**ДОКЛАД**

**о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Фурмановского муниципального района за 2022 год**

Внедрение Стандарта развития конкуренции в Фурмановском муниципальном районе осуществляется в соответствии с Соглашением между Правительством Ивановской области и администрацией Фурмановского муниципального района о внедрении в Ивановской области стандарта развития конкуренции от 09.12.2016г. (далее – Соглашение).

В целях оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Фурмановского муниципального района и в соответствии с пунктом 4.2 Соглашения администрацией Фурмановского муниципального района был проведен мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг в Фурмановском муниципальном районе.

**Общая характеристика социально-экономического развития района**

Фурмановский муниципальный район – муниципальное образование, входящее в состав Ивановской области.

#### Территория – 763,2 кв. км.

Город Фурманов находится в центральной части области и занимает удобное транспортно-географическое положение – на пересечении дорог: железной Ярославль – Иваново и автомобильной Иваново – Кострома. Численность населения на 01.12.2022 – 38 024 человек.

**Промышленный комплекс**

За 2022 год объем отгруженных товаров собственного производства, выполненных работ и услуг составил 18 233,977 млн. рублей, что составляет 120,5% к соответствующему периоду прошлого года.

В структуре объема отгруженных товаров собственного производства, выполненных работ и услуг Фурмановского муниципального района ведущее место занимает производство текстильных изделий, которое составляет **52%** (наиболее крупные представители отрасли: ООО «Текстильная Компания «Русский Дом», ООО «Фурмановская фабрика №2», ПТФ №3 ОАО ХБК «Шуйские ситцы», ООО «МИРтекс»). Производство готовых металлических изделий, кроме машин и оборудования в структуре объема отгруженных товаров собственного производства, выполненных работ и услуг составляет **20%** (представлено предприятием ООО «Билдэкс»); деятельность полиграфическая и копирование носителей информации – **19%**, (представлена предприятием ООО «ЛиматонУпаковка»); добывающая промышленность – **3%** (представлена предприятием ООО «Хромцовский карьер»); обеспечение электроэнергией газом и паром; кондиционирование воздуха – **3%**, сельское хозяйство– **3%** (ООО «Славянка», ООО «МТС»). В районе имеется также хлебокомбинат, масложировой комбинат, кондитерский и мясоперерабатывающий цеха.

**Агропромышленный комплекс**

В состав агропромышленного комплекса Фурмановского муниципального района входят 3 сельскохозяйственных предприятия (ООО «Славянка», ООО «МТС», ООО «Середской комбикормовый завод»), 7 крестьянско-фермерских хозяйств (КФХ Пашаев М.М.О., КФХ Попова Т.Ю., КФХ Попов М.А., КФХ Рагимов Р.В.О., КФХ Кочнев С.В., КФХ Мусаев А.М., ИП Мушарова М.А.) и более 3 тыс. личных подсобных хозяйств.

Объем производства продукции в хозяйствах всех категорий за 2022 год составляет 470,756 млн. руб. – это 117% к уровню 2021 года.

**Потребительский рынок**

Система потребительского рынка – одна из важнейших и наиболее развивающихся отраслей народного хозяйства, призванная стабильно и на высоком уровне обеспечивать жителей, предприятия и организации товарами и услугами.

По состоянию на 1 января 2023 года торговая сеть Фурмановского муниципального района представлена:

- 4 торговыми центрами (100% к уровню 2022),

- 234 магазинами (97,9% к уровню 2022),

- 1 предприятием оптово-розничной торговли (100% к уровню 2022),

- 31 предприятием общественного питания (100% к уровню 2022) на 2126 посадочных мест (100% к уровню 2022),

- 90 предприятиями бытового обслуживания (107,1% к уровню 2022).

На территории Фурмановского муниципального района функционируют две ярмарки.

Бытовые услуги населению оказывают 90 предприятия. Более 95% предприятий службы быта сосредоточены в городе.

Населению муниципального района оказываются следующие бытовые услуги: пошив и ремонт одежды, ремонт обуви, ремонт и техническое обслуживание теле-радио аппаратуры, ремонт и техническое обслуживание сложнобытовой техники, парикмахерские услуги, фото услуги, ремонт часов, ритуальные услуги, услуги бань, саун, ремонт и строительство жилья, услуги по замене дверей и окон и другие.

Финансовые организации (включая филиалы): 5 банков – филиал Ивановского ОСБ №8639 Сбербанка России, филиал «Вознесенский» АКБ «Инвестторгбанк», Ивановский филиал ООО ИКБ «Совкомбанк», Ивановский региональный филиал ОАО «Россельхозбанк», АО КИБ «Евроальянс» и 9 микрофинансовых организаций.

Страховые компании: 3 компании – филиал ООО «Росгосстрах», АО Страховая компания «СОГАЗ-Мед», САО «РЕСО-Гарантия».

Рынок услуг связи и интернет на территории Ивановской области представлен следующими крупными операторами связи: ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ПАО «Мегафон», ПАО «Вымпелком», ООО «Т2 Мобайл», ООО «Интеркомтел».

На территории Ивановской области реализуется региональный проект «Информационная инфраструктура» национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации», целью которого является устранение цифрового неравенства и подключение к сети Интернет социально значимых объектов. В 2021 году Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и ПАО «Ростелеком» подписали дополнительное соглашение об условиях оказания универсальных услуг связи. ПАО «Ростелеком» приступает к реализации второго этапа проекта «Устранение цифрового неравенства» (УЦН 2.0), который включает организацию сетей мобильной связи в малых населенных пунктах (от 100 до 500 человек).

**Жилищно-коммунальное хозяйство и дорожная инфраструктура**

По состоянию на 01.01.2023 на территории Фурмановского муниципального района регулируемую деятельность по производству тепловой энергии осуществляют 5 организаций, в том числе с использованием частного имущества (теплоснабжающие организации совокупная доля участия в которых РФ, субъекта РФ, муниципального образования отсутствует или не более 50%) 3 организации, с использованием муниципального имущества 2 организации.

С 01.07.2017 на территории Фурмановского муниципального района деятельность по обращению с отходами осуществляет Региональный оператор, который наделен соответствующим статусом по результатам конкурсного отбора.

В районе числится порядка 143 контейнерных площадок. Всего в Фурмановском районе на существующих контейнерных площадках расположено порядка 615 контейнера. Маршруты и графики движения по согласованы с администрацией Фурмановского муниципального района. Там, где нет контейнерных площадок, организован бесконтейнерный вывоз. Пакеты для ТКО выдаются жителям.

По территории Фурмановского муниципального района проходят дороги общего пользования общей протяженностью 454,93 км., из них: 21,2 км. дорог федерального значения, 134,226 км. областных дорог, 299,5 км. дорог местного значения. В том числе в городе – 105,04 км., в асфальтовом исполнении – 43 км.

На территории Фурмановского муниципального района услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом осуществляются по 13 муниципальным маршрутам регулярных перевозок, из них: 4 проходят по территории города Фурманов, 9 по территории города и сельских поселений. В 2022 году перевозку пассажиров автомобильным транспортом по указанным муниципальным маршрутам регулярных перевозок на территории Фурмановского муниципального района осуществляли 2 перевозчика – организации частной формы собственности. В 2022 году услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым осуществляли порядка 4 организаций частной формы собственности. Доля организаций частной формы собственности в сфере оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории района составила 100%.

**Образование**

В систему образования Фурмановского муниципального района входят 24 образовательные организации:

- 9 общеобразовательных школ, 5 из них городские (средние − 4, основные − 1), 4 - сельские (средние − 1, основные − 2, начальные − 1);

- 10 дошкольных образовательных организаций, функционирующих на территории города. При трех сельских общеобразовательных школах − МОУ Дуляпинская ОШ, МОУ Хромцовская ОШ, МОУ Панинская НШ (малокомплектные школы) − работают дошкольные группы;

- 5 организаций дополнительного образования детей, все расположены в городе: 3 учреждения дополнительного образования – однопрофильные, реализуют образовательные программы в одной области (Детская музыкальная школа, Детская художественная школа, Детская спортивная школа), 1 учреждение многопрофильное, где обучение ведется по нескольким направлениям (Центр детского творчества).

На территории Фурмановского муниципального района также есть 1 частное учреждение дополнительного образования – Центр развития и творчества «Умка»; и 1 учреждение профессионального образования ОГБПОУ Фурмановский технический колледж.

**Здравоохранение**

На территории Фурмановского муниципального района располагается 10 частных медицинских учреждений и ОБУЗ «Фурмановская ЦРБ».

Розничную продажу лекарств на территории муниципального образования осуществляют 18 объектов розничной торговли: 9 аптек и 9 аптечных пунктов. Кроме того, в 2022 году работали 3 «социальных» аптеки, в которых реализуется определенный ассортимент лекарственных средств с наценкой не более 10%. В настоящее время на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами доля организаций частной формы собственности составляет 94,4%.

**Результаты опросов хозяйствующих субъектов и потребителей.**

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 120 респондентов (86 анкет потребителей и 34 анкет субъектов предпринимательской деятельности).

**Мониторинг наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности.**

В рамках социологической части мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе проведено анкетирование с общей выборкой в 34 респондентов (19 индивидуальных предпринимателей и 15 юридических лиц).

По масштабу бизнеса респонденты распределились по следующим категориям:

* Микро предприятие (до 120 млн. руб.) – 70%
* Малое предприятие (от 120 до 800 млн. руб.) – 19%
* Среднее предприятие (от 800 до 2000 млн. руб.) – 6%
* Крупное предприятие (от 2000 млн. руб.) – 6%

Наибольший удельный вес респондентов пришелся на субъекты предпринимательской деятельности, осуществляющих свою деятельность на следующих рынках:

**Рис. 1. Распределение респондентов по сфере деятельности**

По численности сотрудников респонденты разделились следующим образом:

* До 15 человек – 47%
* От 16 до 100 человек – 32%
* От 101 до 250 человек – 18%
* Свыше 1000 человек– 3%

По периоду времени, в течение которого осуществляют свою деятельность субъекты предпринимательской деятельности, респонденты распределились следующим образом:

**Рис. 2. Период времени, в течение которого осуществляют свою деятельность**

**субъекты предпринимательской деятельности**

Большинство респондентов осуществляют свою деятельность на локальном рынке (Фурмановский муниципальный район) – 47%, на рынке Ивановской области – 26%, на рынке Российской Федерации – 15%, на рынках нескольких субъектов Российской Федерации – 9%, рынки стран СНГ – 3%.

Основной продукцией (товаром, работой, услугой) бизнеса, который осуществляют опрошенные респонденты, является:

* Услуги – 47%
* Конечная продукция – 35%
* Компоненты для производства конечной продукции – 9%
* Торговля или дистрибуция товаров и услуг, произведенных другими компаниями – 6%
* Сырье и материалы для дальнейшей переработки – 3%

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня конкурентной среды на представляемых ими рынках. Большинство респондентов оценили конкурентную среду на рынках, как «высокую» – 29%, как «умеренную» – 27%. «Низкой» состояние конкурентной среды было отмечено 21% респондентов, так же 21% респондентов отмечают отсутствие конкуренции. 2% респондентов отметили, что конкуренция «очень высокая». Таким образом, в связи с небольшой разницей между индикаторами, можно сделать вывод, что степень конкуренции сильно зависит от вида деятельности бизнеса респондентов.

**Рис. 3. Оценка субъектами предпринимательской деятельности состояния**

**конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Вместе с тем, большинство респондентов считают, что число конкурентов на представляемом ими рынке за последние три года увеличилось (на 1-3 конкурентов – 53%, более чем на 4 конкурента – 3%). Неизменным считают количество конкурентов 32% опрошенных, 3,3% считают. Затруднились ответить 12% респондентов.

Мнение субъектов предпринимательства касаемо степени конкуренции на своем отраслевом рынке в Фурмановском муниципальном районе распределилось следующим образом.

2/3 респондентов считают, что степень конкуренции в их отраслевом рынке является высокой (большое число конкурентов или от 4 до 8 конкурентов), 1/3 респондентов считают, что степень конкуренции в их отраслевом рынке является невысокой (от 1 до 3 конкурентов).

**Рис. 4. Оценка субъектами предпринимательской деятельности степени**

**конкуренции в своем отраслевом рынке в Фурмановском муниципальном районе**

За последние 3 года для повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг, которые производит или предоставляет бизнес, респонденты предпринимали меры:

* Приобретение технического оборудования – 41%
* Новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) – 29%
* Не предпринималось никаких действий – 12%
* Развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) – 6%
* Обучение и переподготовка персонала – 6%
* Разработка новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента – 6%

По результатам мониторинга получены следующие оценки субъектами предпринимательской деятельности наличия (отсутствия) административных барьеров (таблица 1).

*Таблица 1*

**Наиболее существенные административные барьеры для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса**

|  |  |
| --- | --- |
| **Административные барьеры** | **Доля** **респондентов,** **%** |
| Высокие налоги | 53 |
| Нет ограничений | 32 |
| Сложность/затянутость процедуры получений лицензий | 21 |
| Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность | 15 |
| Необходимость установления партнерских отношений с органами власти | 3 |
| Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных закупок | 3 |
| Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий | 3 |
| Коррупция | 3 |
| Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников | 3 |

Из представленных данных можно сделать вывод, что большинство респондентов (53%) отмечают в качестве ограничений ведения предпринимательской деятельности высокие налоги. С ограничениями в ведении своей предпринимательской деятельности 32 % респондента не встречались. Другие по-прежнему отмечают сложность/затянутость процедуры получений лицензий и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность.

Большинство респондентов – 41% отмечают, что административных барьеров нет. 21% респондентов считают, что административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат. О наличии барьеров, преодолимых лишь при осуществлении значительных затрат говорят так же 12%, о существовании непреодолимых барьеров – 9% респондентов.

В течение последних 3 лет бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше, либо административные барьеры были полностью устранены (так считает большинство опрошенных).

С дискриминацией (неравным доступом, ущемлением прав) организации сталкивались всего 6% опрошенных (ценовая дискриминация).

Большинство респондентов охарактеризовали деятельность органов власти на основном для бизнеса рынке, который они представляют как удовлетворительную или скорее удовлетворительную (85%).

**Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Фурмановского муниципального района и состоянием ценовой конкуренции.**

В рамках социологической части мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Фурмановского муниципального района проведено анкетирование с общей выборкой в 86 респондентов.

В анкетировании приняло участие 83% женщин и 17% мужчин от общего числа респондентов. Большинство респондентов (40%) принадлежат к возрастной группе от 35 до 44 лет, 31% респондентов в возрасте от 45 до 54 лет, 14% – от 25 до 34 лет, 10% – от 55 до 64 лет, от 18 до 24 лет респондентов составило 5%.

**Рис. 5. Характеристика респондентов-потребителей по полу и возрасту.**

По социальному статусу большинство респондентов работают – 99%, пенсионеры – 1%.

Большинство опрошенных имеют высшее образование (специалитет, магистратура) – 60%, высшее (бакалавриат) имеют 21% респондентов, среднее профессиональное образование – 18%, 1% – среднее общее образование.

43% респондентов имеют 2 детей, 36% – 1 ребенок, у 19% детей нет, от 3 детей и более – 2%.

По среднемесячному доходу в расчете на одного члена семьи респонденты распределились следующим образом: 42% – среднемесячный доход от 10 до 20 тыс. рублей, 34% – от 20 до 30 тыс. рублей, 10% – до 10 тыс. рублей, 10% – от 30 до 45 тыс. рублей, 3% – от 45 до 60 тыс. рублей.

По мнению респондентов *меньше всего организаций* представляют следующие рынки:

* «медицинских услуг» - 66%;
* «услуг среднего профессионального образования» - 52%;
* «жилищного строительства» - 49%;
* «услуг детского отдыха и оздоровления» - 45%;
* «дорожной деятельности (за исключением проектирования)» - 42%;
* «выполнения работ по благоустройству городской среды» - 40%;
* «строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства» - 31%.

На территории Фурмановского муниципального района *нет совсем* следующих рынков, поэтому их дальнейшая оценка по другим показателям не является целесообразной:

* «вылова водных биоресурсов» - 44%;
* «товарной аквакультуры» - 44%;
* «переработки водных биоресурсов» - 43%;
* «семеноводства» - 37%;
* «племенного животноводства» - 33%;

В то же время *достаточным количеством организаций* представлены следующие рынки:

* «услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами» - 77%;
* «услуг связи» - 66%;
* «услуг дошкольного образования» - 66%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 65%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 65%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации» - 63%;
* «купли – продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)» - 50%;
* «теплоснабжения (производство тепловой энергии)» - 49%;
* «услуг по сбору и транспортированию ТКО» - 47%;
* «социальных услуг» - 45%;
* «ремонта автотранспортных средств» - 44%;
* «легкой промышленности» - 43%;
* «сфера наружной рекламы» - 34%.

Сложная ситуация сложилась на рынках, где, в большинстве, респонденты затруднились ответить:

* «производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации» - 50%;
* «нефтепродуктов» - 47%;
* «производства бетона» - 45%;
* «производства кирпича» - 44%;
* «архитектурно-строительного проектирования» - 40%;
* «обработки древесины и производства изделий из дерева» - 37%.
* «добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения» - 35%.

Спорная ситуация, где респонденты не смогли прийти к однозначному выводу, сложилась на следующих рынках:

* «услуг дополнительного образования детей» - 45% респондентов считают, что данных организаций достаточно, но в то же время 42% считают, что таких организаций мало.

Большинство потребителей удовлетворены и скорее удовлетворены *ассортиментом* следующих товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* «услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами» - 77%;
* «услуг связи» - 69%;
* «услуг дошкольного образования» - 64%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 63%;
* «услуг дополнительного образования детей» - 58%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 53%;
* «теплоснабжения (производство тепловой энергии)» -53%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации» - 52%;
* «социальных услуг» - 49%;
* «выполнения работ по благоустройству городской среды» - 47%;
* «услуг по сбору и транспортированию ТКО» - 47%;
* «купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)» - 45%;
* «услуг среднего профессионального образования» - 43%;
* «легкой промышленности» - 43%;
* «ремонта автотранспортных средств» - 43%;
* «производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации» - 35%.

Большинство потребителей скорее не удовлетворены и не удовлетворены *ассортиментом* товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* «медицинских услуг» - 74%;
* «жилищного строительства» - 48%;
* «детского отдыха и оздоровления» - 45%;
* «строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства» - 37%;
* «дорожной деятельности (за исключением проектирования)» - 34%.

Затруднились ответить респонденты на следующих рынках:

* «нефтепродуктов» - 71%;
* «добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения» - 69%;
* «производства бетона» - 66%;
* «производства кирпича» - 63%;
* «архитектурно-строительного проектирования» - 58%;
* «сферы наружной рекламы» - 53%;
* «обработки древесины и производства изделий из дерева» - 52%.

Согласно проведенному анкетированию, удовлетворительным или скорее удовлетворительным считают *уровень цен* товаров и услуг на рынках:

* «дополнительного образования детей» - 52%;
* «услуг связи» - 50%;
* «услуг дошкольного образования» - 48%;
* «среднего профессионального образования» - 48%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 48%;
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок» - 45%;
* «социальных услуг» - 37%;

Неудовлетворительным или скорее неудовлетворительными *уровень цен* респонденты считают на следующих рынках:

* «медицинских услуг» - 67%;
* «теплоснабжения (производство тепловой энергии)» - 55%;
* «услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами» - 51%;
* «услуг по сбору и транспортированию ТКО» - 47%;
* «услуг детского отдыха и оздоровления» - 40%;

Спорная ситуация, где респонденты не смогли прийти к однозначному выводу, сложилась на следующих рынках:

* «оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации» - 36% респондентов считают уровень цен скорее удовлетворительным или скорее удовлетворительным, при том 24% респондентов считают уровень цен скорее неудовлетворительным или неудовлетворительным;

Затруднились ответить респонденты на следующих рынках:

* «добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения» - 64%;
* «производства кирпича» - 64%;
* «производства бетона» - 62%;
* «нефтепродуктов» - 61%;
* «сфера наружной рекламы» - 61%;
* «архитектурно – строительного проектирования» - 59%;
* «дорожной деятельности (за исключением проектирования)» - 54%;
* «строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства» - 53%;
* «обработки древесины и производства изделий из дерева» - 51%;
* «производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации» - 49%;
* «жилищного строительства» - 47%;
* «легкой промышленности» - 43%;
* «ремонта автотранспортных средств» - 43%;
* «выполнения работ по благоустройству городской среды» - 36%;
* «купли – продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)» - 35%.

По мнению большинства респондентов цены в Ивановской области выше по сравнению с другими регионами, на услуги теплоснабжения – 30% респондентов, и на медицинские услуги – 21% респондентов (Рис.6).

**Рис. 6. Оценка потребителями высокого уровня цен в Фурмановском муниципальном районе**

Большинство потребителей удовлетворены и скорее удовлетворены *качеством* товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* «услуг дошкольного образования» (71%);
* «услуг дополнительного образования детей» (66%);
* «услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами» (61%);
* «услуг связи» (58%);
* «услуг среднего профессионального образования (52%);
* «социальных услуг» (47%);
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок» (45%);
* «выполнения работ по благоустройству городской среды» (44%);
* «оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок» (43%);
* «теплоснабжения» (43%);
* «услуг по сбору и транспортированию ТКО» (42%).

Большинство потребителей не удовлетворены и скорее не удовлетворены *качеством* товаров и услуг на рынках Фурмановского муниципального района:

* «медицинских услуг (63%);
* «услуг детского отдыха и оздоровления» (43%).

Затруднились ответить респонденты на следующих рынках:

* «добычи общераспространённых полезных ископаемых на участках недр местного значения» (71%);
* «нефтепродуктов» (67%);
* «производства бетона» (67%);
* «архитектурно-строительного проектирования (64%);
* «производства кирпича» (64%);
* «производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации» (59%);
* «строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства» (57%);
* «обработки древесины и производства изделий из дерева» (56%);
* «сферы наружной рекламы» (56%);
* «дорожной деятельности (за исключением проектирования)» (52%);
* «ремонта автотранспортных средств» (50%);
* «легкой промышленности» (49%);
* «жилищного строительства» (48%);
* «купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)» (45%);
* «оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации» (41%).

По мнению респондентов, слабо развита конкуренция на рынке медицинских услуг (27%) и услуг детского оздоровительного отдыха (14%), что негативно сказывается на качестве услуг.

В целом потребители считают, что количество организаций на оцениваемых рынках Фурмановского муниципального района осталось неизменным. Отличается лишь рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 38% респондентов считают, что количество организаций за последние 3 года увеличилось.

Качество товаров и услуг, а так же ассортимент, по мнению большинства респондентов, остались на прежнем уровне. Также большинство респондентов отметили рост цен на товары и услуги всех анализируемых рынков в районе.

Среди опрошенных большинство за последние три года не обращались за защитой своих прав как потребитель из-за некачественных товаров и услуг, за исключением нескольких респондентов. Сводные данные по этой проблематике представлены ниже.

**Рис. 7. Данные о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорные органы по данной проблематике**

**Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг субъекта Российской Федерации и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой уполномоченным органом и муниципальными образованиями**.

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 120 респондентов.

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов и потребителей относительно уровня доступности, уровня понятности и уровня удобства получения официальной информации о состоянии конкурентной среды на представляемых ими рынках, размещаемой в открытом доступе. Результаты проведенного опроса представлены на рисунках 8 и 9 соответственно.

В целом, большинство респондентов среди субъектов предпринимательства оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе как удовлетворительное (показатель во все случаях превышает 60%). Однако процент респондентов, неудовлетворенных качеством данной информации или испытывающих затруднения при ее оценке, также присутствует.

**Рис.8. Оценка субъектами предпринимательской деятельности качества информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Большинство респондентов среди потребителей оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе как скорее удовлетворительное. Однако процент респондентов, неудовлетворенных качеством данной информации или испытывающих затруднения при ее оценке, также присутствует. Оценка уровня «удобства получения» информации оказалась неоднозначной – 26% потребителей оценили данный критерий как скорее удовлетворительный и 26% как скорее не удовлетворительный.

**Рис.9. Оценка потребителями качества информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Анализ оценки источников информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе субъектами предпринимательской деятельности приведен на рисунке 10.

Как видно из диаграммы, респонденты больше всего доверяют официальной информации, размещенной на сайте уполномоченного органа, на интернет-портале об инвестиционной деятельности Ивановской области, сайте ФАС и официальных сайтах администрации Фурмановского муниципального района, а предпочитают пользоваться информацией на телевидении, от печатных СМИ, радио и специальных интернет-блогов, порталов и прочие.

**Рис.10. Оценка субъектами предпринимательской деятельности источников информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Анализ оценки источников информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе потребителями приведен на рисунке 11 ниже.

Как видно из диаграммы, респонденты больше всего доверяют официальной информации, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа, а предпочитают пользоваться информацией, размещенной на официальном сайте уполномоченного органа, на официальных сайтах Фурмановского муниципального района, а так же информации на телевидении.

Следует отметить, что выбор «затрудняюсь ответить» связан, скорее всего, с тем, что потребители не пользуются данными источниками.

**Рис.11. Оценка потребителями источников информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

Полноту размещения информации о состоянии конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности оценивают в большинстве как удовлетворительную.

**Рис.12. Оценка субъектами предпринимательской деятельности полноты размещения информации о состоянии конкурентной среды в Фурмановском муниципальном районе**

**Мониторинг деятельности субъектов естественных монополий на территории Фурмановского муниципального района**

В рамках социологической части данного мониторинга проведено анкетирование с общей выборкой в 34 респондентов – субъектов предпринимательской деятельности.

Мониторинг осуществлялся на основании следующих критериев:

* оценка сроков получения услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе (Таблица 2);
* оценка сложности (количество) процедур подключения услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе (Таблица 3);
* оценка стоимости услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе (Таблица 4).

*Таблица 2*

**Сроки получения доступа услуг субъектов естественных монополий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги** | **Сроки получения доступа** |
| **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительно** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 35% | 32% | 29% |  | 4% |
| Водоочистка | 35% | 38% | 24% |  | 3% |
| Газоснабжение | 38% | 29% | 24% |  | 9% |
| Электроснабжение | 38% | 47% | 12% |  | 3% |
| Теплоснабжение | 41% | 35% | 21% |  | 3% |
| Телефонная связь | 65% | 29% |  |  | 4% |

По итогам проведенного анкетирования в отношении сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе большинство респондентов считают удовлетворительными или скорее удовлетворительными сроки получения доступа к данным услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе.

*Таблица 3*

 **Оценка сложности (количество) процедур подключения услуг**

**субъектов естественных монополий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги** | **Сложность получения доступа** |
| **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительно** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 32% | 27% | 32% |  | 9% |
| Водоочистка | 29% | 35% | 27% |  | 9% |
| Газоснабжение | 35% | 24% | 32% |  | 9% |
| Электроснабжение | 35% | 44% | 15% |  | 6% |
| Теплоснабжение | 35% | 32% | 27% |  | 6% |
| Телефонная связь | 53% | 32% | 3% |  | 12% |

По итогам проведенного анкетирования в отношении сложности (количество) процедур подключения к услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе большинство респондентов считают удовлетворительной или скорее удовлетворительной сложность (количество) процедур подключения следующим услугам субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе. Но также стоит отметить, что сложность процедур услуги водоснабжения, водоотведения 32% опрошенных респондентов считают удовлетворительной и 32% - скорее не удовлетворительной.

*Таблица 4*

**Стоимость подключения услуг субъектов естественных монополий**

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуги** | **Сроки получения доступа** |
| **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительно** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение, водоотведение | 21% | 15% | 35% | 21% | 8% |
| Водоочистка | 18% | 21% | 32% | 21% | 8% |
| Газоснабжение | 21% | 15% | 32% | 21% | 11% |
| Электроснабжение | 24% | 21% | 26% | 21% | 8% |
| Теплоснабжение | 21% | 21% | 21% | 27% | 10% |
| Телефонная связь | 27% | 29% | 13% | 18% | 13% |

По итогам проведенного анкетирования большинство респондентов оценили стоимость услуг субъектов естественных монополий в Фурмановском муниципальном районе как скорее неудовлетворительную.

Респонденты также оценили, как изменилось количество процедур подключения, качество и цены на услуги субъектов естественных монополий за последние 5 лет. Абсолютно на всех рынках естественных монополий количество процедур не изменилось, качество услуг большинство респондентов оценили как неизменное, а цены выросли на всех рынках.

Среди проблем, с которыми столкнулись респонденты при взаимодействии с субъектами естественных монополий, выделяются следующие:

* Взимание дополнительной платы – 35%;
* Навязывание дополнительных услуг – 24%;
* Проблемы с заменой приборов учета – 12%;

Также необходимо отметить, что большинство респондентов (38%) не сталкивались с подобными проблемами.

77% опрошенных не сталкивались с дискриминационными условиями доступа на товарный рынок, основной для бизнеса, который они представляет, 6% сталкивались с ценовой дискриминацией, остальные затруднились ответить.

Мониторинг в части оценки услуг естественных монополий был проведен также и среди потребителей.

*Таблица 5*

**Качество услуг субъектов естественных монополий**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворительно** | **Скорее удовлетворительно** | **Скорее не удовлетворительно** | **Не удовлетворительно** | **Затрудняюсь****ответить** |
| Водоснабжение | 13% | 26% | 24% | 16% | 21% |
| Газоснабжение | 44% | 30% | 4% | 6% | 16% |
| Электроснабжение | 42% | 34% | 5% | 2% | 17% |
| Теплоснабжение | 22% | 33% | 14% | 9% | 22% |
| Телефонная связь | 22% | 19% | 5% | 2% | 50% |
| Почтовая связь | 20% | 28% | 20% | 6% | 26% |

В целом, качество услуг субъектов естественных монополий потребители оценивают как удовлетворительное или скорее удовлетворительное.

Среди проблем, с которыми столкнулись респонденты при взаимодействии с субъектами естественных монополий, выделяются следующие:

* Взимание дополнительной платы – 26%;
* Навязывание дополнительных услуг – 6%;
* Проблемы с заменой приборов учета – 2%;

Также необходимо отметить, что 26% респондентов не сталкивались с подобными проблемами.

**Ежегодный мониторинг доступности финансовых услуг и удовлетворенности населения деятельностью в сфере финансовых услуг**

По результатам опроса, потребители редко пользуются услугами финансовых организаций, что отражено на рисунке 13 ниже.

**Рис.13. Оценка частоты использования услуг финансовых организаций потребителями в Фурмановском муниципальном районе**

По анализу наиболее востребованных финансовых продуктов, результаты разделились следующим образом:

*Таблица 6*

|  |  |
| --- | --- |
| **Наиболее популярные выборы респондентов** | **Доля респондентов** |
| Имеющийся сейчас / за последний год финансовый продукт (вклады) |
| Банковский вклад | 22% / 14% |
| Договор на размещение средств в форме займа в МФО | 1% / 4% |
| Договор на размещение средств в форме займа в КПК | 9% / 2% |
| Договор на размещение средств в форме займа в СКПК | 1% / 4% |
| Индивидуальный инвестиционный счет | 6% / 2% |
| Инвестиционное страхование жизни | 4% / 6% |
| Брокерский счет | 6% / 4% |
| Вложение средств в паевой инвестиционный фонд | 1% / 2% |
| Причина отсутствия финансовых продуктов |
| Недостаточно свободных денег | 59% |
| Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи | 12% |
| Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени | 12% |
| Имеющийся сейчас / за последний год финансовый продукт (заёмы) |
| Онлайн-кредит в банке | 19% / 11% |
| Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом | 6% / 7% |
| Использование кредитного лимита по кредитной карте | 19% / 9% |
| Онлайн-заем в микрофинансовой организации | 2% / 6% |
| Иной заем в МФО, не являющийся онлайн-займом | 1% / 7% |
| Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе | 4% / 5% |
| Иной заем в КПК, не являющийся онлайн-займом | 5% / 3% |
| Онлайн-заем в сельскохозяйственном КПК | 2% / 5% |
| Иной заем в СКПК, не являющийся онлайн-займом | 2% / 4% |
| Заем в ломбарде | 2% / 6% |
| Причина отсутствия финансовых продуктов |
| Не люблю кредиты/не хочу жить в долг | 47% |
| Процентная ставка слишком высокая  | 19% |
| Нет необходимости в заемных средствах | 13% |
| Имеющийся сейчас / за последний год страховой продукт |
| Добровольное страхование жизни | 9% / 7% |
| Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни | 12% / 8% |
| Другое обязательное страхование, кроме обязательного  | 9% / 8% |
| Причина отсутствия страховых продуктов |
| Не вижу смысла в страховании | 45% |
| Стоимость страхового полиса слишком высокая | 20% |
| Я не доверяю страховым организациям | 16% |
| Имеющиеся сейчас / за последний год платежные карты |
| Зарплатная карта | 86% / 0% |
| Расчетная карта для получения пенсий и иных социальных выплат | 23% / 3% |
| Другая расчетная карта | 15% / 5% |
| Кредитная карта | 23% / 9% |
| Причина отсутствия платежных карт |
| Недостаточно свободных денег | 33% |
| Платежная карта есть у других членов моей семьи | 23% |
| Я не доверяю банкам (кредитным организациям) | 19% |

22% опрошенных респондентов пользовались за последние 12 месяцев текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты), остальные 78% не пользовались.

По типу дистанционного доступа к банковскому счету за последние 12 месяцев ответы респондентов разделились следующим образом:

* Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука – пользовались 42%;
* Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона – пользовались 62%;
* Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения – пользовались 67%;
* Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – пользовались 23%.

Таким образом, самый востребованный сервис для дистанционного доступа к банковскому счету – это специализированное мобильное приложение. При том, из тех респондентов, которые за последние 12 месяцев не пользовались дистанционным доступом к банковскому счету, большинство отметило причину «я не уверен в безопасности интернет сервисов».

При оценке степени удовлетворенности потребителями работой/сервисом финансовых организаций при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях (рис. 14) респонденты показали, что больше всего удовлетворены работой банков (70%), с остальными финансовыми организациями они либо в большинстве не сталкивались, либо не довольны сервисами.

**Рис.14. Удовлетворенность работой/сервисом финансовых организаций**

При оценке степени удовлетворенности потребителями продуктами/услугами финансовых организаций (рис. 15) респонденты больше удовлетворены работой банков (67%), с остальными финансовыми организациями большинство не сталкивались.

**Рис.15. Удовлетворенность продуктами/услугами финансовых организаций**

При оценке степени доверия потребителями финансовым организациям при оформлении и/или использовании финансовых услуг или в любых других случаях (рис. 16) респонденты показали, что больше всего доверяют банкам (68%), остальными финансовым организациям они в большинстве не доверяют либо не сталкивались.

**Рис.16. Степень доверия финансовым организациям**

*Таблица 7*

**Удовлетворенность качеством и ассортиментом банковских отделений, как наиболее востребованным финансовым организациям**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество и удобство расположения банковских отделений** | **Качество дистанционного банковского обслуживания** | **Выбор различных банков для получения необходимых услуг** |
| Полностью удовлетворен | 12% | 15% | 12% |
| Скорее удовлетворен | 52% | 51% | 36% |
| Скорее не удовлетворен | 16% | 6% | 16% |
| Полностью не удовлетворен | 9% | 5% | 4% |
| Не сталкивался | 11% | 23% | 32% |

Качеством дистанционного обслуживания, количеством и удобством расположения и выбором различных банков потребители в большинстве скорее удовлетворены.

Большинство респондентов также скорее удовлетворены качеством интернет-связи и качеством мобильной связи (44% и 51% соответственно).

Каналы обслуживания, такие как, касса в отделении банка, банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка, платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) большинство респондентов определило как «легко доступные», которыми они могут быстро воспользоваться. Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка, POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг), отделение почтовой связи большинство респондентов определило как средне доступные каналы обслуживания.

Уровень доступности каналов обслуживания изображен на рис. 17 с использованием шкалы, где оценка «5» - могу воспользоваться быстро, а 1 - на доступ трачу много времени.

**Рис.17. Уровень доступности каналов обслуживания**

Таким образом, кассой в отделении банка, банкоматом или терминалом, как в отделении банка, так и вне его, платежным терминалом для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) опрошенные респонденты могут воспользоваться быстро, а на доступ к POS-терминалу для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) и отделению почтовой связи приходится тратить больше времени.