки, доработки другими организациями (снижение на 20,0% к 2023 году), 2% осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями (снижение на 6,0% к 2023 году), другое по-прежнему выбрали 6,0% опрошенных.

**Оценка состояния конкурентной среды**

Оценивая примерное количество конкурентов, предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу, услугу) или ее заменители:

- 59% бизнесменов указали на наличие большого числа конкурентов (в 2023 году этот показатель был на уровне 49%);

- 38% опрошенных сообщили, что имеют менее 5 конкурентов (в 2023 году этот показатель был на уровне 42%);

- 3% заявили об отсутствии конкурентов (в 2023 году этот показатель был на уровне 7%).

Рисунок 7. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно количества конкурентов на основном рынке, % к опрошенным.

Таким образом, в 2024 году по сравнению с опросом 2023 года наблюдается преобладание субъектов предпринимательской деятельности с большим количеством конкурентов на рынках города Новошахтинска (59%).

Отвечая на вопрос опроса «Оцените примерное число ваших поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги), который приобретает представляемый вами бизнес для производства и реализации собственной продукции/оказании услуг» большая часть респондентов (62,4%) заявили о большом количестве поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги). Как и в 2023 году, 29% опрошенных заявили о работе с 2-3 поставщиками, 9% опрошенных работают с одним поставщиком.

По результатам опроса более 80% субъектов предпринимательства заявили, что для сохранения рыночной позиции необходимо регулярно (ежегодно или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности своей продукции (работ, услуг).

Таблица 2 - Распределение мнения субъектов предпринимательства об условиях ведения бизнеса, который они представляют, %.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Для сохранения бизнеса | 2024 год | 2023 год |
| Возникает постоянно – очень высокая конкуренция | 48 | 33 |
| Возникает 2-3 раза в год – высокая конкуренция | 9 | 26 |
| Возникает один раз в год – умеренная конкуренция | 15 | 22 |
| Возникает один раз в 2-3 года – слабая конкуренция | 25 | 16 |
| Отсутствует – нет конкуренции | 3 | 3 |

Рисунок 8. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно характеристик условий ведения бизнеса, % к опрошенным.

Опрос показывает, что респонденты ведут бизнес преимущественно в условиях умеренной, высокой и очень высокой конкуренции.

При проведении опроса также проводился анализ способов повышения конкурентоспособности бизнеса за последние 3 года.

Рисунок 9. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно способов повышения конкурентноспособности бизнеса за последние 3 года, число ответивших респондентов.

Наиболее востребованный способ повышения конкурентоспособности бизнеса – приобретение технологического оборудования (54 респондента), 37 респондентов повышали конкуренцию за счет улучшения качества обслуживания клиентов, 35 респондентов уделили внимание разработке новых модификаций и форм производимой продукции.

**Мнение субъектов предпринимательской деятельности о качестве официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Новошахтинска и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе**

Повышение уровня информационной открытости деятельности органов местного самоуправления, в том числе по вопросу о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города, является одной из основных задач по развитию конкуренции. Респондентами было оценено качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города (количество участников, данные о перспективах развития конкретных рынков, барьеры входа на рынки и т.д.) и деятельность по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе.

Рисунок 10. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды, % к опрошенным.

Результаты опроса показали, что основная часть бизнеса оценивает официальную информацию о состоянии конкурентной среды по развитию конкуренции удовлетворительной (89-90%).

**Оценка административных барьеров**

**ведения предпринимательской деятельности**

Одной из задач мониторинга состояния конкурентной среды является выработка мер по созданию благоприятного предпринимательского климата, в том числе путем выявления административных барьеров, для их последующего устранения и создания равных условий для всех хозяйствующих субъектов.

Рисунок 11. Изменение уровня административных барьеров за три года, % к опрошенным.

Оценивая деятельность органов власти, большинство (74%) предпринимателей, как и в 2023 году (61%) ответили, что органы власти «помогают бизнесу своими действиями». В текущем году в два раза снижена (до 6%) доля предпринимателей ответивших, что «органы власти ничего не предпринимают, что и требуется». Из числа опрошенных респондентов в 2024 году, – 16% указали на неоднозначность действий органов власти, отмечая, что «органы власти в чем-то помогают, в чем-то мешают бизнесу», в 2023 году доля таких ответов составляла – 20%. Доля бизнесменов, считающих, что «органы власти только мешают бизнесу своими действиями» выросла до 3% от числа опрошенных, с 2% в 2023 году. До 1% с 5% 2024 году снизилось количество респондентов, считающих, что «органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо».

Преобладание положительного мнения о действиях органов власти свидетельствует о наличии благоприятного предпринимательского климата и здоровой конкуренции на рынках города.

Стоит отметить, что анализ проведенного опроса об изменении уровня административных барьеров показал, что 54% предпринимателей в 2024 году отметили отсутствие административных барьеров, 16% заметили полное устранение барьеров, 13% заявили, что уровень и количество административных барьеров не изменились.

Рисунок 12. Изменение уровня административных барьеров за три года, % к опрошенным.

При анализе ответов хозяйствующих субъектов об изменении уровня административных барьеров в течение последних трех лет отмечается положительная динамика в уменьшении уровня и количества таких барьеров.

С целью оценки барьеров ведения предпринимательской деятельности респондентам был предложен перечень административных барьеров, из которых необходимо было выбрать несколько, наиболее оказывающих влияние на ведение текущей деятельности или открытие нового бизнеса на рынке.

Рисунок 13. Доля наиболее существенных административных барьеров, % к опрошенным.

Респонденты, оценивая предложенные в анкете административные барьеры, отметили, что в 2024 году значимыми являются нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность - 40%, высокие процентные ставки по налогам - 37%, сложность/затянутость процедуры получения лицензий - 13% и на последнем месте отмечена сложность получения доступа к земельным участкам.

**Мнение субъектов предпринимательской деятельности относительно того, на что в первую очередь должна быть направлена работа по развитию конкуренции в городе Новошахтинске**

Для проведения анализа первоочередных потребностей бизнеса, предпринимателям был предложен перечень направлений, наиболее оказывающих влияние на развитие конкуренции.

По результатам опроса предпринимателей в качестве основных направлений развития конкурентной среды в городе Новошахтинске респонденты выделили:

По мнению предпринимателей работа Администрации города по развитию конкуренции должна быть направлена на обеспечение добросовестной конкуренции (15%), контроль над ростом цен (13%), контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение (10%).

**Оценка субъектами предпринимательской деятельности** **услуг**

**субъектов естественных монополий**

Субъекты предпринимательской деятельности оценивали удовлетворенность услугами естественных монополий по следующим трем параметрам: сроки получения доступа, сложность (количество) процедур подключения, стоимость подключения.

В связи с тем, что данная категория вопросов не является обязательной, из общего количества респондентов, принявших участие в опросе дали оценку срокам получения доступа к услугам:

водоснабжения – 51 респондент;

водоотведения – 49 респондентов;

газоснабжения – 50 респондентов;

электроснабжения – 52 респондентов;

теплоснабжения – 48 респондентов;

телефонной связи – 48 респондентов.

**Сроки получения доступа**

Из общего количества респондентов, принявших участие в опросе по общему количеству совершенных процедур, ответили по услугам:

водоснабжения – 50 человек, из них 36% опрошенных осуществили получение доступа к сетям водоснабжения в течение 3 – 6 месяцев;

водоотведения – 49 человек, из них 37% опрошенных осуществили получение доступа к сетям водоотведения в течение 3 – 6 месяцев;

газоснабжения – 48 человек, из них 31% опрошенных осуществили подключение к сетям газоснабжения в срок 3 -6 месяцев;

электроснабжения – 51 человека, из них 33% опрошенных осуществили подключение к услугам электроснабжения в течение 3-6 месяцев;

теплоснабжения – 47 человек; из них по 34% опрошенных осуществили подключение к услугам теплоснабжения в срок: до 1 месяца; 3 – 6 месяцев;

телефонной связи – 47 человек, из них 64% опрошенных осуществили подключение к услугам телефонной связи.

**Общее количество совершенных процедур**

Из общего количества респондентов, принявших участие в опросе удовлетворенность сложностью процедур подключения отметили по услугам:

водоснабжения – 50 респондентов, из которых 30% опрошенных совершили 1-2 процедуры подключения к услугам водоснабжения;

водоотведения – 49 респондентов, из которых 33% опрошенных совершили 3-4 процедуры подключения к услугам водоотведения;

газоснабжения – 49 респондентов, из которых 31% отпрошенных совершили 3 – 4 процедуры подключения к услугам газоснабжения;

электроснабжения – 51 респондент, из которых 40% опрошенных совершили 5 – 6 процедур подключения к услугам электроснабжения;

теплоснабжения – 48 респондентов, из которых 37 % опрошенных совершили 3 – 4 процедуры подключения к услугам теплоснабжения;

телефонной связи – 48 респондентов, из которых 54% опрошенных совершили 1 – 2 процедуры подключения к услугам телефонной связи.

**Удовлетворенность сложностью процедур подключения**

Из общего количества респондентов, принявших участие в опросе удовлетворенность стоимостью подключения отметили по услугам:

водоснабжения – 50 человек, из них 78% отметили низкий уровень сложности процедур подключения к услугам водоснабжения;

водоотведения – 49 человек, из них 78% отметили низкий уровень сложности процедур подключения к услугам водоотведения;

газоснабжения – 49 человек, из них 73% отметили низкий уровень сложности процедур подключения к услугам газоснабжения;

электроснабжения – 51 человека, из них 18% отметили высокий уровень сложности процедур подключения к услугам электроснабжения;

теплоснабжения – 48 человек, из них 10% отметили высокий уровень сложности процедур подключения к услугам теплоснабжения;

телефонной связи – 48 человек, из них 2% отметили высокий уровень сложности процедур подключения к услугам телефонной связи.

**Удовлетворенность стоимостью подключения**

Из общего количества респондентов, принявших участие в опросе на вопрос о возможности получения услуги дистанционно отметили по услугам:

водоснабжения – 50 человек, из них более половины респондентов (56%) удовлетворены стоимостью подключения к услугам водоснабжения;

водоотведения – 49 человек, из них 55% удовлетворены стоимостью подключения к услугам водоотведения;

газоснабжения – 49 человек, из них 51% удовлетворены стоимостью подключения к услугам газоснабжения;

электроснабжения – 51 человека, из них 53% не удовлетворены стоимостью подключения к услугам электроснабжения;

теплоснабжения – 48 человек, из них 63% удовлетворены стоимостью подключения к услугам теплоснабжения;

телефонной связи – 48 человек, из них 69% удовлетворены стоимостью подключения к услугам телефонной связи.

**Возможность получить услугу дистанционно**

Рисунок 14. Распределение мнения респондентов относительно деятельности естественных монополий, % к опрошенным.

Из диаграммы наглядно видно, что в 2024 году лишь пятая часть предпринимателей удовлетворены сроками получения доступа и сложностью процедур подключения по всем инженерным коммуникациям.

Рисунок 15. Распределение мнения респондентов относительно деятельности естественных монополий, % к опрошенным.

При анализе ответов предпринимателей об изменении качества предоставления услуг естественных монополий за 5 лет большинство респондентов (около 60%) не заметили изменения качества услуг, отметили улучшение по всем услугам - 13%, услуг телефонной связи - 18%.

Рисунок 16. Распределение мнения респондентов с барьерами при взаимодействии с субъектами естественных монополий, % к опрошенным

В разрезе возникших барьеров при взаимодействии с субъектами естественных монополий 77% респондентов не сталкивались с подобными проблемами. Среди тех, у кого возникали трудности: 12% респондентов указали на навязывание дополнительных услуг, 4% – на требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур, 4% – проблемы с заменой приборов учета.

**Выводы**

В ходе опроса было изучено мнение 101 субъекта предпринимательской деятельности более 10 видов деятельности. Основными рынками сбыта продукции (услуг) являлись рынки города и Ростовской области.

Респонденты отмечали, что ведут бизнес преимущественно в условиях высокой конкуренции. Представители бизнеса, принявшие участие в опросе, в целом положительно рассматривают количество поставщиков.

Уровень доступности, понятности и удобства получения официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции большую часть бизнес-сообщества устраивает.

По мнению 54% опрошенных предпринимателей административные барьеры в городе Новошахтинске отсутствуют. Как самые значительные административные барьеры обозначены: нестабильность российского законодательства (40% ответов), регулирующего предпринимательскую деятельность; высокие процентные ставки по налогам (36,6%).

При анализе ответов хозяйствующих субъектов об изменении уровня административных барьеров в течение последних трех лет отмечается положительная динамика в уменьшении уровня и количества таких барьеров.

Большая часть субъектов предпринимательской деятельности заявили, что в надзорные органы за защитой своих прав в 2024 году не обращалось.

Вместе с тем, предприниматели отмечают, что существуют сложности при получении услуг естественных монополий (доступ и сложность процедур подключения). Практически пятая часть респондентов не удовлетворена стоимостью подключения по всем видам услуг

По мнению предпринимателей, для развития конкуренции в городе Новошахтинске работа должна вестись по таким направлениям, как: обеспечение добросовестной конкуренции; контроль над ростом цен; обеспечение качества производимой и продаваемой продукции (товаров, работ, услуг).

**2. МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ НА ТОВАРНЫХ РЫНКАХ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА И СОСТОЯНИЕМ ЦЕНОВОЙ КОНКУРЕНЦИИ**

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды города Новошахтинска проведено анкетирование 191 респондента, что на 6% больше, чем в 2023 году (181 респондент).

В ходе опроса потребителей изучалось мнение относительно десяти рынков товаров и услуг. Респонденты ответили на вопросы о количестве организаций, представляющих товары и услуги, и динамике их численности; уровне удовлетворенности качеством товаров и услуг на рынках города и состоянием ценовой конкуренции; уровне удовлетворенности качеством услуг субъектов естественных монополий.

**Социально-демографические характеристики**

В зависимости от социально-демографических показателей потребителей товаров, работ и услуг, принявших участие в опросе можно разделить по группам.

Рисунок 15. Структура потребителей товаров, работ и услуг в разрезе социально- демографических характеристик, % к опрошенным.

Активнее всего проходили опрос женщины в возрасте от 36 до 50 лет (35%). Среди опрошенных потребителей лиц старше 51 года оказалось 24%, респондентов возрастом от 21 и до 35 лет – 27%. В 2023 году также основную часть опрошенных составляли респонденты в возрасте от 21 до 35 лет и от 36 до 50 лет.

В структуре респондентов, характеризующей социальный статус, преобладает работающее население (50%). По сравнению с опросом 2023 года отмечаются структурные изменения по статусу респондентов: количество опрошенных работающих граждан снизилось с 93% в 2023 году до 50% в 2024 году. В ходе исследования были опрошены также пенсионеры –11% от общего числа респондентов ( 4% в 2023 году), студенты – 14% (2% в 2023 году), неработающие граждане – 13% (1% в 2023 году) и самозанятые граждане – 12% (1% в 2023 году).

Как и годом ранее, из общего количества опрошенных более, чем у половины (54%) есть дети возрастом до 18 лет, 57% респондентов – имеют высшее образование, среднее специальное образование – 27% респондентов.

На вопрос относительно размера среднемесячного дохода на одного члена семьи 36% респондентов обозначили сумму в диапазоне 25 – 40 тысяч рублей; 23% – от 40 – 60 тысяч рублей; 18% опрошенных – от 15 до 25 тысяч рублей; 16% опрошенных до 15 тысяч рублей; 7 % – более 60 тысяч рублей.

Анализ полученных данных позволяет говорить о том, что преимущественно в опросе приняли участие работающие женщины от 36 до 50 лет (экономически активное население), имеющие детей, со средним месячным доходом на одного члена семьи от 25 до 40 тысяч рублей.

**Характеристика состояния конкуренции на социально значимых и приоритетных рынках города Новошахтинска**

Важным показателем, характеризующим развитие конкуренции, является удовлетворенность населения уровнем цен, качеством и возможностью выбора товаров и услуг. По этим показателям проведен опрос удовлетворённости на 10 утвержденных приоритетных и социально значимых рынках в целях содействия развитию конкуренции в городе Новошахтинске.

**Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций, действующих на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами.

Рисунок 16. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 60% респондентов (47% в 2023 году), 23% - не удовлетворены (44% в 2023 году), 17% (9% в 2023 году) затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на указанном рынке.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 54% потребителей, что практически соответствует уровню 2023 года - 53%, 18% - не удовлетворены (31% в 2023 году), 28% (16% в 2023 году) затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на рынке.

66% потребителей удовлетворены возможностью выбора на рынке (годом ранее практически столько же - 64%); 11% - не удовлетворены (годом ранее - 20%); 23% затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на рынке (годом ранее – 16%).

Отмечается снижение уровня потребителей, отметивших увеличение количества участников рынка за последние три года до 42%. Вместе с тем, 26% потребителей не заметили существенных изменений, по мнению 12% число организаций снизилось, затруднились оценить изменения на рынке 20% опрошенных.

Таким образом, по мнению участников опроса, рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами в городе Новошахтинске, как и в 2023 году, является достаточно конкурентным, уровень цен, качество и возможность выбора представлены на приемлемом уровне.

**2. Рынок медицинских услуг**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке медицинских услуг, в том числе коммерческих медицинских организаций.

Рисунок 17. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке медицинских услуг, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 58% респондентов (30% в 2023 году), 22% респондентов не удовлетворены уровнем цен (60% в 2023 году) и 20% затруднились ответить (10% в 2023 году). Увеличение количества респондентов, удовлетворенных уровнем цен на 28% по сравнению с 2023 годом может быть связано как с ростом денежных доходов населения, так и со сдерживающей ценовой политикой в организациях медицинской сферы.

Качеством услуг на рынке удовлетворены более половины респондентов, что составило 59% потребителей, (29% в 2023 году) 20% - указали на не удовлетворительное качество медицинских услуг (57% в 2023 году), 20% затруднились оценить (14% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 69% респондентов (40% в 2023 году), 11% - не удовлетворены (42% в 2023 году), 20% затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на рынке (18% в 2023 году).

46% потребителей считают, что объем рынка увеличился (годом ранее 49%), 25% не отметили изменений в количестве участников рынка за последние три года (практически на уровне прошлого года – 26%). По мнению 13% (годом ранее – 11%) число организаций на рынке снизилось. Затруднились оценить изменения на рынке 16% опрошенных (годом ранее – 14%).

Таким образом, по трем основополагающим показателям (цена, качество, выбор) отмечено увеличение удовлетворенности потребителей, что говорит о положительной динамике развития рынка медицинских услуг, прежде всего в коммерческой сфере.

**3. Рынок социальных услуг**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке социальных услуг.

Рисунок 18. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке социальных услуг, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен достигла 55% (50% в 2023 году), 27% - не удовлетворены (34% в 2023 году), 18% затруднились оценить степень удовлетворенности (16% в 2023 году) рынком социальных услуг.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 45% потребителей (48% в 2023 году), 23% - не удовлетворены (32% в 2023 году), 32% затруднились оценить степень удовлетворенности (20% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 55% потребителей (50% в 2023 году), 20% - не удовлетворены (26% в 2023 году), 25% затруднились оценить степень удовлетворенности (практически на уровне прошлого года – 24%).

36% респондентов отметили увеличение объема рынка (41% в 2023 году), по мнению 10% число организаций снизилось (8% в 2023 году). Затруднились оценить изменения на рынке социальных услуг 22% опрошенных (20% в 2023 году).

Таким образом, по мнению половины участников опроса, рынок социальных услуг представлен в городе Новошахтинске достаточным количеством организаций. По двум из трех основополагающих показателей (цена, выбор) наблюдается динамика роста удовлетворенности потребителей по сравнению с данными опроса 2023 года. По одному показателю (качество) отмечена динамика снижения до 45%, что может быть связано с незначительным количеством организаций на рынке, оказывающих социальные услуги.

**4. Рынок услуг дошкольного образования**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке услуг дошкольного образования.

Рисунок 19. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке дошкольного образования, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 71% респондентов (66% в 2023 году), 10% - не удовлетворены (16% в 2023 году), 19% затруднились оценить степень удовлетворенности (годом ранее 18%).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 75% потребителей (60% в 2023 году), 8% - не удовлетворены (18% в 2023 году), 17% затруднились оценить степень удовлетворенности (22% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 77% потребителей (61% в 2023 году), 8% - не удовлетворены (15% в 2023 году), 15% затруднились оценить степень удовлетворенности (24% в 2023 году).

Увеличение количества участников рынка за последние три года отметили 54% респондентов (47% в 2023 году), 26% считают, что рынок не изменился (29% в 2023 году), по мнению 5% число организаций снизилось (годом ранее 6%). Затруднились оценить изменения на рынке 15% опрошенных (18% в 2023 году).

Таким образом, рынок услуг дошкольного образования, по мнению участников опроса, представлен в городе Новошахтинске достаточным количеством организаций, число которых в течение последних трех лет возросло. Доля респондентов, удовлетворенных характеристиками на данном рынке, превысила долю неудовлетворенных. Положительная сравнительная динамика удовлетворенности по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) свидетельствует об улучшении ситуации на рынке услуг дополнительного образования за счет проведения мероприятий, способствующих сохранению контингента воспитанников дошкольных образовательных организаций.

**5. Рынок услуг дополнительного образования детей**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке услуг дополнительного образования детей.

Рисунок 20. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке услуг дополнительного образования детей, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 66% респондентов (65% в 2023 году), 19% - не удовлетворены (16% в 2023 году), 15% затруднились оценить степень удовлетворенности (15% в 2023 году).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 66% потребителей (60% в 2023 году), 16% - не удовлетворены (18% в 2023 году), 18% затруднились оценить степень удовлетворенности (22% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 71% потребителей (60% в 2023 году), 13% - не удовлетворены (17% в 2023 году), 16% затруднились оценить степень удовлетворенности 23% в 2023 году).

Рост количества участников рынка за последние три года отметили 46% потребителей (53% в 2023 году), 30% опрошенных изменений в объем рынка не заметили (24% в 2023 году), по мнению 9% число организаций снизилось (6% в 2023 году) и 15% опрошенных затруднились ответить (17% в 2023 году).

Таким образом, рынок услуг дополнительного образования детей, по мнению участников опроса, представлен в городе Новошахтинске достаточным количеством организаций. Доля респондентов, удовлетворенных характеристиками на данном рынке, превысила долю неудовлетворенных. Положительная сравнительная динамика удовлетворенности по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) связана с открытием ряда новых кружков и секций в действующих учреждениях дополнительного образования.

**6. Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

Рисунок 21. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 56% респондентов (29% в 2023 году), 27% - не удовлетворены (44% в 2023 году), 17% затруднились оценить степень удовлетворенности (23% в 2023 году).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 48% потребителей (31% в 2023 году), 27% - не удовлетворены (44% в 2023 году), 25% затруднились оценить степень удовлетворенности (25% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 58% потребителей (34% в 2023 году), 18% - не удовлетворены (33% в 2023 году), 24% затруднились оценить степень удовлетворенности (33% в 2023 году).

37% потребителей отметили увеличение в количестве участников рынка за последние три года (31% в 2023 году), а 34% считают, что объем рынка не изменились (30% в 2023 году). Число организаций за последние три года осталось на уровне 2023 года и составило 12%. Затруднились оценить изменения на рынке 17% опрошенных (27% в 2023 году).

Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в текущем году продолжил развиваться. По мнению респондентов количество субъектов на вышеназванном рынке за последние три года увеличилось. В 2024 году отмечается рост доли удовлетворенности по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора), что может быть связано с проведением капитальных ремонтов в тринадцати многоквартирных домах.

**7. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств**

В 2024 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке услуг по ремонту автотранспортных средств.

Рисунок 22. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 53% респондентов (37% в 2023 году), 27% - не удовлетворены (37% в 2023 году), 20% - затруднились ответить (26% в 2023 году).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 52% потребителей (41% в 2023 году), 22% - указали о неудовлетворенности (30% в 2023 году), 26% затруднились оценить степень удовлетворенности (30% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 61% потребителей (41% в 2023 году), 13% - не удовлетворены (28% в 2023 году), 26% затруднились оценить степень удовлетворенности (31% в 2023 году).

46% потребителей отмечают положительную динамику в развитии конкуренции на рынке (38% в 2023 году). О статичном положении рынка высказалась 26% респондентов (25% в 2023 году). По мнению 6% число организаций снизилось (11% в 2023 году). Затруднились оценить изменения на рынке 22% (26% в 2023 году).

Таким образом, по мнению участников опроса, рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств развит в достаточной мере. Количество субъектов на нем, по мнению опрошенных, за последние три года увеличилось.

**8. Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта**

В 2024 году увеличилась доля потребителей, удовлетворенных работой организаций на рынке услуг в сфере физической культуры и спорта.

Рисунок 23. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке услуг в сфере физической культуры и спорта, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 55% респондентов (58% в 2023 году), 24% - не удовлетворены (20% в 2023 году), 21% затруднились оценить степень удовлетворенности (22% в 2023 году).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 49% потребителей (55% в 2023 году), 22% - не удовлетворены (21% в 2023 году), 29% затруднились оценить степень удовлетворенности (24% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 57% потребителей (53% в 2023 году), 20% - не удовлетворены (21% в 2023 году), 23% затруднились оценить степень удовлетворенности (27% в 2023 году).

В 2024 году доля потребителей, отметивших снижение количества участников рынка за последние три года составила 35%, что на 15% ниже уровня 2023 года. 31% респондентов отметили стабильность количества участников на рынке за последние три года, что на 11% больше уровня прошлого года (20% в 2023 году). 12% респондентов отметили снижение количества участников на рынке за последние три года, что на 4% больше уровня прошлого года (8% в 2023 году). Затруднились ответить на вопрос об изменении количества участников рынка за последние три года 22% респондентов (21% в 2023 году).

Таким образом, по мнению участников опроса, рынок услуг в сфере физической культуры и спорта представлен в городе Новошахтинске достаточным количеством организаций, при этом отмечается снижение количества участников за последние три года. По двум из трех основополагающих показателей (цена, выбор) наблюдается динамика роста удовлетворенности потребителей. По одному показателю (качество) отмечена динамика снижения, что свидетельствует о необходимости принятия мер по повышению качества оказываемых услуг.

**9. Рынок услуг общественного питания**

В 2024 году увеличилась доля потребителей, удовлетворенных работой организаций на рынке услуг общественного питания.

Рисунок 24. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке услуг общественного питания, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 56% респондентов (45% в 2023 году), 20% - не удовлетворены (33% в 2023 году), 24% затруднились оценить степень удовлетворенности (21% в 2023 году).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 54% потребителей (44% в 2023 году), 19% - не удовлетворены (30% в 2023 году), 27% затруднились оценить степень удовлетворенности (26% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 65% потребителей (47% в 2023 году), 14% - не удовлетворены (26% в 2023 году), 21% затруднились оценить степень удовлетворенности (28% в 2023 году).

Увеличение количества участников рынка за последние три года отмечают 41% потребителей (45% в 2023 году), 28% считают, что объем рынка не изменился (24% в 2023 году), а по мнению 12% респондентов число организаций снизилось (10% в 2023 году), 19% респондентов затруднились ответить (22% в 2023 году).

Таким образом, по мнению участников опроса, количество участников рынка услуг общественного питания в городе Новошахтинске в течение последних трех лет снизилось незначительно, но при этом по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) наблюдается увеличение доли удовлетворенных респондентов. Одной из причин, оказавших влияние на сложившийся результат, является расширение сети общественного питания за счет открытия точек быстрого питания вдоль федеральной трассы М-27, посещение которых обеспечивается за счет движения транзитного транспорта.

**10. Рынок туристских услуг**

В 2024 году доля потребителей, удовлетворенных работой организаций на рынке туристских услуг не претерпела значительных изменений.

Рисунок 25. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке туристских услуг, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 49% респондентов (52% в 2023 году), 26% - не удовлетворены (19% в 2023 году), 25% затруднились оценить степень удовлетворенности (29% в 2023 году).

Качеством услуг на рынке удовлетворены 55% потребителей (40% в 2023 году), 20% - не удовлетворены (26% в 2023 году), 25% затруднились оценить степень удовлетворенности (34% в 2023 году).

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 56% потребителей (41% в 2023 году), 23% - не удовлетворены (25% в 2023 году), 34% затруднились оценить степень удовлетворенности (34% в 2023 году).

36% потребителей отметили увеличение участников рынка за последние три года (35% в 2023 году). 29% потребителей не отметили изменений (24% в 2023 году), лишь, по мнению 9% число организаций снизилось (13% в 2023 году), 26% респондентов затруднились ответить (29% в 2023 году).

В связи с ростом респондентов, неудовлетворенных стоимостью туристических услуг, необходимо продолжить работу с хозяйствующими субъектами города, оказывающими туристские услуги, по информированию имеющихся мер государственной поддержки.

**Выводы**

В ходе опроса респондентам предложили оценить возможность выбора представленности организаций на рынках товаров и услуг города. Степень удовлетворенности потребителей объемом услуг различных рыночных сегментов оценивалась через индикаторы «удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить».

Потребители отметили, что большинство, предложенных для обсуждения рынков города достаточно развиты и удовлетворяют предпочтениям респондентом.

Вместе с тем отмечается наличие не удовлетворенных респондентов уровнем цен на рынках предоставления: туристических услуг, в сфере физической культуры и спорта.

Таблица 3 - Распределение ответов на вопрос «Как, по вашему мнению, изменилось количество субъектов, предоставляющих товары и услуги на следующих рынках города, в течение последних 3 лет?», % к опрошенным

| Наименование рынка | Количество субъектов на рынке (объем рынка), % | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Увеличилось | Не изменилось | Снизилось | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 41 | 26 | 14 | 19 |
| Рынок медицинских услуг | 45 | 26 | 12 | 16 |
| Рынок социальных услуг | 36 | 32 | 9 | 23 |
| Рынок услуг дошкольного образования | 54 | 26 | 5 | 15 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 46 | 30 | 9 | 15 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 37 | 34 | 12 | 18 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 46 | 26 | 6 | 22 |
| Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта | 36 | 30 | 10 | 24 |
| Рынок услуг общественного питания | 41 | 28 | 12 | 19 |
| Рынок туристских услуг | 36 | 28 | 12 | 24 |

Результаты опроса показали, что наиболее динамично развивающимся рынком города потребители отметили рынок услуг дошкольного образования. Снижение количества участников рынка за последние три года потребители отметили на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами.

В ходе опроса респондентам предложили указать, на какие товары, по их мнению, цены в городе Новошахтинске выше по сравнению с другими городами Ростовской области.

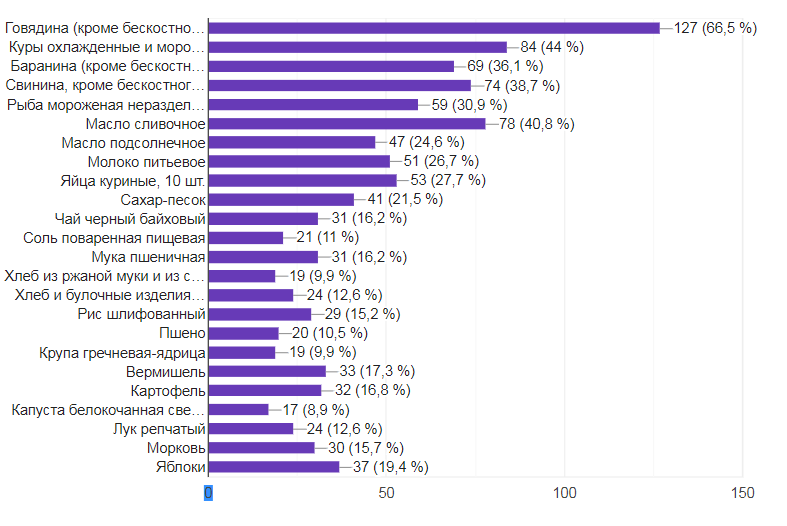


Рисунок 26. Структура товаров и услуг, на которые цены в городе выше по сравнению с другими городами Ростовской области, % к опрошенным.

В 2024 году большинство потребителей, указали, что цены на говядину, курицу, баранину, рыбу и молочную продукцию выше, чем в других муниципалитетах. В 2023 году респонденты отмечали увеличение цен на те же продукты, что и в 2024 году.

**Мнение потребителей о качестве официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Новошахтинска и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе**

Повышение уровня информационной открытости деятельности органов местного самоуправления, в том числе по вопросу о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города, является одной из основных задач по развитию конкуренции.

Респондентами было оценено качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города (количество участников, данные о перспективах развития конкретных рынков, барьеры входа на рынки и т.д.) и деятельность по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе.

Рисунок 27. Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города, % к опрошенным.

По всем трем показателям качества официальной информации (доступность, понятность, удобство), отмечается рост показателей удовлетворенности респондентов, в сравнении с 2023 годом.

**Обращения потребителей за защитой своих прав**

В разрезе обращений потребителей за защитой своих прав установлено, что доля обращений за защитой своих прав в соответствующие органы увеличилась с 11% в 2023 году до 32% в 2024 году.

Рисунок 28. Распределение мнений потребителей товаров, работ и услуг относительно обращений в надзорные органы за защитой своих прав, % к опрошенным.

Таким образом, потребителям потребовалась помощь в защите своих прав. Это может быть обусловлено как увеличением на рынке некачественной продукции, так и развитием системы защиты прав потребителей, к которой возросло доверие населения.

**Оценка потребителями деятельности субъектов естественных монополий**

Потребители оценивали удовлетворенность услугами естественных монополий по следующим параметрам: сроки получения доступа, сложность процедур подключения, стоимость подключения и внедрение дистанционного формата оказания услуги.

**Сроки получения доступа**

**Удовлетворенность качеством получения доступа**

**Удовлетворенность cложностью процедур подключения**

**Удовлетворенность стоимостью подключения**

**Возможность получить услугу дистанционно**

Рисунок 29. Распределение мнения респондентов относительно деятельности естественных монополий, % к опрошенным.

Из представленных пяти диаграмм наглядно видно, что в 2024 году количество удовлетворенных потребителей по всем направлениям в разрезе инженерных коммуникаций преобладает над количеством неудовлетворенных.

Среди предложенных направлений наибольшую неудовлетворенность потребителей вызывает сроки и стоимость подключения услуг естественных монополий.

В 2024 году потребители анализировали изменения качества услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет, т.е. за период с 2020 года по 2024 год.

Рисунок 30. Результаты опроса респондентов относительно изменения качества услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет, % к опрошенным.

Ретроспективная оценка качества услуг естественных монополий за 5 лет показала, что большинство респондентов не отметили изменений качества услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет. Наибольшее ухудшение оказываемых услуг потребители отметили в водоснабжении (19%) и предоставлении телефонной связи (17%). В то же время, почти половина потребителей заметили позитивные изменения по следующим услугам: теплоснабжение (41%), электроснабжение (41%) и газоснабжение (41%).

При анализе возникающих барьеров при взаимодействии с субъектами естественных монополий выявлено, что более (76%) граждан с подобными проблемами не сталкивались. Однако 8% опрошенных заявили о проблемах с заменой приборов учета, 5% - отказ в установке приборов учета, 5% - взимание дополнительных услуг.

**Выводы**

В ходе опроса было изучено мнение 191 потребителя. Преимущественно в опросе приняли участие работающие женщины от 36 до 50 лет (экономически активное население), имеющие детей, со средним месячным доходом на одного члена семьи до 40 тысяч рублей.

В ходе опроса потребителей изучалось мнение относительно 10 рынков товаров и услуг.

Мониторинг результатов опроса показал, все представленные рынки определены, как достаточно развитые. Однако, имеющаяся динамика роста и снижения удовлетворенности по рассматриваемым в опросе рынкам свидетельствует о нестабильности ситуации на рынках города и как результат меняющимся мнением респондентов.

Наиболее развитыми рынками города потребители отметили рынки: дошкольного образования, услуг дополнительного образования детей.

В целом, результаты опроса показали, что развитие конкуренции на обозначенных рынках города Новошахтинска имеет объективные оценки и направлено на увеличение количества организаций, а также повышает степень удовлетворенности основными характеристиками оказываемых услуг (цена, качество, возможность выбора).

При оценке ценовой конкуренции товаров на рынке города большинство потребителей, указали, что цены на говядину, курицу, баранину, рыбу и молочную продукцию выше, чем в других муниципалитетах.

В разрезе обращений предпринимателей в органы за защитой своих прав, наблюдается динамика увеличения таких обращений, что обусловлено как увеличением на рынке некачественной продукции, так и развитием системы защиты прав потребителей, к которой возросло доверие населения.

В 2024 году потребители оказались удовлетворены в большей степени, чем годом ранее процессом подключением доступа к услугам субъектов естественных монополий.

Наибольшую неудовлетворенность потребителей вызвали сроки и стоимость подключения услуг естественных монополий.

Среди возникающих проблем при взаимодействии с субъектами естественных монополий наибольшую долю занимают проблемы с заменой приборов учета и навязыванием дополнительных услуг.