

Аналитическая записка

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

Новошахтинск
2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Мониторинг оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности города Новошахтинска

Мониторинг оценки потребителями товаров, работ и услуг города Новошахтинска состояния конкурентной среды на товарных рынках города 6

Введение

В рамках исполнения Постановления Администрации города от 24.05.2019 № 513 «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 25 сентября по 26 ноября 2023 года.

Для проведения мониторинга были разработаны анкеты для потребителей и предпринимателей.

На вопросы об оценке конкурентной среды ответили 277 респондентов (180 потребителей и 97 предпринимателей), что на 19,6% больше респондентов 2022 года (195 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 приняло участие 97 субъектов предпринимательской деятельности, что на 3,2% больше, чем в 2022 году. Из них, как собственники бизнеса – 54%, так и представители руководящего состава – 31%.



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

По предпринимательскому стажу чуть больше половины респондентов составили лица со стажем предпринимательской деятельности более 5 лет – 59%, бизнесом от 1 до 5 лет занимается 29%, предпринимателей со стажем менее года – 12%. В 2022 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.

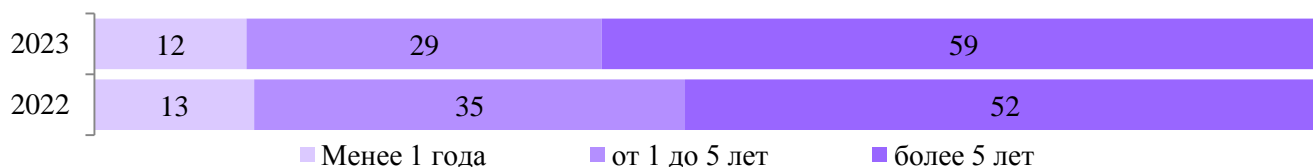


Рисунок 2. Распределение субъектов предпринимательской деятельности по стажу предпринимательской деятельности, % к опрошенным.

В зависимости от размера бизнеса по годовому обороту денежных средств, 44% приходится на малые предприятия (с численностью сотрудников от 16 до 100 человек и оборотом от 120 до 800 млн. рублей), и 26% – представители микропредприятий (с численностью сотрудников до 15 человек, оборот до 120 млн. рублей). В сравнении с опросом 2022 года структура изменилась в пользу

увеличения доли малых и микро предприятий. При этом доля самозанятых составила 20% от общего числа респондентов, что на 3% больше, чем в 2022 году.

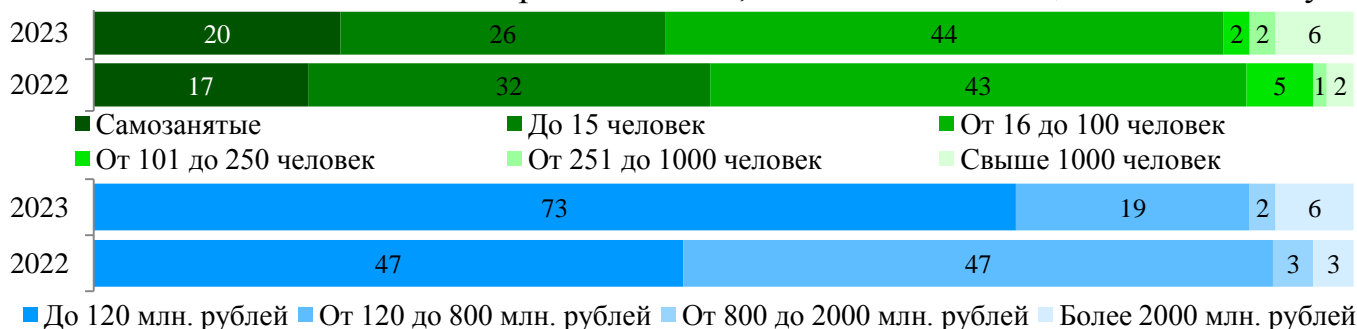


Рисунок 3. Распределение субъектов предпринимательской деятельности размера бизнеса, % к опрошенным.

При определении географического рынка, который является основным для ведения бизнеса, предприниматели отметили, что 37% товаров и услуг реализуют на рынках Ростовской области, 32% - на локальном рынке, 21% - на рынках нескольких субъектов Российской Федерации, 6% работают на рынках стран СНГ и 5% - Дальнего Зарубежья.

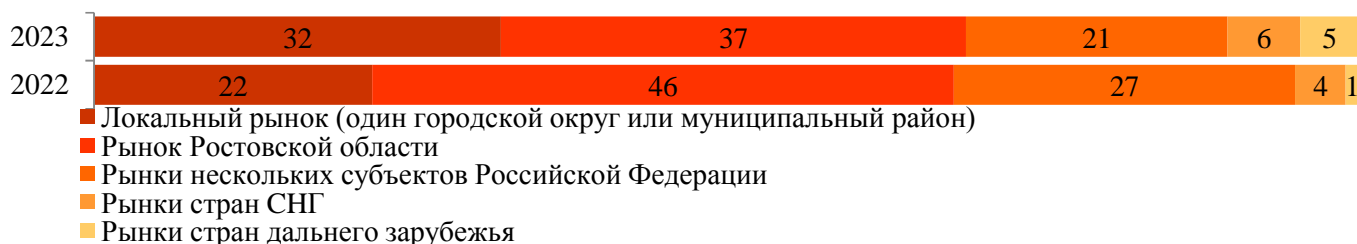


Рисунок 4. Распределение субъектов предпринимательской деятельности по стажу предпринимательской деятельности, % к опрошенным.

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.

Таблица 1 - Распределение субъектов предпринимательской деятельности по видам деятельности, %.

Вид экономической деятельности	% от всех опрошенных	
	2022 год	2023 год
Промышленность	42	46
Торговля	8	10
Строительство	2	2
Общественное питание	2	4
Бытовое обслуживание населения	4	1
Сельское хозяйство	7	2
Жилищно-коммунальное хозяйство	3	1
Дошкольное образование	4	7
Дополнительное образование детей	4	3
Медицинские услуги	7	4
Другое	17	20

На протяжении двух лет среди участников опроса сохраняется преобладание доли предприятий промышленности: 46% в 2023 году и 42% в 2022 году.

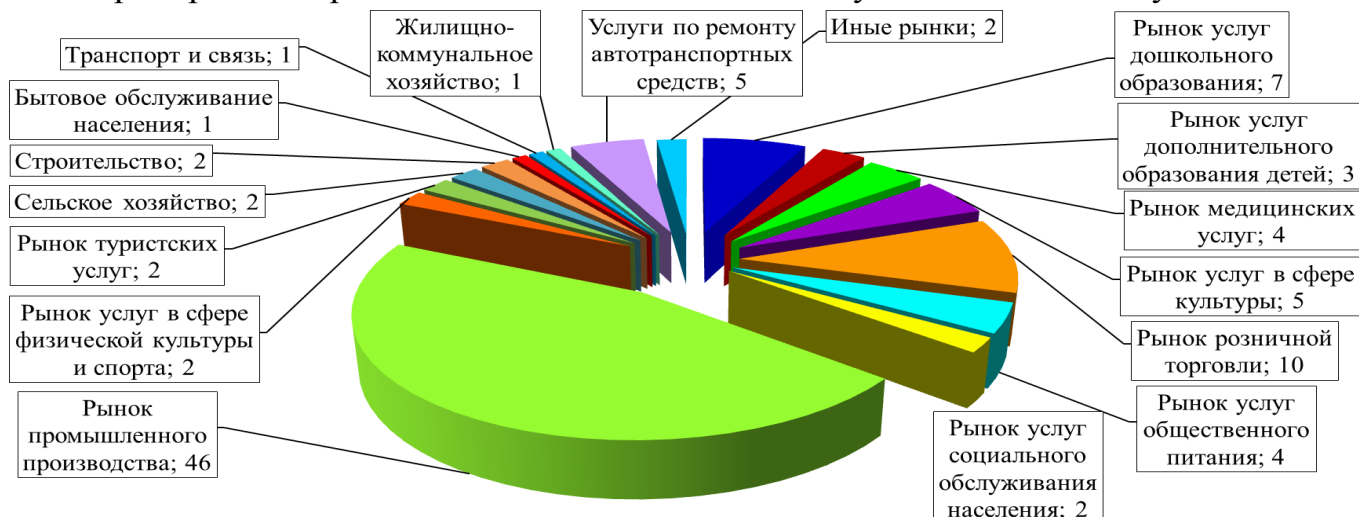


Рисунок 5. Структура субъектов предпринимательской деятельности по видам экономической деятельности, % к опрошенным.

Исходя из информации респондентов, участвовавших в опросе 2023 года, 35% организаций производят конечную продукцию (рост на 2% к 2022 году); 29% занимаются производством сырья, материалов, компонентов, которые будут использоваться для переработки, обработки, доработки другими организациями (снижение на 1% к 2022 году), 23% представляют сферу услуг (снижение на 6% к 2022 году), 8% осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями (увеличение на 3% к 2022 году), другое выбрали 6% (в 2022 – 4%).

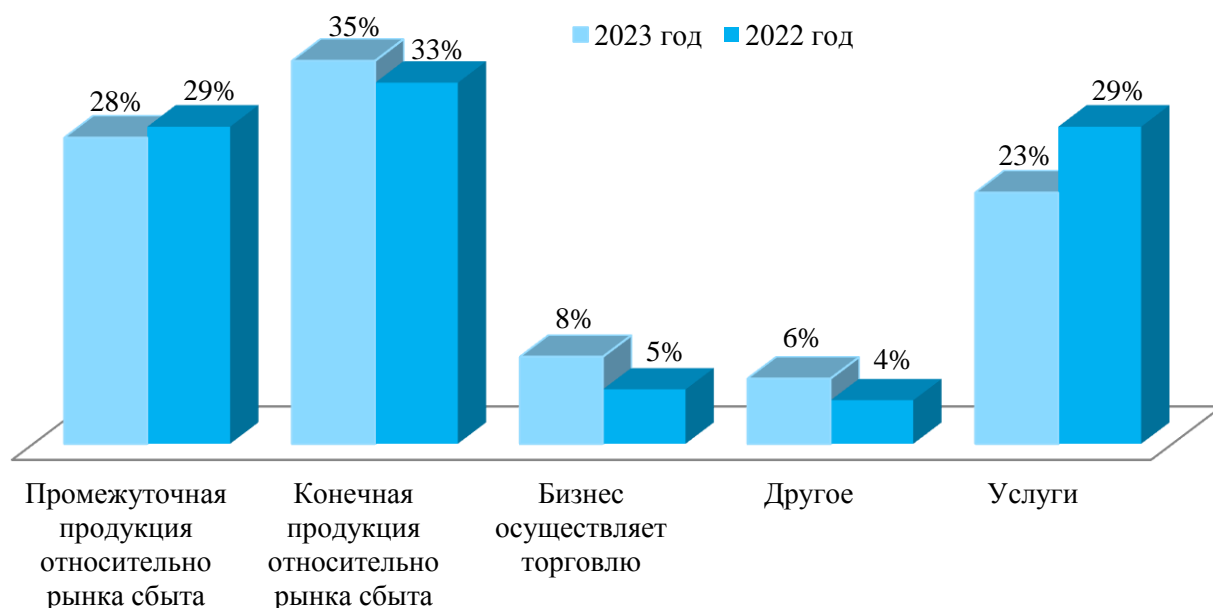


Рисунок 6. Распределение субъектов предпринимательской деятельности по основному виду продукции, % к опрошенным.

Оценка состояния конкурентной среды

Наличие конкурентов у субъектов предпринимательской деятельности на основном рынке является одним из ключевых фактором развития бизнеса, поскольку именно увеличение числа конкурентов стимулирует субъекты предпринимательской деятельности применять меры по повышению конкурентоспособности своих товаров с целью удержания конкурентных преимуществ на рынке.

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

- 42% опрошенных сообщили, что имеют менее 5 конкурентов (в 2022 году этот показатель был на уровне 49%);

- 49% бизнесменов указали на наличие большого числа конкурентов (в 2022 году этот показатель был на уровне 46%);

- 7% заявили об отсутствии конкурентов (в 2022 году этот показатель был на уровне 5%).

В целом 40% опрошенных представителей бизнеса отмечают увеличение конкурентов на рынках, которые они представляют, 47% утверждают, что число конкурентов не изменилось, а 12 % респондентов сообщили о сокращении конкурентов.

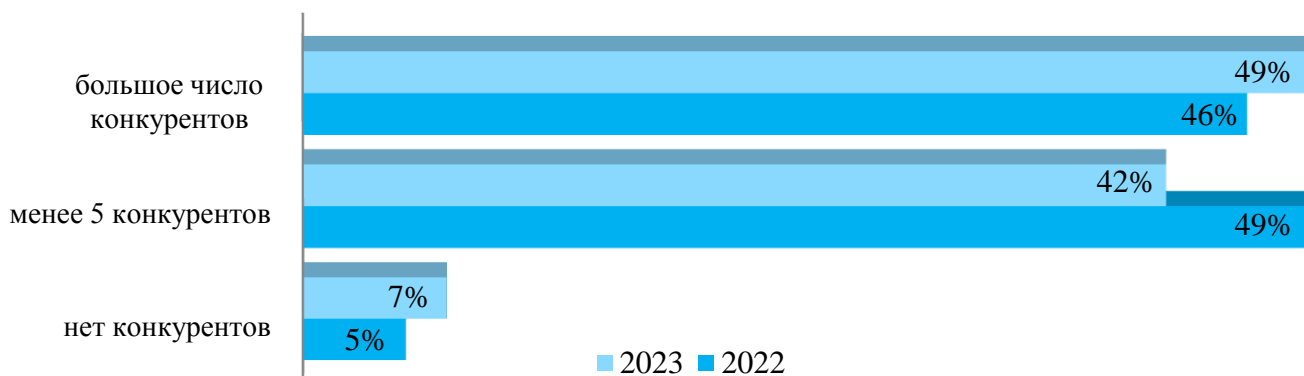


Рисунок 7. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно количества конкурентов на основном рынке, % к опрошенным.

Таким образом, по сравнению с опросом 2022 года наблюдается преобладание субъектов предпринимательской деятельности с большим количеством конкурентов на рынках города Новошахтинска.

Анализ структуры поставщиков для бизнеса показал, что, как и в 2022 году, у предпринимателей имеется разнообразный выбор в снабжении, позволяющей снижать предпринимательские риски. Так, большая часть респондентов (57%) заявили о большом количестве поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги). Как и в 2022 году, треть опрошенных заявили о работе с 2-3 поставщиками.

Т.к. осуществление деятельности в условиях высокой конкуренции стимулирует бизнес принимать меры по повышению конкурентоспособности

продукции, то респондентам было предложено выбрать утверждения, характеризующие условия ведения бизнеса, для своего бизнеса.

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

Для сохранения бизнеса	2023 год	2022 год
Возникает постоянно – очень высокая конкуренция	33	31
Возникает 2-3 раза в год – высокая конкуренция	26	34
Возникает один раз в год – умеренная конкуренция	22	15
Возникает один раз в 2-3 года – слабая конкуренция	16	16
Отсутствует – нет конкуренции	3	4

По результатам мониторинга около 80% субъектов предпринимательской деятельности заявили, что для сохранения рыночной позиции необходимо регулярно (ежегодно или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности своей продукции (работ, услуг). При этом, по сравнению с 2022 годом, количество бизнесменов, не имеющих конкурентов, увеличилась до 4%.

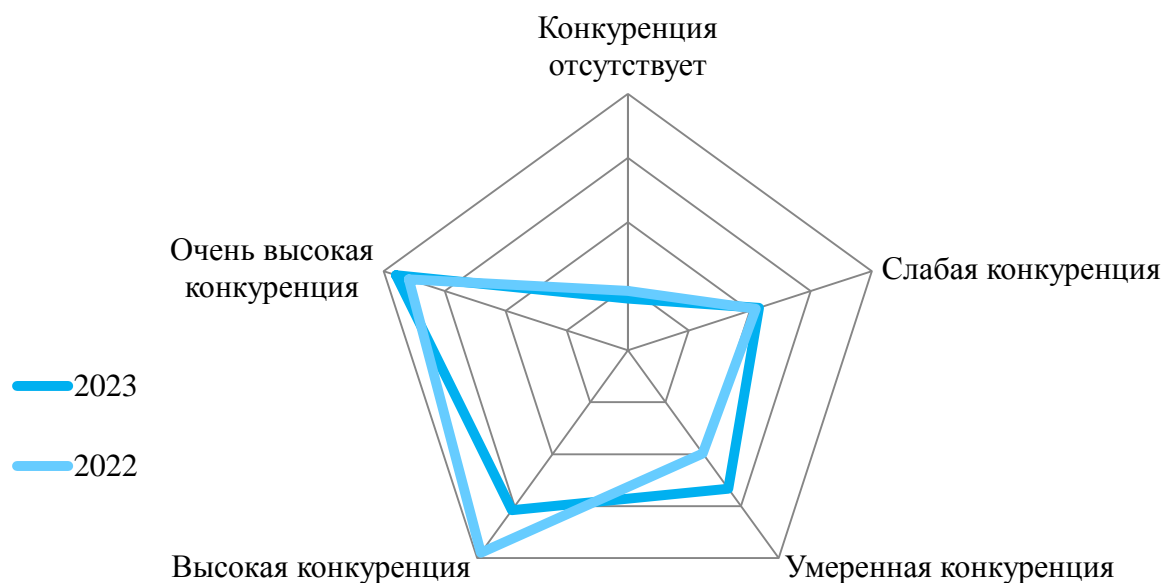


Рисунок 8. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно характеристик условий ведения бизнеса, % к опрошенным.

Опрос последних двух лет показывает, что респонденты ведут бизнес преимущественно в условиях умеренной, высокой и очень высокой конкуренции. Это связано с тем, что в 2022-2023 годах участие в опросе принимали, в основном, представители предприятий промышленности и торговли, которые уже заняли необходимую рыночную нишу и имеют достаточный опыт в ведении бизнеса.

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

- Обучение и переподготовка персонала
- Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии)
- Приобретение технического оборудования
- Снижение цен
- Улучшение качества обслуживания клиента (сервис)
- Разработка новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента, улучшение качества продукции
- Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и др.)
- Приобретение технологий, патентов, лицензий, франшиз
- Не предпринималось никаких действий

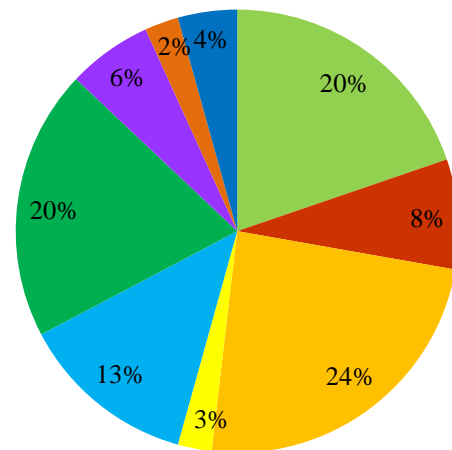


Рисунок 9. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно способов повышения конкурентоспособности бизнеса за последние 3 года, % к опрошенным.

Наиболее востребованный способ повышения конкурентоспособности бизнеса – приобретение технологического оборудования (24% опрошенных), 20% респондентов повышали конкуренцию за счет обучения и переподготовки персонала и расширения ассортимента выпускаемой продукции; 13% респондентов улучшали качество обслуживания.

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.

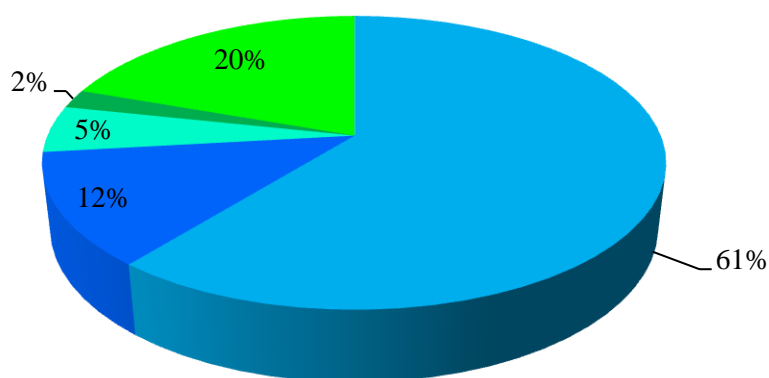


Рисунок 10. Распределение субъектов предпринимательской деятельности относительно оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды, % к опрошенным.

Результаты опроса показали, что основная часть бизнеса оценивает официальную информацию о состоянии конкурентной среды по развитию конкуренции удовлетворительной (81%).

Оценка административных барьеров ведения предпринимательской деятельности

Основной задачей мониторинга состояния конкурентной среды является создание благоприятного предпринимательского климата, в том числе посредством устранения административных барьеров, создания равных условий для всех хозяйствующих субъектов. Одним из важнейших разделов исследования является оценка субъектами предпринимательской деятельности административных барьеров.

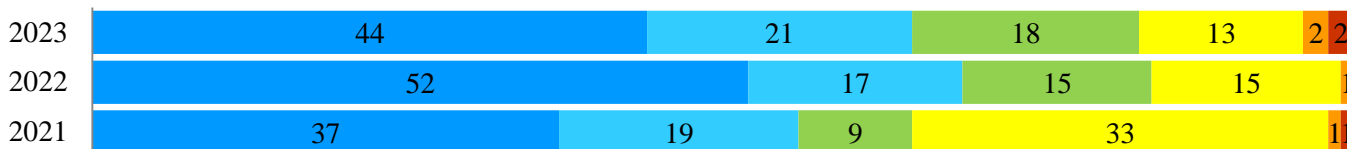


- Органы власти помогают бизнесу своими действиями
- Органы власти ничего не предпринимают, что и требуется
- Органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо
- Органы власти только мешают бизнесу своими действиями
- В чем-то органы власти помогают, в чем-то мешают

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

Оценивая деятельность органов власти, большинство (61%) предпринимателей, как и в 2022 году ответили, что органы власти «помогают бизнесу своими действиями». На уровне 12% также осталась доля предпринимателей ответивших, что «органы власти ничего не предпринимают, что и требуется». Среди респондентов, как и в 2022 году, 20% указали на неоднозначность действий органов власти, отмечая, что «органы власти в чем-то помогают, в чем-то мешают бизнесу». Доля бизнесменов, считающих, что «органы власти только мешают бизнесу своими действиями» не изменилась и составила 2% опрошенных. До 5% возросло количество респондентов, считающих, что «органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо». Преобладание положительного мнения о действиях органов власти может быть связано с продолжающимися мерами поддержки бизнеса в условиях внешнего санкционного давления. Но отмечен рост мнения о необходимости участия власти в создании благоприятной бизнес-среды, привлечении инвестиций, росте рабочих мест и повышении уровня жизни населения.

Анализ проведенного опроса об изменении уровня административных барьеров показал, что 44% предпринимателей в 2023 году отмечают отсутствие административных барьеров, 21% заметили полное устранение барьеров, 18% заявили, что уровень и количество административных барьеров не изменились.



- Административные барьеры отсутствуют, как и ранее
- Административные барьеры были полностью устранены
- Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше
- Уровень и количество административных барьеров не изменились
- Ранее административные барьеры отсутствовали, однако сейчас появились
- Бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше

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.

- Сложность получения доступа к земельным участкам
- Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность
- Коррупция, предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях
- Сложность/затянутость процедуры получения лицензий
- Высокие налоги
- Сложность доступа к закупкам государственных организаций, субъектов естественных монополий

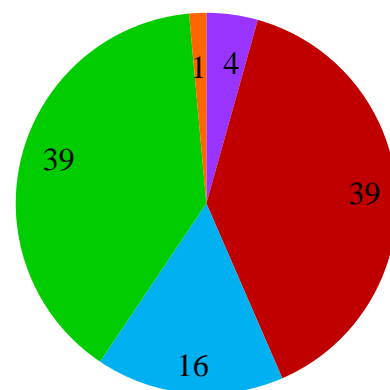


Рисунок 13. Доля наиболее существенных административных барьеров, % к опрошенным.

Респонденты, оценивая предложенные в анкете административные барьеры, отметили, что, как и в 2022 году, самыми значимыми являются высокие процентные ставки по налогам (39%) и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (39%). Следующим по значимости респонденты отметили сложность/затянутость процедуры получения лицензий - 16%.

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.

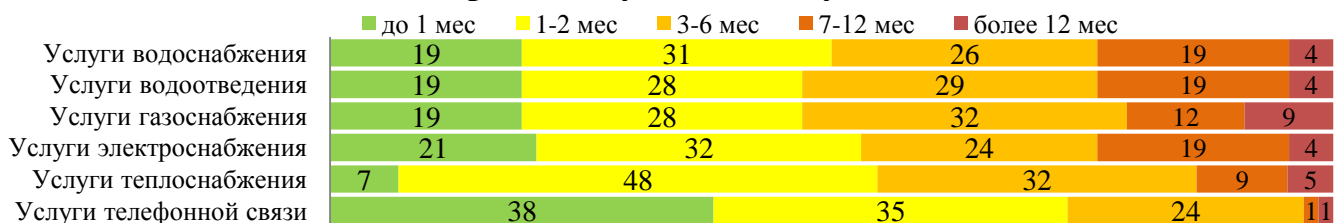
По результатам опроса предпринимателей в качестве основных направлений развития конкурентной среды в городе Новошахтинске респонденты выделили:

- контроль над ростом цен;
- обеспечение добросовестной конкуренции;
- обеспечение качества производимой и продаваемой продукции (товаров, работ, услуг);
- контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, ж/д и авиатранспорт;
- поддержка новых направлений развития экономики;
- создание условий для увеличения юридических и физических лиц (ИП), продающих товары, работы, услуги;
- обеспечение того, чтобы одна компания не начинала полностью диктовать условия на рынке;
- создание системы информирования населения о работе различных компаний, защите прав потребителей и состоянии конкуренции.

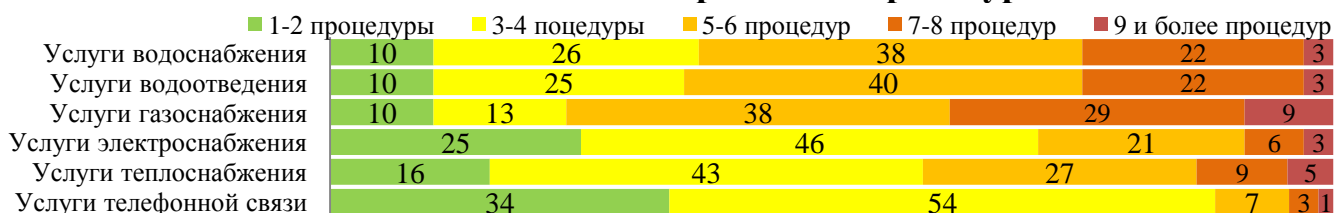
Оценка субъектами предпринимательской деятельности услуг субъектов естественных монополий

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

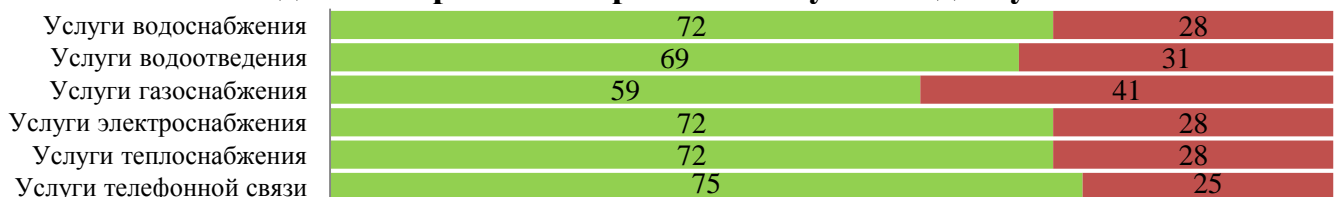
Сроки получения доступа



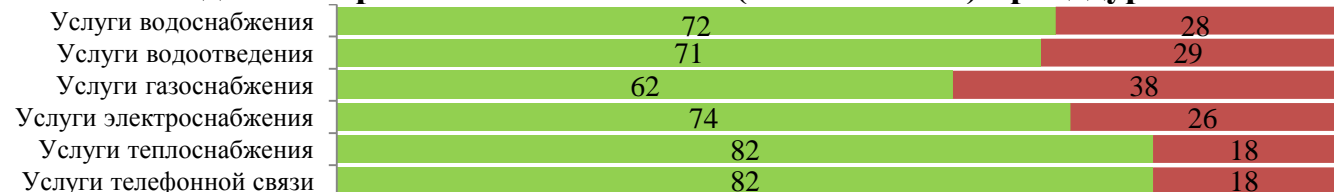
Общее количество совершенных процедур



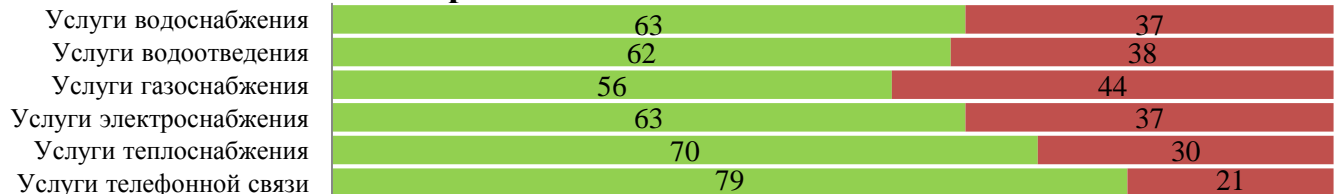
Удовлетворенность сроками получения доступа



Удовлетворенность сложностью (количеством) процедур



Удовлетворенность стоимостью подключения



Возможность получить услугу дистанционно

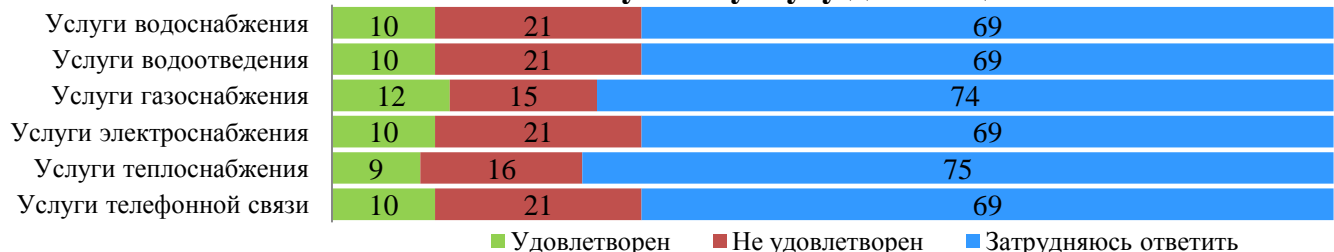


Рисунок 14. Распределение мнения респондентов относительно деятельности естественных монополий, % к опрошенным.

Из диаграммы наглядно видно, что в 2023 году предприниматели удовлетворены сроками получения доступа и сложностью (количеством) процедур подключения по всем инженерным коммуникациям, за исключением получения услуг в дистанционном формате. Здесь большинство затруднилось ответить, т.к. доступная информация об этом формате взаимодействия с бизнесом отсутствует.

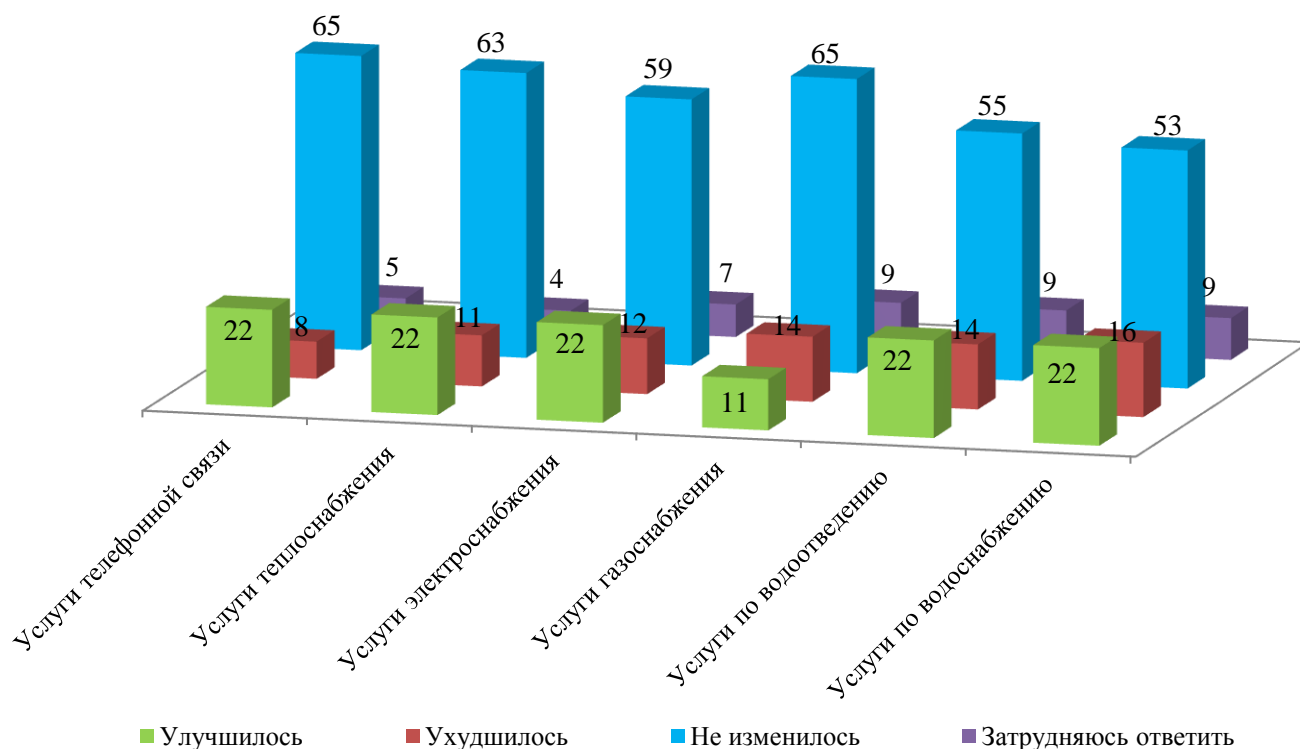


Рисунок 15. Распределение мнения респондентов относительно деятельности естественных монополий, % к опрошенным.

При анализе ответов предпринимателей об изменении качества предоставления услуг естественных монополий за 5 лет большинство респондентов не заметили изменения качества услуг, чуть более 20% респондентов отметили улучшение по всем услугам, кроме газоснабжения.

В разрезе возникших барьеров при взаимодействии с субъектами естественных монополий 75% респондентов не сталкивались с подобными проблемами. Среди тех, у кого возникали трудности: 21% респондентов указали на навязывание дополнительных услуг, 3% – на требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур, 1% – на взимание дополнительной платы.

Выводы

В ходе опроса было изучено мнение 97 субъектов предпринимательской деятельности. Участие приняли преимущественно собственники промышленных

предприятий, осуществляющих деятельность более 5 лет. Основным рынком сбыта продукции (услуг) является 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 52% опрошенных предпринимателей административные барьеры в городе Новошахтинске отсутствуют. Как самые значительные административные барьеры обозначены высокие процентные ставки по налогам, нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, а также сложность/затянутость процедуры получения лицензий. 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 2023 году не обращалось (85% опрошенных).

Основная часть предпринимателей удовлетворены сроками получения доступа и сложностью (количеством) процедур подключения. В то же самое время, остается высокая доля респондентов (26-38%), неудовлетворенных стоимостью подключения по всем видам услуг.

По мнению предпринимателей, для развития конкуренции в городе Новошахтинске работа должна вестись по таким направлениям, как: контроль над ростом цен, обеспечение добросовестной конкуренции, 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 180 респондентов, что в 1,7 раза больше, чем в 2022 году (101 респондент).

В ходе опроса потребителей изучалось мнение относительно 23 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.

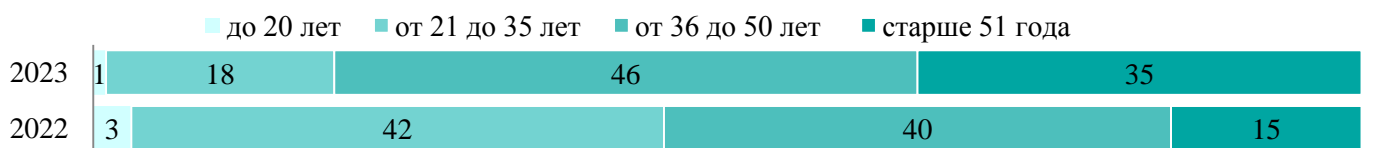
Социально-демографические характеристики

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

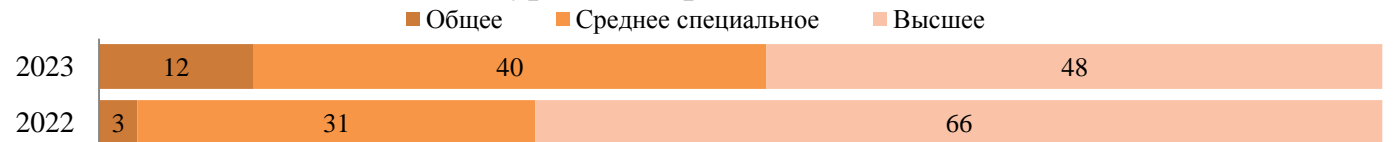
По полу



По возрасту



По уровню образования



По уровню среднемесячного дохода на одного члена семьи



Рисунок 16. 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 (46%). Среди опрошенных потребителей лиц старше 51 года оказалось 35%, и респондентов возрастом от 21 и до 35 лет – 18%. В 2022 году 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 (93%). В ходе исследования были опрошены также пенсионеры (4%), студенты (1%) и неработающие граждане (1%). В 2022 году в опросе также принимали участие преимущественно работающие граждане.

Как и годом ранее, из общего количества опрошенных более чем у половины (57%) есть дети возрастом до 18 лет.

Почти половина респондентов (48%) имеют высшее образование, среднее специальное образование у 40% респондентов.

На вопрос относительно размера среднемесячного дохода на одного члена семьи 46% респондентов обозначили сумму в диапазоне 15 – 25 тысяч рублей; 31% – до 15 тысяч рублей; 18% опрошенных – от 25 до 40 тысяч рублей; 5 % – от 40 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 до 25 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 рынков для содействия развитию конкуренции в городе Новошахтинске.

1. Рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами

Опрос по рынку в разрезе показателей цены, качества и возможности выбора проводился впервые, т.к. ранее данный рынок не входил в перечень приоритетных и социально значимых рынков города, поэтому наблюдение велось исключительно по количеству участников.



Рисунок 17. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 47% респондентов, 44% - не удовлетворены, 9% затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на указанном рынке.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 53% потребителей, 31% - не удовлетворены, 16% затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на рынке.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 64% потребителей, 20% - не удовлетворены, 16% затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на рынке.

В сравнении с 2022 годом снизился процент потребителей (с 79% до 69%), считавших рынок достаточно развитым. Не удовлетворены количеством организаций 18% респондентов, 13% респондентов затруднились ответить.

Более половины потребителей (63%), как и годом ранее, отметили увеличение количества участников рынка за последние три года, 19% потребителей не заметили существенных изменений, по мнению 4% число организаций снизилось, затруднились оценить изменения на рынке 14% опрошенных.

Таким образом, по мнению участников опроса, рынок розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами представлен в городе Новошахтинске достаточным количеством организаций, число которых в течение последних трех лет увеличилось.

2. Рынок медицинских услуг

В 2023 году большинство потребителей не удовлетворены работой организаций на рынке медицинских услуг.

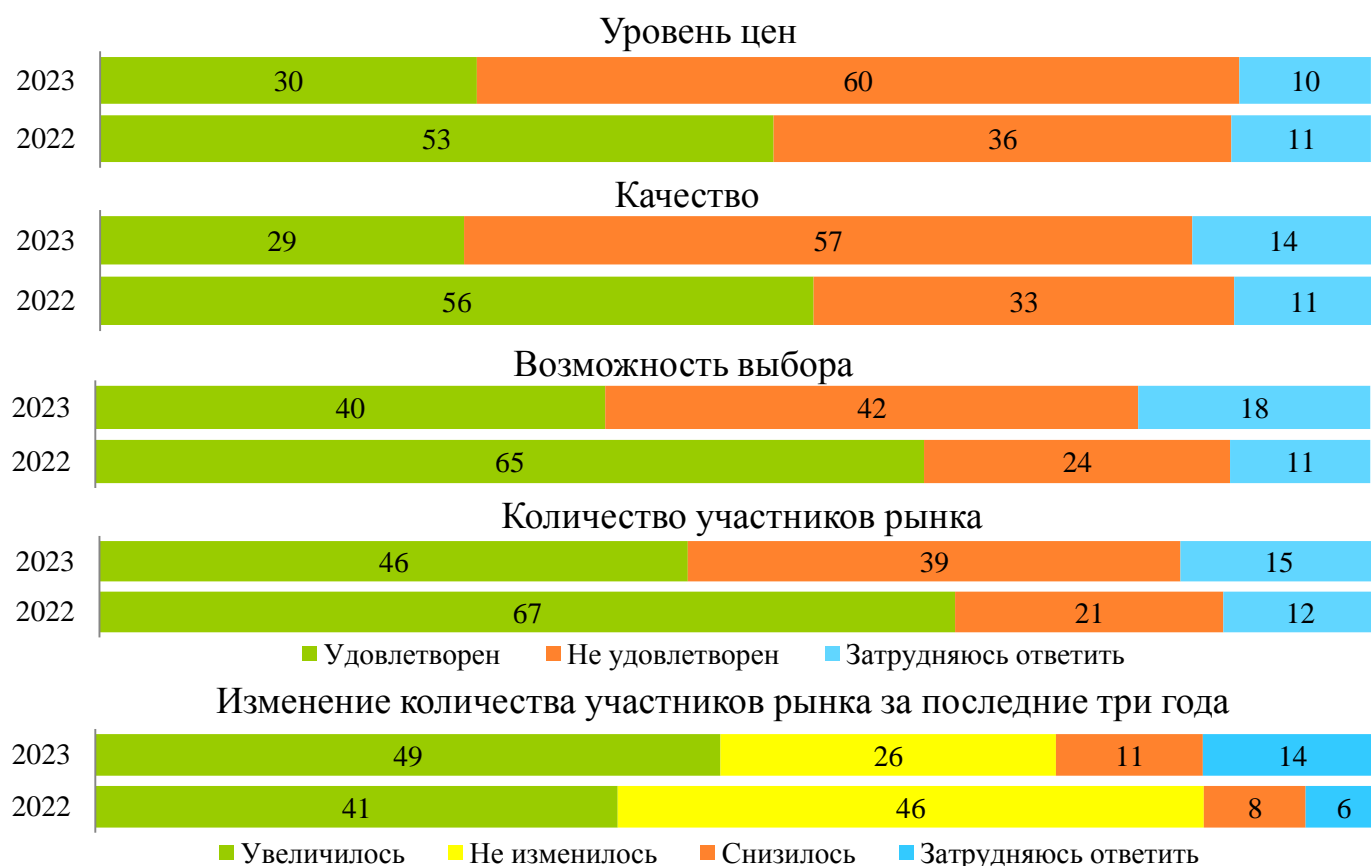


Рисунок 18. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке медицинских услуг, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен снизилась до 30% респондентов, больше половины респондентов (60%) не удовлетворены, 10% затруднились ответить.

Качеством услуг на рынке удовлетворены всего 29% потребителей, 57% - указали на не удовлетворительное качество медицинских услуг, 14% затруднились оценить.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены меньше половины респондентов - 40% потребителей, 42% - не удовлетворены, 18% затруднились оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на рынке.

Достаточно развитым рынок считают 46%, что существенно ниже, чем в 2022 году (67%). В тоже время, до 39% увеличилась доля респондентов, неудовлетворенных количеством организаций, 15% респондентов затруднились с ответом.

Одновременно с этим, 49% потребителей считают, что объем рынка увеличился, 26% не отметили изменений в количестве участников рынка за последние три года. По мнению 11% число организаций снизилось. Затруднились оценить изменения на рынке 14% опрошенных.

Таким образом, рынок медицинских услуг представлен в городе Новошахтинске не достаточно развито. По трем основополагающим показателям (цена, качество, выбор) отмечено существенно снижение удовлетворенности потребителей. Следует отметить, что в медицине города в 2023 году произошли существенные изменения – медицинские учреждения выведены из-под муниципального управления. Наличие данного факта, предположительно, могло повлиять на полученный результат.

3. Рынок социальных услуг

В 2023 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке социальных услуг.

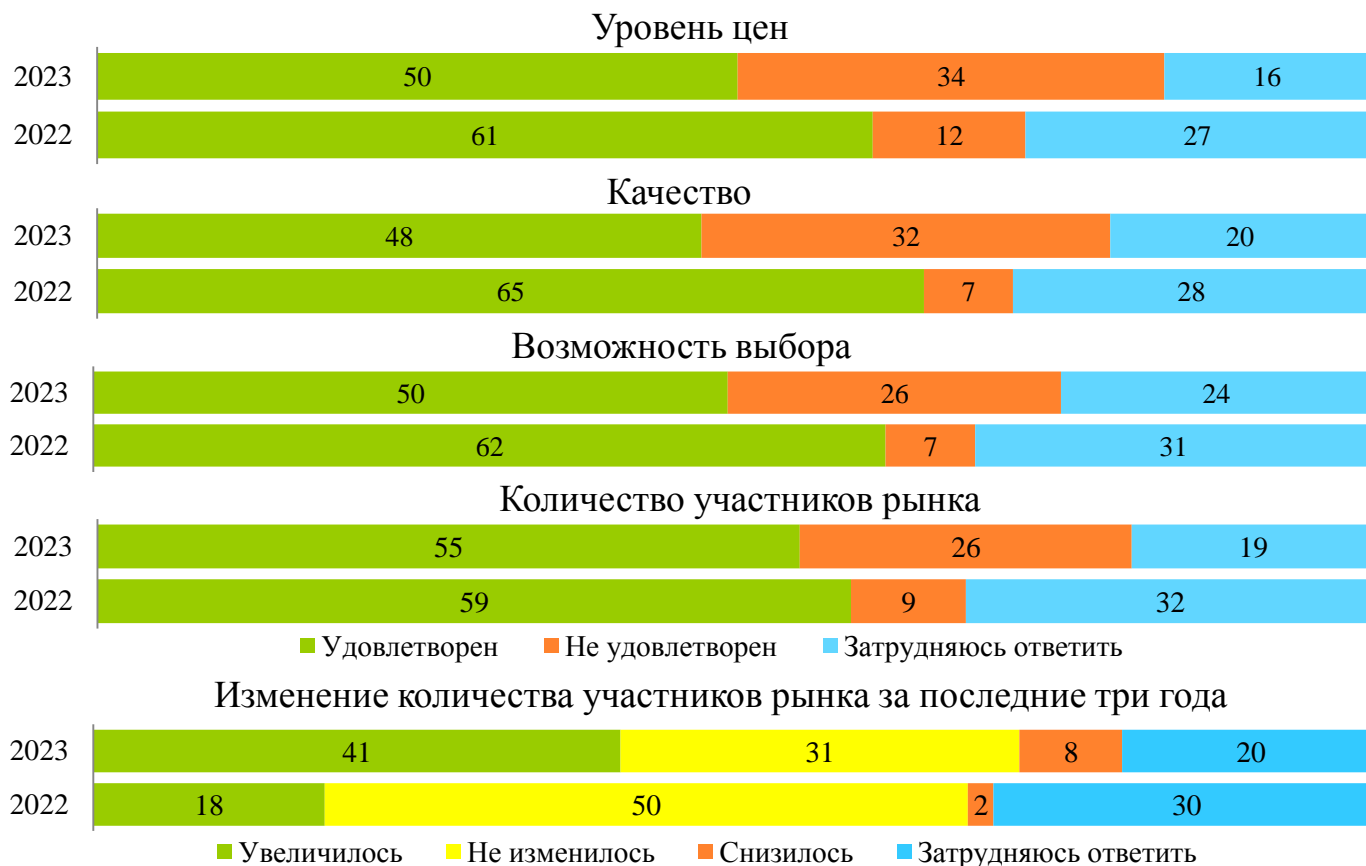


Рисунок 19. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке социальных услуг, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 50% респондентов, 34% - не удовлетворены, 16% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 48% потребителей, 32% - не удовлетворены, 20% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 50% потребителей, 26% - не удовлетворены, 24% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Второй год подряд большинство потребителей (55%) посчитали рынок достаточно развитым. Однако возросло до 26% количество респондентов, которые не удовлетворены количеством организаций на рынке, а 19% респондентов затруднились ответить. Одновременно с этим, 31% потребителей отмечают отсутствие изменений в количестве участников рынка за последние три года. При этом доля респондентов отметивших увеличение объема рынка - 41%, а по мнению 8% число организаций снизилось. Затруднились оценить изменения на рынке социальных услуг 20% опрошенных.

Таким образом, по мнению половины участников опроса, рынок социальных услуг представлен в городе Новошахтинске достаточным количеством организаций. Однако по трем основополагающим показателям (цена, качество, выбор) наблюдается динамика снижения удовлетворенности потребителей. Продолжает оставаться довольно высокая доля респондентов, затруднившихся оценить данный рынок, что может быть связано со специфичностью оказываемых услуг.

4. Рынок услуг дошкольного образования

В 2023 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке услуг дошкольного образования.

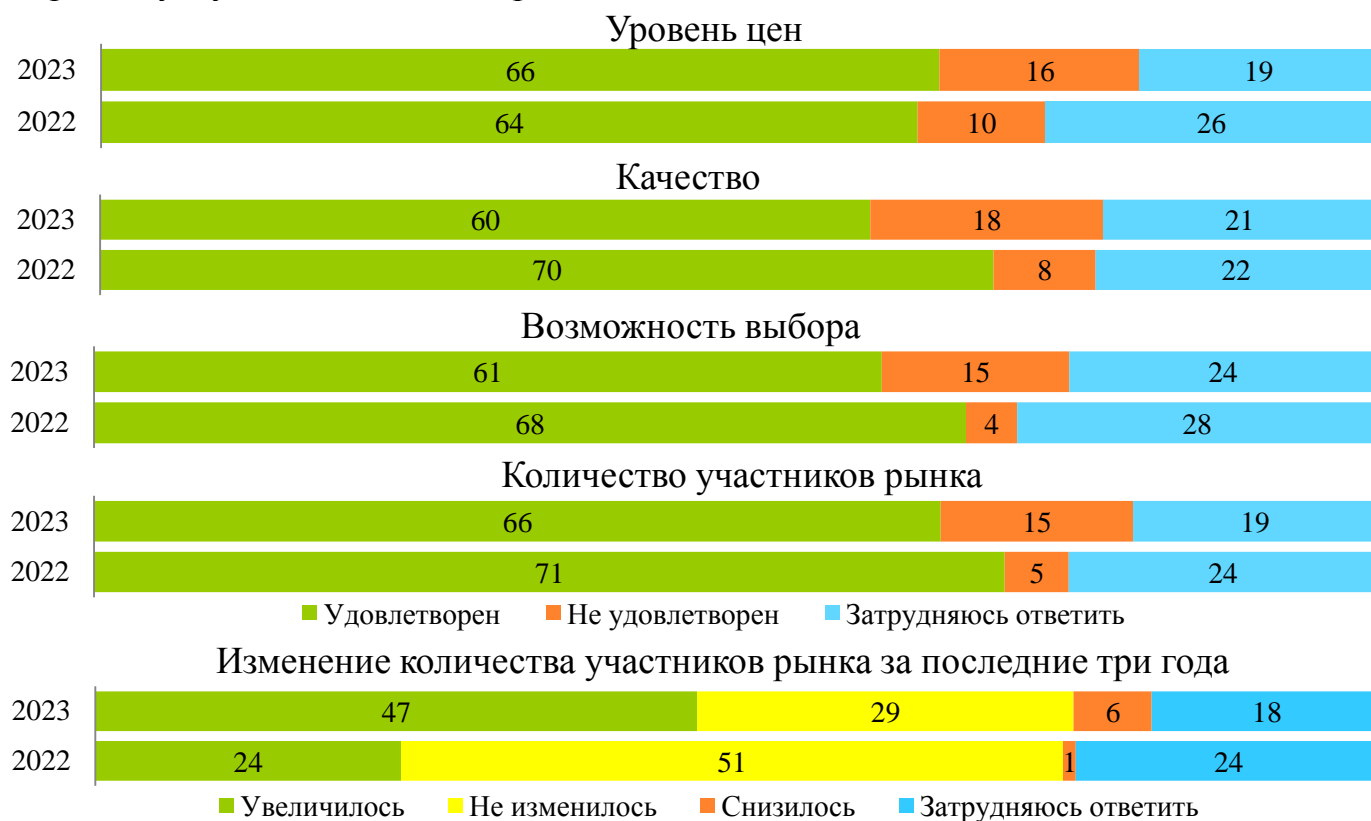


Рисунок 20. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке дошкольного образования, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 66% респондентов, 16% - не удовлетворены, 19% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 60% потребителей, 18% - не удовлетворены, 21% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 61% потребителей, 15% - не удовлетворены, 24% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Большинство потребителей (66%) посчитали рынок достаточно развитым, до 15% увеличилась доля респондентов, не удовлетворенных количеством организаций, при этом снизилась доля респондентов, затруднившихся ответить, до 19%.

Увеличение количества участников рынка за последние три года отметили 47% респондентов, 29% считают, что рынок не изменился, по мнению 6% число организаций снизилось. Затруднились оценить изменения на рынке 18% опрошенных.

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. Однако отрицательная сравнительная динамика удовлетворенности по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) требует проведения мероприятий по улучшению ситуации на рынке.

5. Рынок услуг дополнительного образования детей

В 2023 году большинство потребителей удовлетворены работой организаций на рынке услуг дополнительного образования детей.

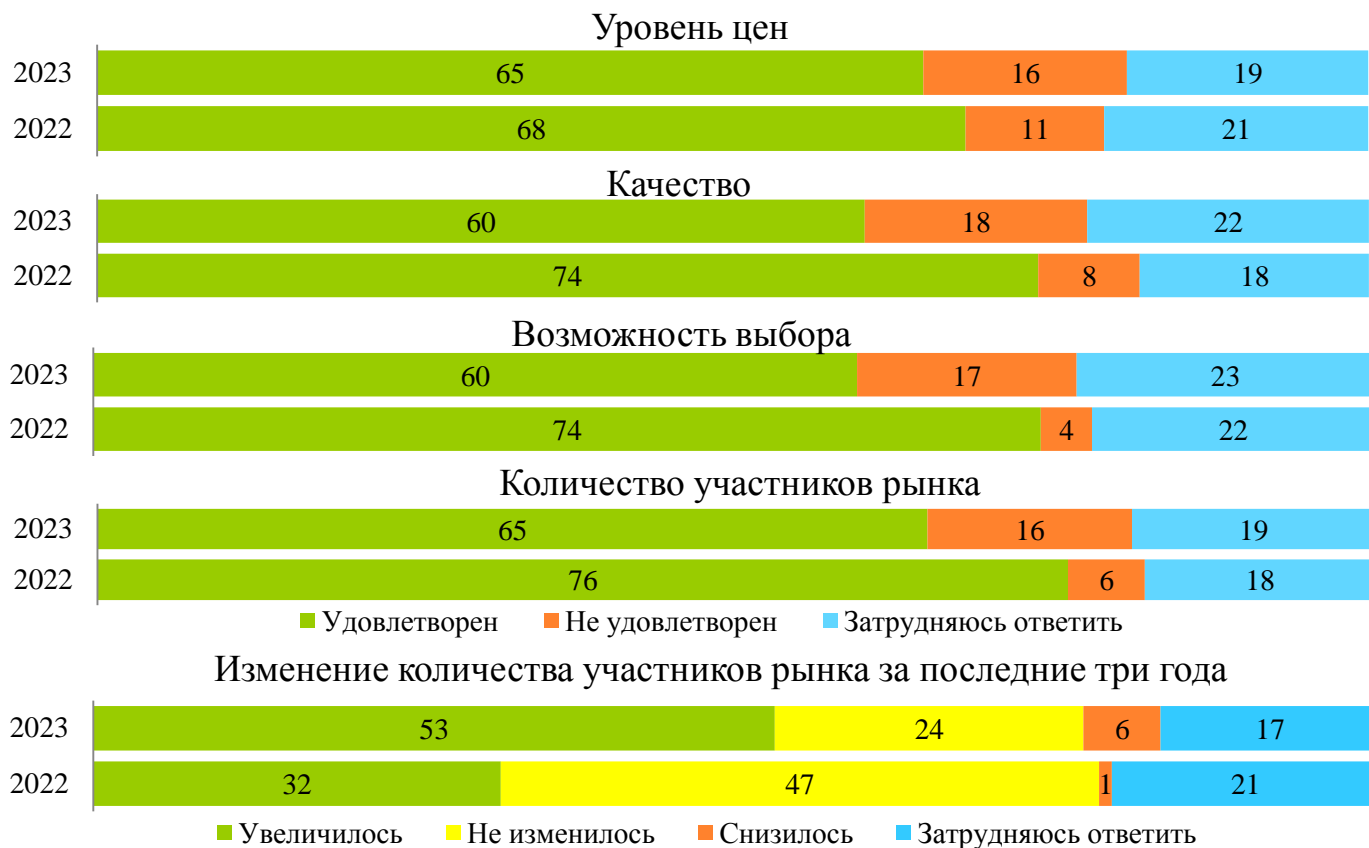


Рисунок 21. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке услуг дополнительного образования детей, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 65% респондентов, 16% - не удовлетворены, 19% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 60% потребителей, 18% - не удовлетворены, 22% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 60% потребителей, 17% - не удовлетворены, 23% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Большинство потребителей (65%) посчитали рынок достаточно развитым, 16% респондентов ответили, что не удовлетворены количеством организаций, а 19% затруднились ответить.

Рост количества участников рынка за последние три года отметили большинство потребителей (53%), 24% опрошенных изменений в объем рынка не заметили, по мнению 6% число организаций снизилось.

Таким образом, рынок услуг дополнительного образования детей, 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. Однако отрицательная сравнительная динамика удовлетворенности по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) требует принятия организационных мер по росту показателей.

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

Опрос по рынку в разрезе показателей цены, качества и возможности выбора проводился впервые, т.к. ранее данный рынок не входил в перечень приоритетных и социально значимых рынков города, поэтому наблюдение велось исключительно по количеству участников.

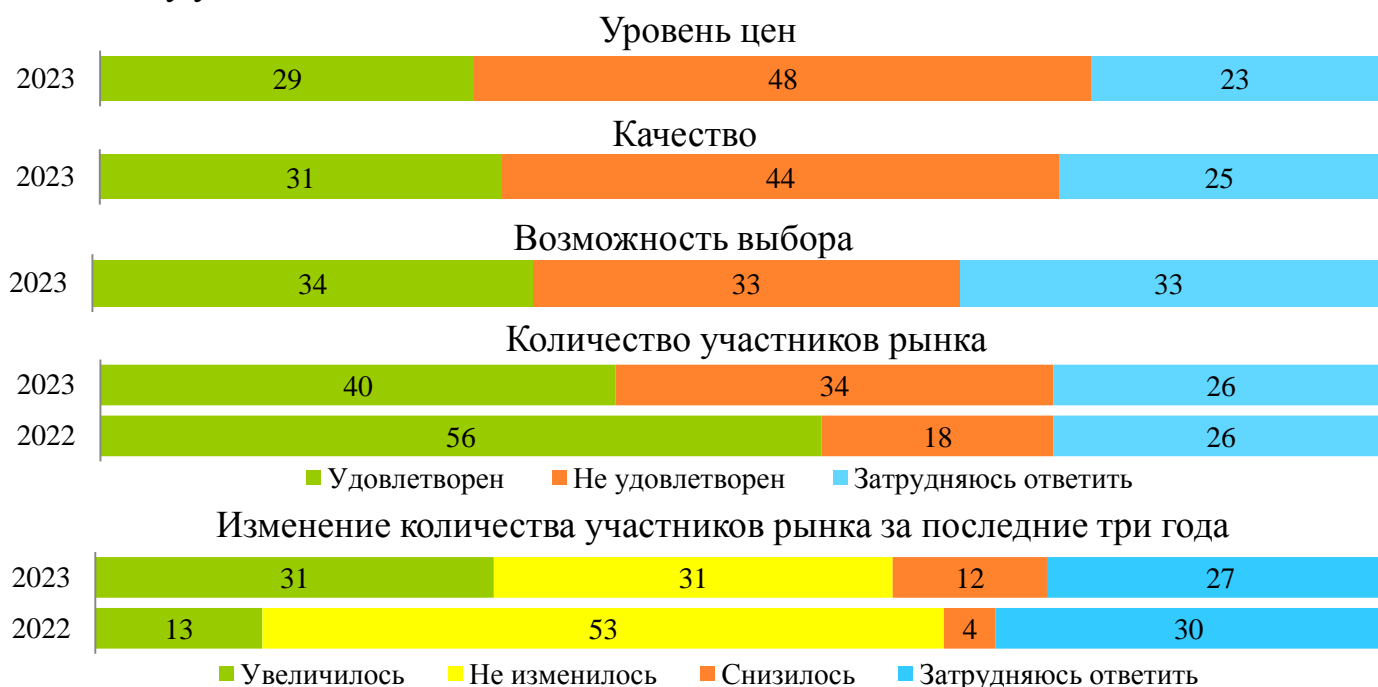


Рисунок 22. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 29% респондентов, 48% - не удовлетворены, 23% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 31% потребителей, 44% - не удовлетворены, 25% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 34% потребителей, 33% - не удовлетворены, 33% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Доля потребителей, считающих рынок достаточно развитым, составила 40%, при этом 34% респондентов ответили, что не удовлетворены количеством организаций на рынке, 26% потребителей ответили, что затрудняются оценить количество организаций. Одновременно с этим, 31% потребителей, не отметили существенных изменений в количестве участников рынка за последние три года, а 31% считают, что объем рынка увеличился. Число организаций снизилось по мнению 12%. Затруднились оценить изменения на рынке 27% опрошенных.

Таким образом, рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме развит в недостаточной мере. Количество субъектов на нем за последние три года увеличилось, при этом респонденты считают, что их количество на рынке до сих пор недостаточно. В связи с низкой долей удовлетворенности по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) необходимо проведение мероприятий по информационной открытости деятельности организаций на данном рынке.

7. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств

Опрос по рынку в разрезе показателей цены, качества и возможности выбора проводился впервые, т.к. ранее данный рынок не входил в перечень приоритетных и социально значимых рынков города, поэтому наблюдение велось исключительно по количеству участников.



Рисунок 23. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 37% респондентов, 37% - не удовлетворены, 26% - затруднились ответить.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 41% потребителей, 30% - указали о неудовлетворенности, 30% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 41% потребителей, 28% - не удовлетворены, 30% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Количеством участников рынка удовлетворены всего 48% респондентов. Возросла доля неудовлетворенных количеством организаций до 26% респондентов. Также увеличилась доля потребителей, затруднившихся с ответом, с 20 % годом ранее до 26%.

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

Таким образом, по мнению участников опроса, рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств развит в недостаточной мере. Количество субъектов на нем за последние три года увеличилось, незначительно выросла доля респондентов, считающих, что их количество на рынке за последний год незначительно снизилось.

8. Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта

В 2023 году снизилась доля потребителей, удовлетворенных работой организаций на рынке услуг в сфере физической культуры и спорта.

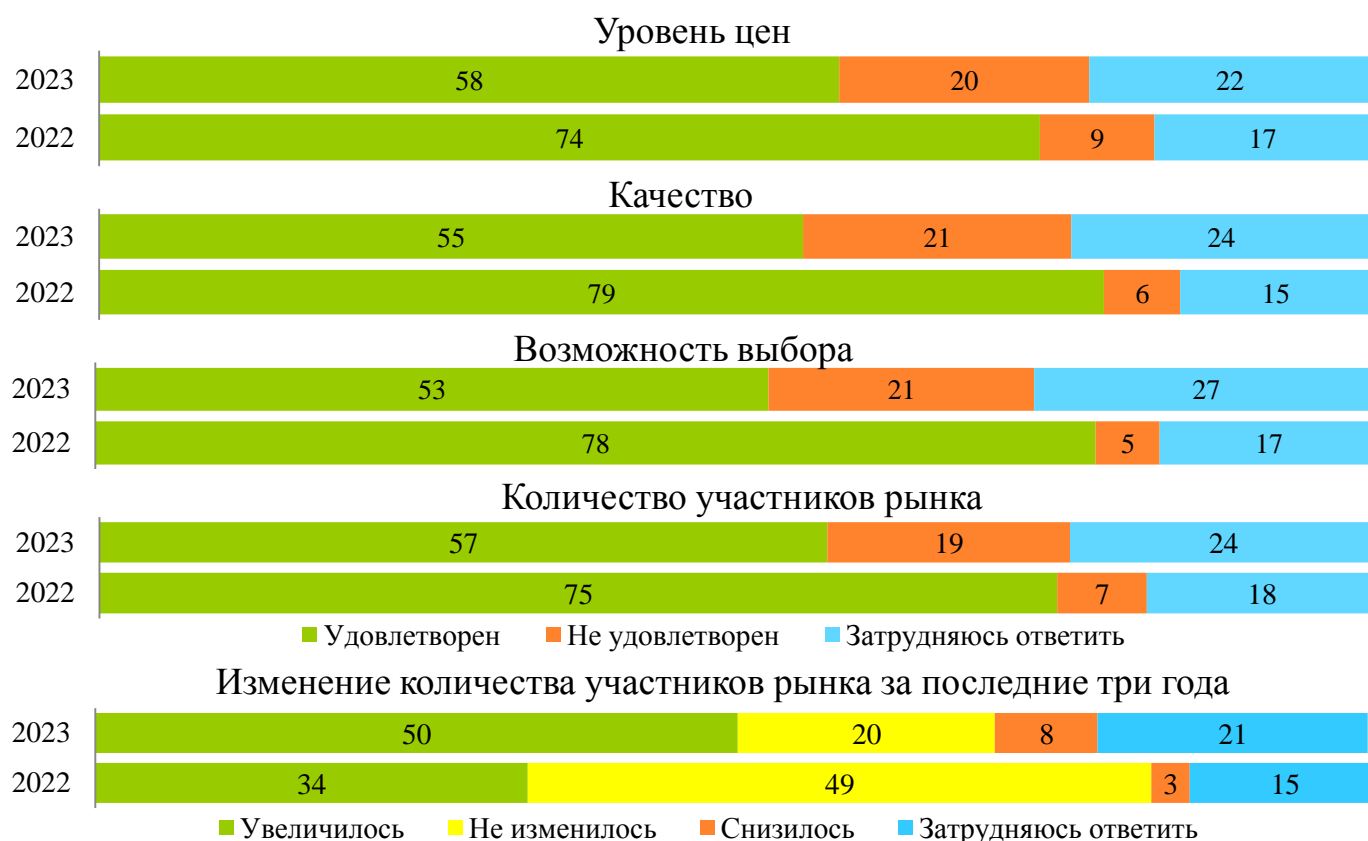


Рисунок 21. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке услуг в сфере физической культуры и спорта, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 58% респондентов, 20% - не удовлетворены, 22% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 55% потребителей, 21% - не удовлетворены, 24% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 53% потребителей, 21% - не удовлетворены, 27% затруднились оценить степень удовлетворенности.

В сравнении с 2022 годом снизилась доля удовлетворенных потребителей (с 75% до 57%) количеством участников рынка, 19% респондентов выразили неудовлетворённость и 24% затруднились с ответом.

Одновременно с этим, на 16 п.п. возросла доля потребителей, отметивших увеличение количества участников рынка за последние три года. На 29 п.п. снизилась доля потребителей, не заметивших изменений в количестве участников рынка. По мнению 8% число организаций снизилось.

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 в 2023 году. По трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) наблюдается снижение доли удовлетворенных респондентов, что свидетельствует о необходимости принятия мер по стабилизации ситуации на рынке.

9. Рынок услуг общественного питания

В 2023 году снизилась доля потребителей, удовлетворенных работой организаций на рынке услуг общественного питания.

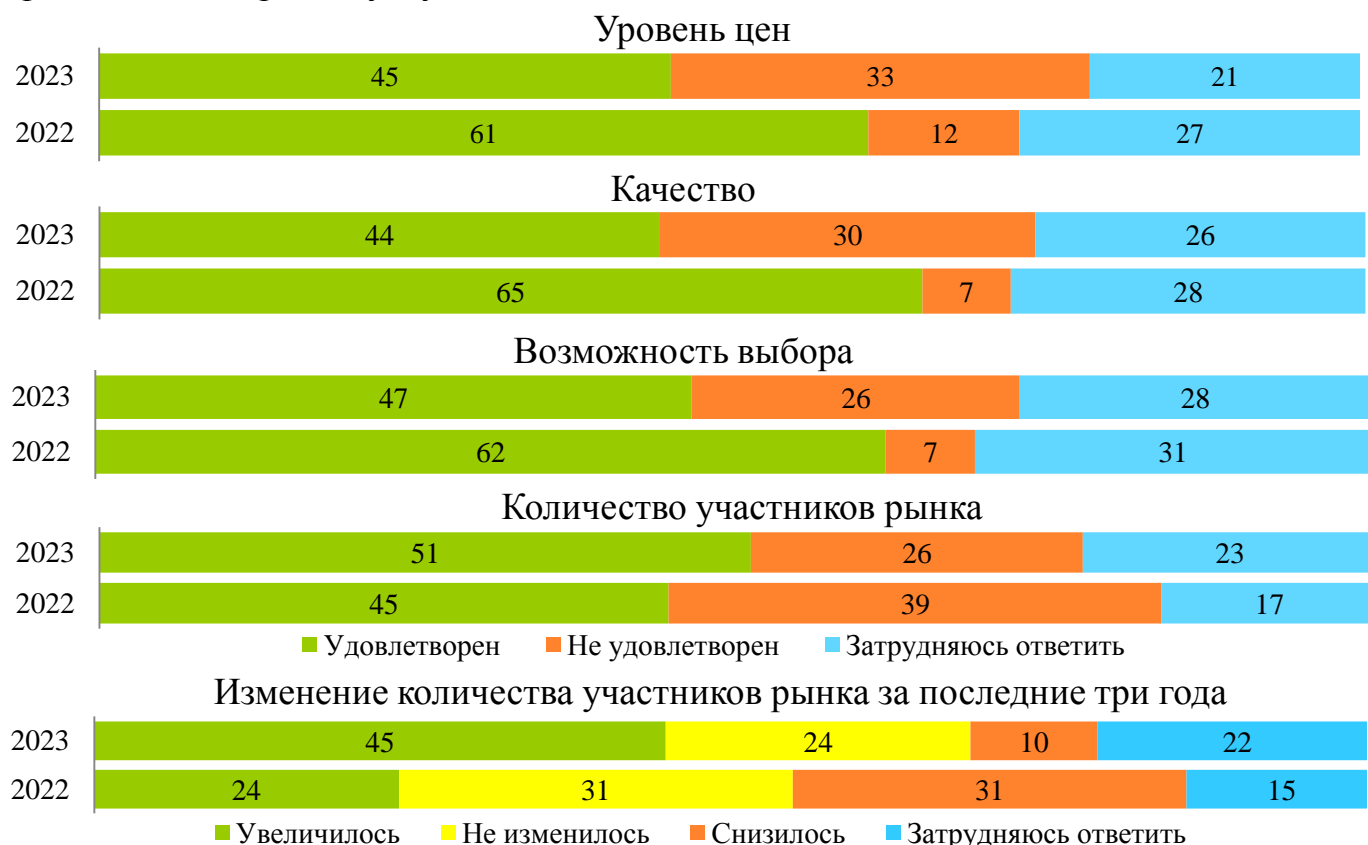


Рисунок 22. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке услуг общественного питания, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 45% респондентов, 33% - не удовлетворены, 21% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 44% потребителей, 30% - не удовлетворены, 26% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 47% потребителей, 26% - не удовлетворены, 28% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Большинство потребителей (51%) посчитали рынок достаточно развитым, 26% респондентов ответили, что не удовлетворены количеством организаций на рынке, а 23% респондентов затруднились ответить.

Увеличение количества участников рынка за последние три года отмечают 45% потребителей, 24% считают, что объем рынка не изменился, а по мнению 10% число организаций снизилось.

Таким образом, по мнению участников опроса, количество участников рынка услуг общественного питания в городе Новошахтинске в течение последних трех лет существенно возросло и их количеством на рынке потребители удовлетворены. При этом по трем основополагающим критериям (цена, качество, возможность выбора) наблюдается снижение доли удовлетворенных респондентов, что свидетельствует о необходимости продолжения работы направленной на повышение качества предоставляемых услуг.

10. Рынок туристских услуг

В 2023 году снизилась доля потребителей, удовлетворенных работой организаций на рынке туристских услуг.

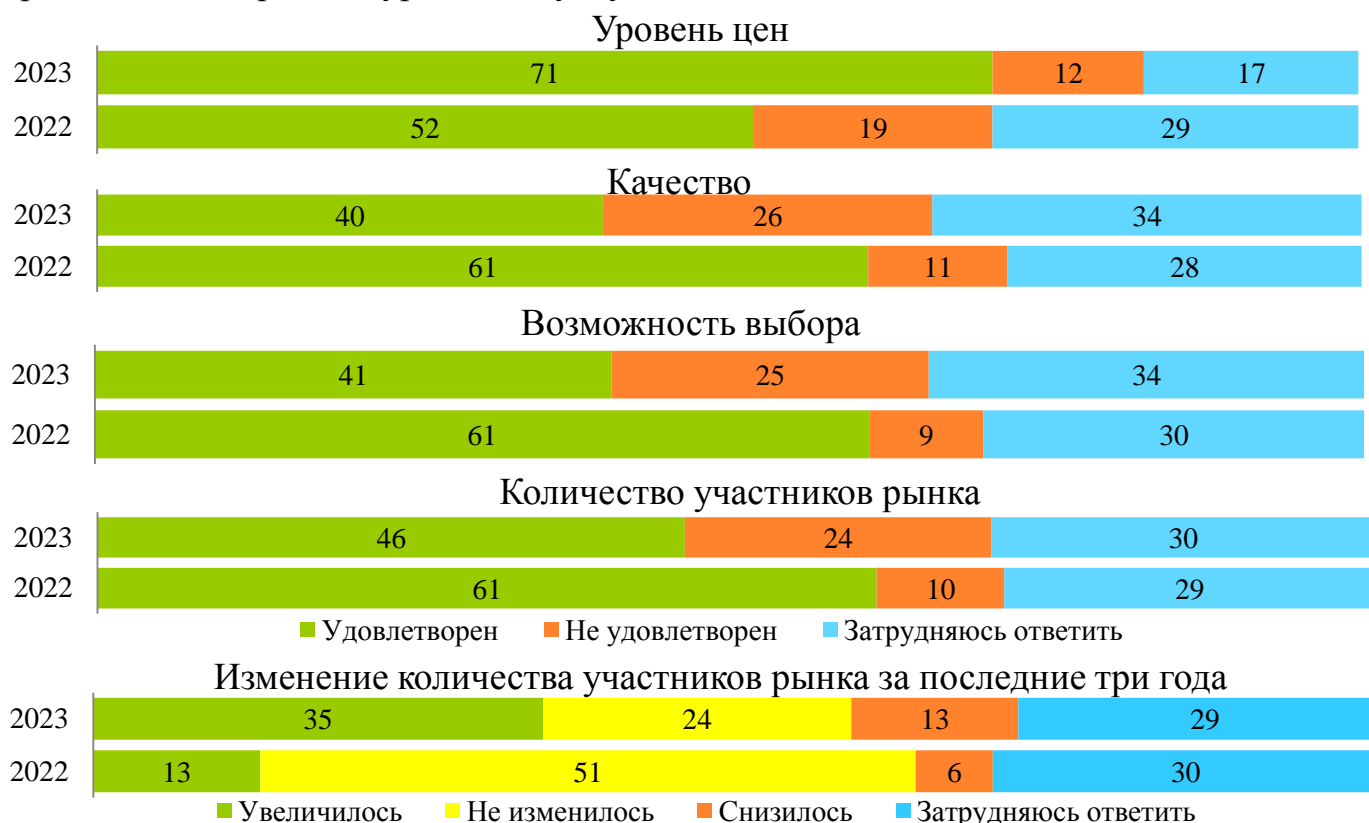


Рисунок 23. Степень удовлетворенности потребителей характеристиками услуг на рынке туристских услуг, % к опрошенным.

Удовлетворенность уровнем цен выразили 71% респондентов, 12% - не удовлетворены, 17% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Качеством услуг на рынке удовлетворены 40% потребителей, 26% - не удовлетворены, 34% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Возможностью выбора на рынке удовлетворены 41% потребителей, 25% - не удовлетворены, 34% затруднились оценить степень удовлетворенности.

Рынок достаточно развитым считают 46% потребителей, 24% респондентов не удовлетворены количеством организаций, а 30% респондентов затруднились с ответом.

По мнению 35% потребителей количество участников рынка за последние три года увеличилось. Только 24% потребителей не отметили изменений (в 2022 году изменений не замечали 51%). Лишь, по мнению 13% число организаций снизилось.

Таким образом, по мнению участников опроса, рынок туристских услуг представлен в городе Новошахтинске незначительным количеством организаций. В сравнении с 2022 годом прослеживается снижение доли удовлетворенных рынком респондентов по качеству на 21 п.п., по возможности выбора на 20 п.п., что является отдельной темой для проведения опроса туристов и выработки мер.

Вывод по рынкам города

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

Таблица 3 - Распределение ответов на вопрос «Какое количество организаций предоставляют товары и услуги на следующих рынках города?»

Наименование рынка	2023 год			2022 год		
	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	69	19	13	79	14	7
Рынок медицинских услуг	46	39	15	67	21	12
Рынок услуг социальных услуг	55	27	19	59	9	32
Рынок услуг дошкольного образования	66	15	19	71	5	24
Рынок услуг дополнительного образования детей	65	16	19	76	6	18
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	40	34	26	56	18	26
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	48	26	26	71	9	20
Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта	57	19	24	75	7	18
Рынок услуг общественного питания	51	26	23	59	9	32
Рынок туристских услуг	46	24	30	61	10	29

Из приведенной таблицы видно, что шесть из 10 проанализированных рынков: большинством потребителей (свыше 50%) определены как достаточно развитые. Однако по всем рынкам наблюдается снижение удовлетворенности потребителей за истекший год.

Наиболее развитыми рынками города потребители отметили рынки: рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, рынок услуг дошкольного образования, рынок услуг дополнительного образования детей.

Такие рынки, как, рынок медицинских услуг, социальных услуг, рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств, рынок туристских услуг из категории «достаточно развитых» перешли в категорию «средне развитых». В связи с чем, свободная ниша на указанных рынках может стать потенциально привлекательной для субъектов малого бизнеса.

Аутсайдерами в проведенном анализе является рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме. Количество потребителей, считавших данный рынок неудовлетворенным, в сравнении с 2022 годом, увеличилось в 2 раза.

Таблица 4 - 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	63	19	4	14
Рынок медицинских услуг	49	26	11	14
Рынок социальных услуг	41	31	8	20
Рынок услуг дошкольного образования	47	29	6	18
Рынок услуг дополнительного образования детей	53	24	6	17
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	31	31	12	27
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	38	25	11	26
Рынок услуг в сфере физической культуры и спорта	50	20	8	21
Рынок услуг общественного питания	45	24	10	22
Рынок туристских услуг	35	24	13	29

Результаты опроса показали, что наиболее динамично развивающимся рынком города потребители отметили рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами. Значительное снижение за последние три года потребители отметили на рынке туристских услуг.

Удовлетворенность потребителей ценами товаров

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

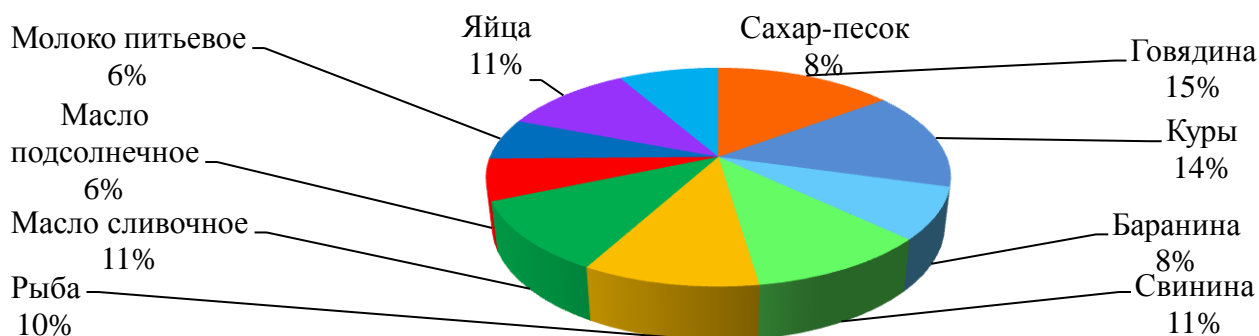


Рисунок 27. Структура товаров и услуг, на которые цены в городе выше по сравнению с другими городами Ростовской области, % к опрошенным.

В 2023 году большинство потребителей, указали, что цены на говядину, курицу, баранину, рыбу и молочную продукцию выше, чем в других муниципалитетах.

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.

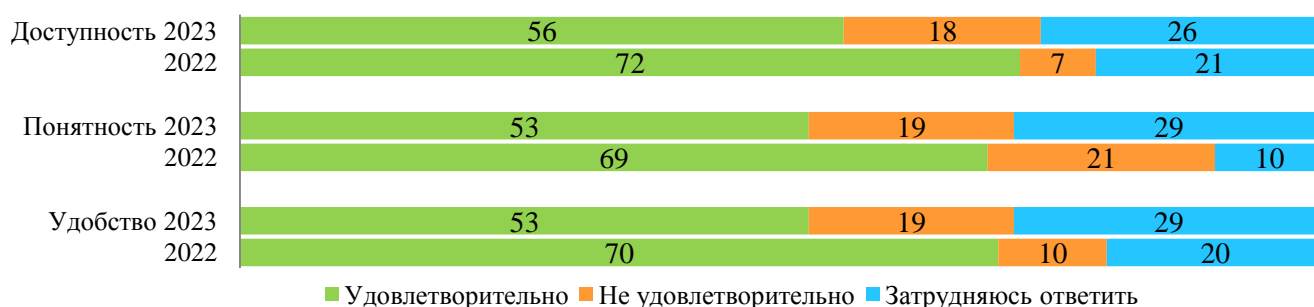


Рисунок 28. Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города, % к опрошенным.

По всем трем показателям качества официальной информации (доступность, понятность, удобство), несмотря на большую часть удовлетворенных респондентов, в сравнении с 2022 годом наблюдается их снижение. Наличие данного факта свидетельствует о необходимости активизировать работу по размещению информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города.

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 снизилась с 27% в 2022 году до 11% в 2023 году.



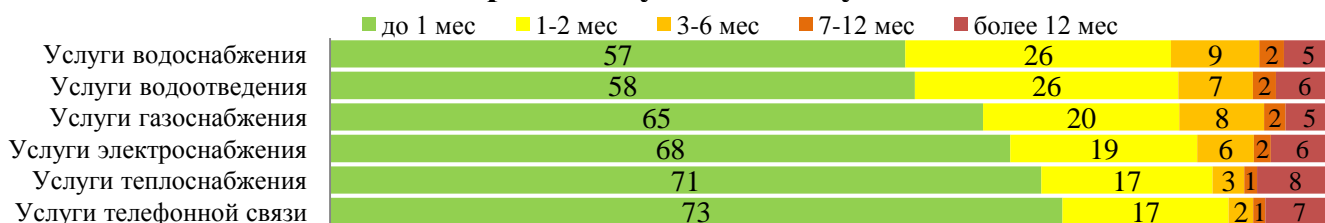
Рисунок 29. Распределение мнений потребителей товаров, работ и услуг относительно обращений в надзорные органы за защитой своих прав, % к опрошенным.

Таким образом, потребители самостоятельно справляются с защитой своих прав, что свидетельствует о достаточной информированности населения по данной тематике.

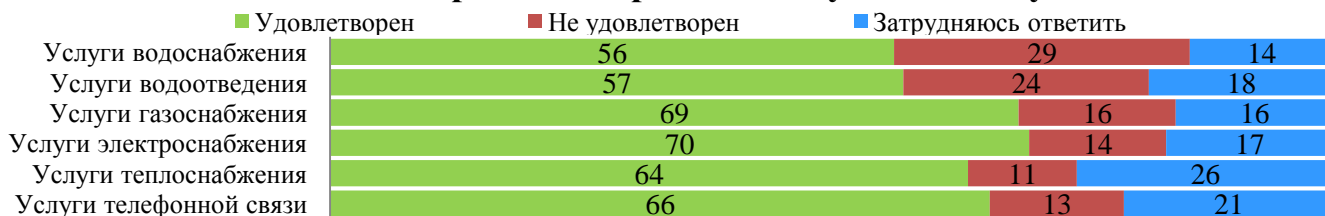
Оценка потребителями деятельности субъектов естественных монополий

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

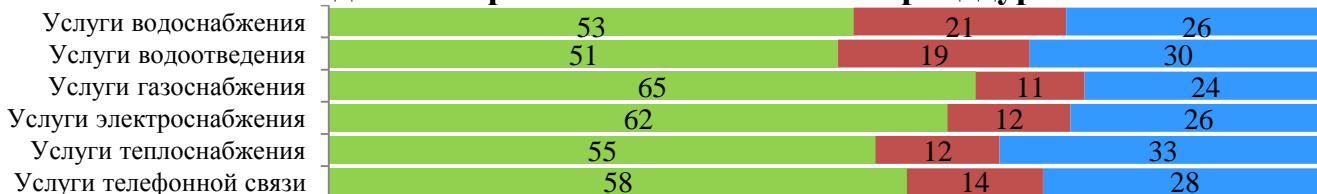
Сроки получения доступа



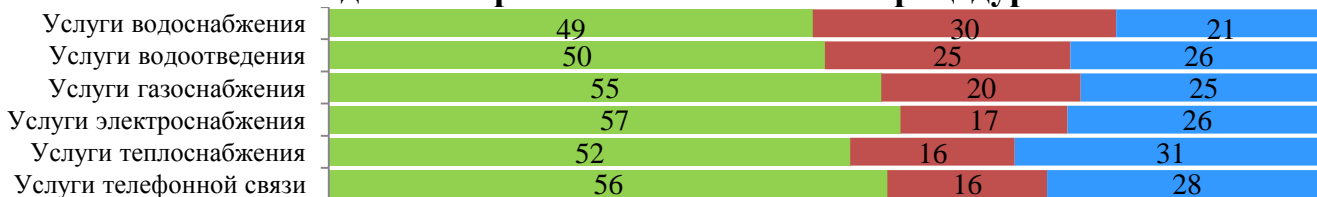
Удовлетворенность сроками получения доступа



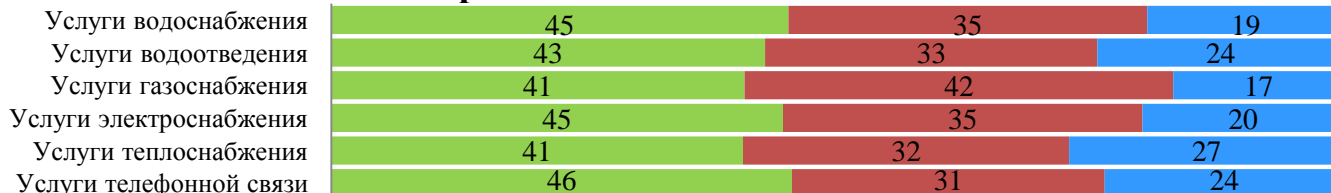
Удовлетворенность количеством процедур



Удовлетворенность сложностью процедур



Удовлетворенность стоимостью подключения



Возможность получить услугу дистанционно

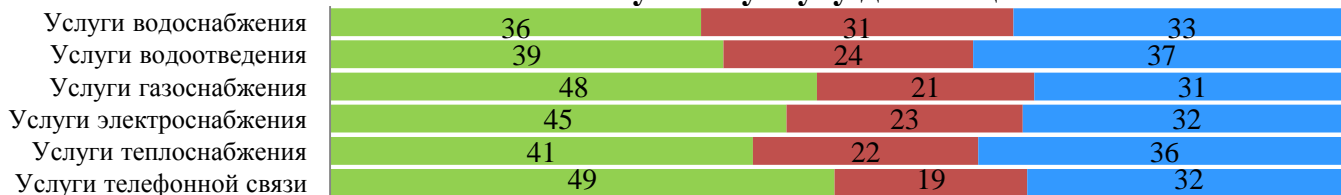


Рисунок 30. Распределение мнения респондентов относительно деятельности естественных монополий, % к опрошенным.

Из представленных пяти диаграмм наглядно видно, что в 2023 году количество удовлетворенных потребителей по всем направлениям в разрезе инженерных коммуникаций, за исключением удовлетворенности стоимости подключения к услугам газоснабжения, преобладает над количеством неудовлетворенных.

Среди предложенных направлений наибольшую неудовлетворенность потребителей вызывает стоимость подключения услуг естественных монополий. В среднем треть потребителей не удовлетворены ценами на услуги всех изучаемых естественных монополий.

В 2023 году потребители анализировали изменения качества услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет, т.е. за период с 2019 года по 2023 год.

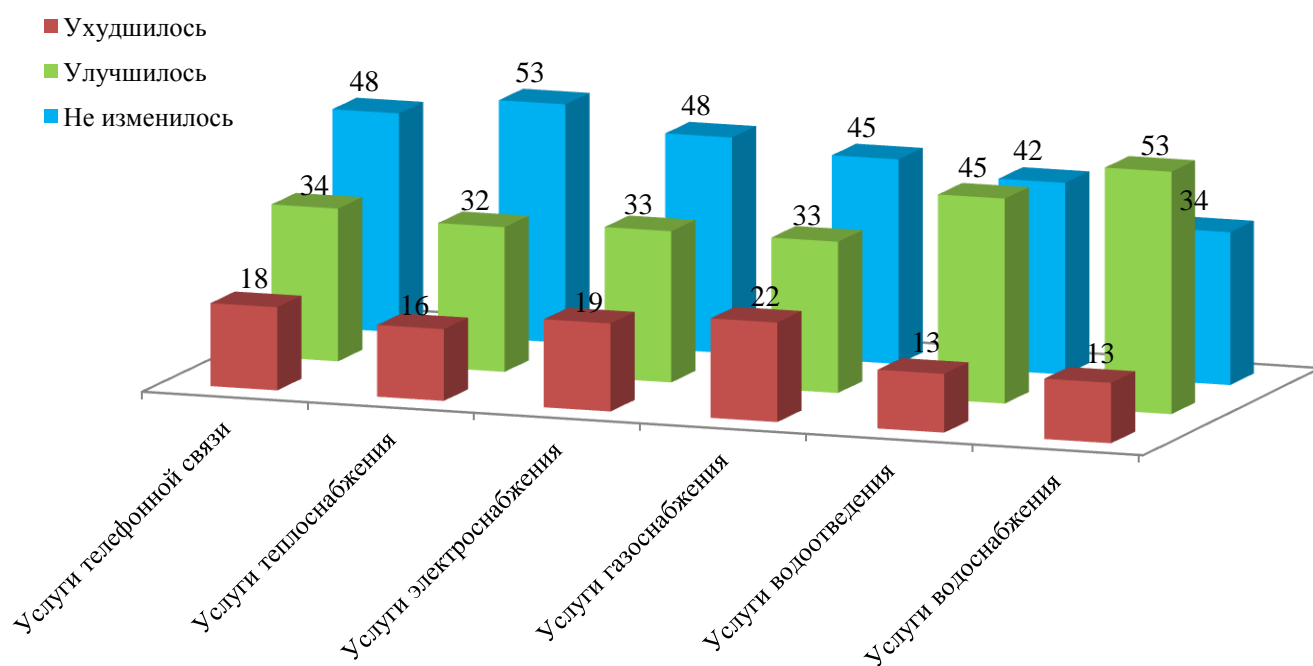


Рисунок 31. Результаты опроса респондентов относительно изменения качества услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет, % к опрошенным.

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 газоснабжении (22%). В то же время, почти половина потребителей заметили позитивные изменения по услугам водоснабжения (53%) и водоотведения (45%).

При анализе возникающих барьеров при взаимодействии с субъектами естественных монополий выявлено, что более половины граждан (58%) с подобными проблемами не сталкивались. Однако 18% опрошенных заявили о проблемах с заменой приборов учета, 11% - о навязывании дополнительных услуг, 8% - заявили о взимании дополнительной платы, 5% столкнулись с требованием заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур.

Выводы

В ходе опроса было изучено мнение 180 потребителей. 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.

Из приведенной таблицы видно, что шесть из 10 проанализированных рынков большинством потребителей (60%) определены, как достаточно развитые. Однако по всем рынкам наблюдается снижение удовлетворенности потребителей за истекший год.

Наиболее развитыми рынками города потребители отметили рынки: рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, рынок услуг дошкольного образования, рынок услуг дополнительного образования детей.

Такие рынки, как, рынок медицинских услуг, социальных услуг, рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств, рынок туристских услуг из категории «достаточно развитых» перешли в категорию «средне развитых». В связи с чем, свободная ниша на указанных рынках может стать потенциально привлекательной для субъектов малого бизнеса.

Аутсайдерами в проведенном анализе является рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме. Количество потребителей, считавших данный рынок неудовлетворенным, в сравнении с 2022 годом, увеличилось в 2 раза.

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 снижения таких обращений, что свидетельствует о достаточной информированности населения по данной тематике.

Оценивая услуги естественных монополий количество удовлетворенных потребителей по всем направлениям в разрезе инженерных коммуникаций, за исключением удовлетворенности стоимости подключения к услугам газоснабжения, преобладает над количеством неудовлетворенных. Наибольшую неудовлетворенность потребителей вызывает 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.