

## **ДОКЛАД**

### **о результатах мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова за 2019 год**

Развитие эффективной конкурентной среды является необходимым условием стабильного экономического роста и решением социальных проблем.

Доклад о результатах мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова подготовлен в соответствии со следующими документами:

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.04.2019 № 768-р «Об утверждении стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации»;

- Указом Губернатора Ивановской области от 09.03.2016 № 33-уг «Об утверждении перечня приоритетных и социально значимых рынков для содействия развитию конкуренции в Ивановской области»;

- распоряжением Губернатора Ивановской области от 15.07.2015 № 131-р «О мерах по внедрению стандарта развития конкуренции в Ивановской области»;

- соглашением между Правительством Ивановской области и Администрацией города Иванова о внедрении в Ивановской области стандарта развития конкуренции от 09.12.2016;

- распоряжением Губернатора Ивановской области от 19.07.2017 № 94-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Ивановской области».

Подготовлен проект распоряжения Администрации города Иванова об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в городе Иванове на период 2019-2022 годов, который в настоящее время находится на согласовании в структурных подразделениях Администрации города Иванова.

13 января 2020 года специалист управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова принял участие в обучающем семинаре и тренинге для органов местного самоуправления по вопросам содействия развитию конкуренции, которые проведены Департаментом экономического развития и торговли Ивановской области.

В целях оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова, определения перечня приоритетных и социально значимых рынков, нуждающихся в развитии конкуренции, и выработке мероприятий по развитию конкуренции в городе Иванове, Администрацией города Иванова был проведен мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг в городе Иванове за 2019 год.

Анкетирование проводилось по двум направлениям: опрос субъектов предпринимательской деятельности для оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров и услуг и потребителей товаров и услуг для оценки удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Ивановской области.

В целях наибольшего охвата респондентов и объективной оценки конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг предпринимателям и физическим лицам

предлагалось пройти онлайн-анкетирование с помощью электронного сервиса, созданного Департаментом экономического развития и торговли Ивановской области.

Ссылки на электронный сервис были опубликованы на официальном сайте Администрации города Иванова (<https://ivgoradm.ru/news?nid=43965>), информационном портале г. Иванова (<https://иваново.рф/>), распространялись через структурные подразделения Администрации города Иванова. Кроме этого, в адрес субъектов предпринимательской деятельности по электронной почте были направлены письма с просьбой о принятии участия в анкетировании. Опрос проводился до 26 января 2020 года.

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в городе Иванове проведено анкетирование с общей выборкой в 172 респондента, из них: 32 чел. – субъекты предпринимательской деятельности и 140 чел. – потребители товаров, работ и услуг.

На основе полученных данных подготовлен аналитический отчет о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова, который в последующем будет размещен на официальном сайте Администрации города Иванова в сети Интернет.

### **Мониторинг наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности в городе Иванове**

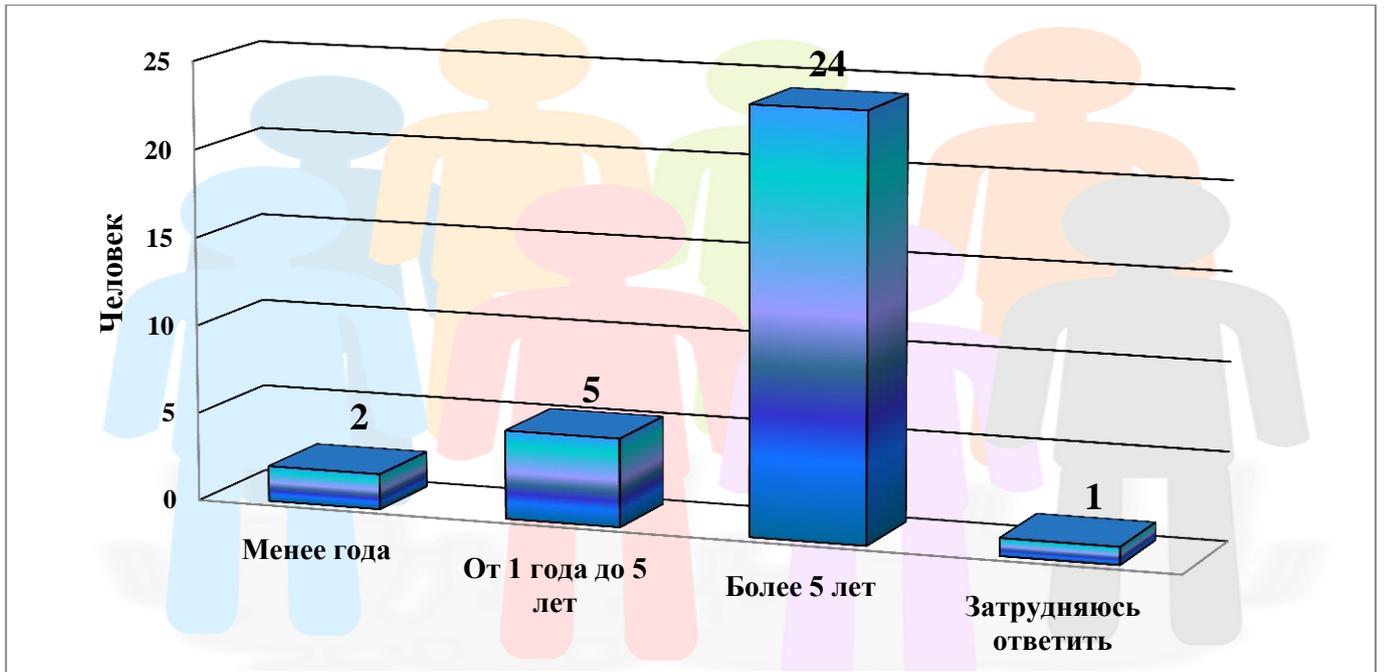
По состоянию на 31.12.2019 численность субъектов предпринимательской деятельности в городе Иванове составляет более 26 тыс. ед.

В рамках мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг в городе Иванове были проанкетированы 32 представителя субъектов предпринимательской деятельности.

Предмет исследования – наличие (отсутствие) административных барьеров и оценка состояния конкурентной среды в городе Иванове.

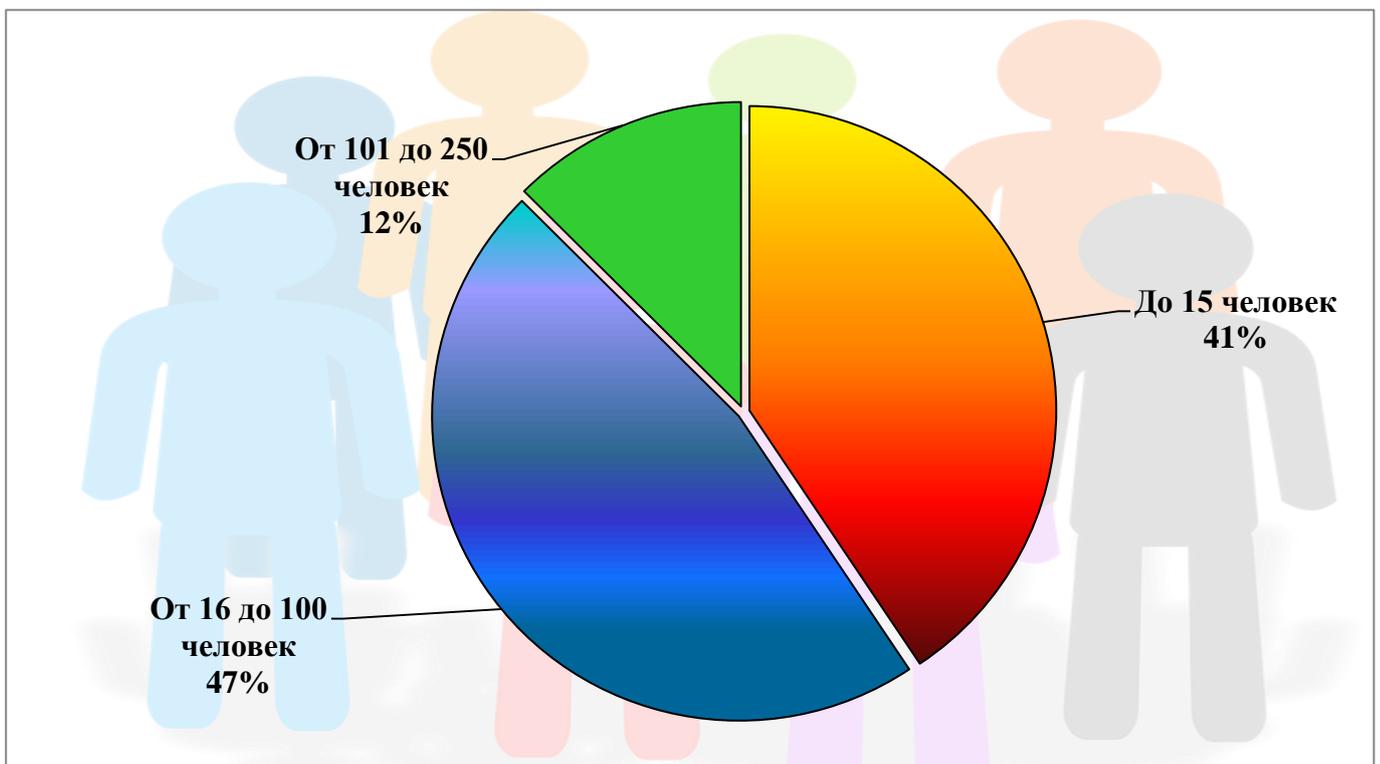
В анкетировании принимали участие: 12 респондента (37,5%) – руководители высшего звена, 9 чел. (28,1%) – собственники бизнеса (совладельцы), 9 чел. (28,1%) – руководители среднего звена и 2 чел. (6,3%) – не руководящие сотрудники.

Анализ длительности периода, в течение которого осуществляют свою деятельность субъекты предпринимательской деятельности, показал, что большинство респондентов (75,0%) занимаются бизнесом более 5 лет, 15,6% приходится на предпринимателей со стажем менее 5 лет, а 6,2% опрошенных работают в этой сфере менее года (рис. 1).



**Рис. 1. Распределение респондентов по периоду времени, в течение которого они осуществляют свою деятельность (чел.)**

Из общего числа субъектов бизнеса 15 респондентов (46,9%) ответили, что в их организации работает от 16 до 100 сотрудников, 13 предпринимателей (40,6%) ответили, что их организация с численностью до 15 сотрудников, а также опрошены 4 респондента (12,5%) с численностью сотрудников в организации от 101 до 250 человек (рис.2).



**Рис. 2. Структура опрошенных по численности работников (%)**

По величине годового оборота бизнеса полученные данные разделились следующим образом: 18 респондентов (56,3%) ответили, что имеют оборот до 120 млн. руб. (микро предприятие), 3 респондента (9,4%) – от 120 до 800 млн. руб. (малое предприятие), 2 чел. (6,2%) – от 800 до 2000 млн. рублей (среднее предприятие), 1 чел. (3,1%) – более 2000 млн. руб. (крупное предприятие) и 8 чел. (25,0%) – опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

Отраслевая принадлежность респондентов отражена в табл.1

**Таблица 1. Распределение респондентов по сферам деятельности**

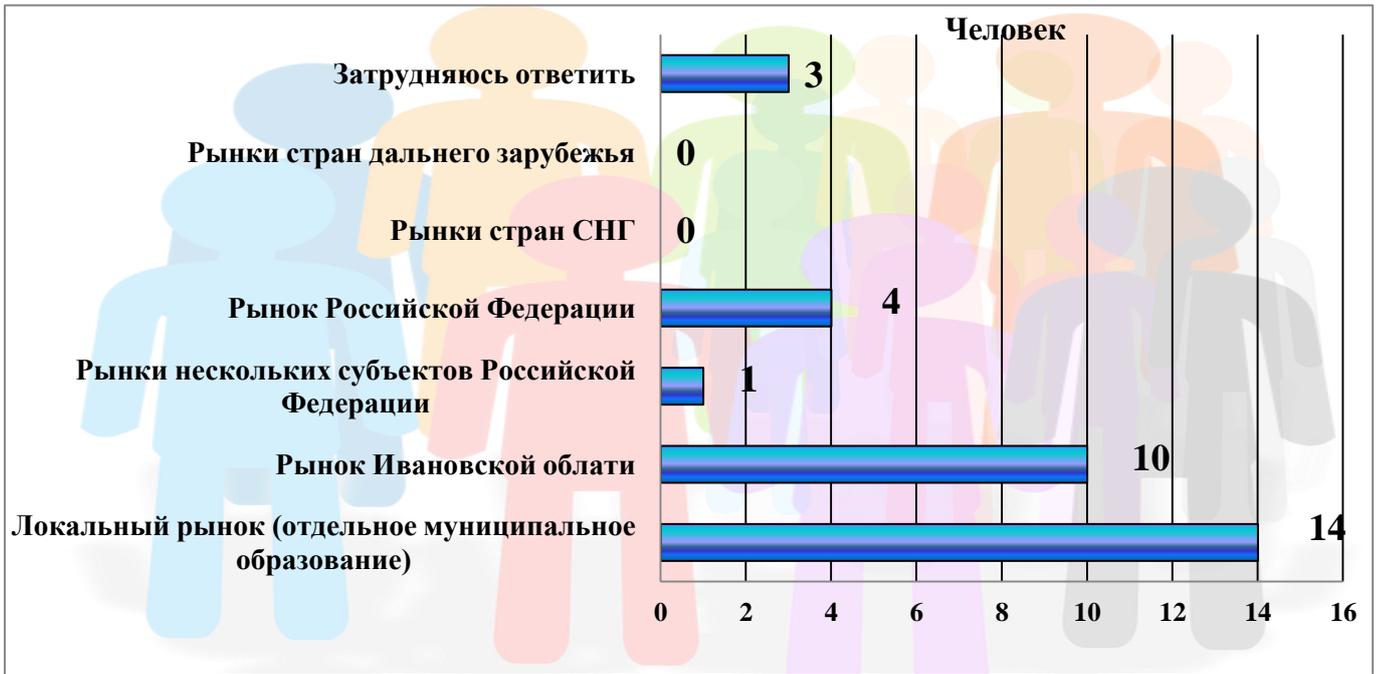
<b>Сфера экономической деятельности</b>	<b>Количество респондентов (чел.)</b>	<b>Доля от общего числа опрошенных (%)</b>
Услуги дошкольного образования	1	3,1
Услуги детского отдыха и оздоровления	1	3,1
Услуги среднего профессионального образования	-	-
Услуги дополнительного образования детей	9	28,1
Медицинские услуги	3	9,4
Социальные услуги	-	-
Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	-	-
Розничная торговля лекарственными препаратами	-	-
Услуги теплоснабжения	3	9,4
Работы по благоустройству городской среды		
Услуги жилищно-коммунального хозяйства	2	6,3
Услуги по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	-	-
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	2	6,3
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации.	-	-
Перевозка пассажиров автобусами в пределах Вашего населенного пункта	-	-
Перевозка пассажиров автобусами за пределы Вашего населенного пункта	-	-
Легковое такси	-	-
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	-	-
Услуги связи	-	-
Строительство	1	3,1
Архитектурно-строительное проектирование	-	-
Рынок племенного животноводства	-	-
Рынок семеноводства	-	-
Рынок вылова водных биоресурсов	-	-

Сфера экономической деятельности	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
Рынок переработки водных биоресурсов	-	-
Рынок товарной аквакультуры	-	-
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	-	-
Рынок легкой промышленности	2	6,3
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	-	-
Рынок производства кирпича	-	-
Рынок производства бетона	-	-
Сфера наружной рекламы	-	-
Другое (указать)	-	-
Итого	-	-
Общественное питание	1	3,1
Спортивная деятельность	2	6,3
Бытовые услуги	1	3,1
Розничная торговля	4	12,4

По отраслевой принадлежности значительное число респондентов являются представителями, оказывающими услуги дополнительного образования детей – 28,1%, 12,4% осуществляют деятельность в сфере розничной торговли и по 9,4% в сферах медицинских услуг и услуг теплоснабжения

Большинство субъектов предпринимательской деятельности, участвующих в опросе, оказывают услуги населению – 26 чел. (81,2%), 3 чел. (9,4%) производят конечную продукцию, 3 чел. (9,4%) осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями.

Опрос респондентов о географических рынках для бизнеса показал, что основным рынком сбыта продукции (услуг) в 43,7% (14 чел.) случаев являлся локальный рынок (отдельное муниципальное образование), 31,3 % (10 чел.) – рынок Ивановской области, у 12,5% (4 чел.) – рынок Российской Федерации, 3,1% (1 чел.) – рынки нескольких субъектов Российской Федерации, 9,4% (3 чел.) – затруднились ответить на данный вопрос (рис. 3).



**Рис. 3. Распределение респондентов по географическим рынкам (чел.)**

В рамках мониторинга были получены оценки представителей хозяйствующих субъектов относительно уровня конкурентной среды на представляемых ими рынках. Согласно полученным данным 37,5% респондентов в целом позитивно оценивают состояние конкурентной среды в городе Иванове. Большая часть респондентов оценили конкурентную среду на рынках как «умеренную» или «высокую» (табл. 2).

Также 37,5% затруднились оценить состояние конкурентной среды.

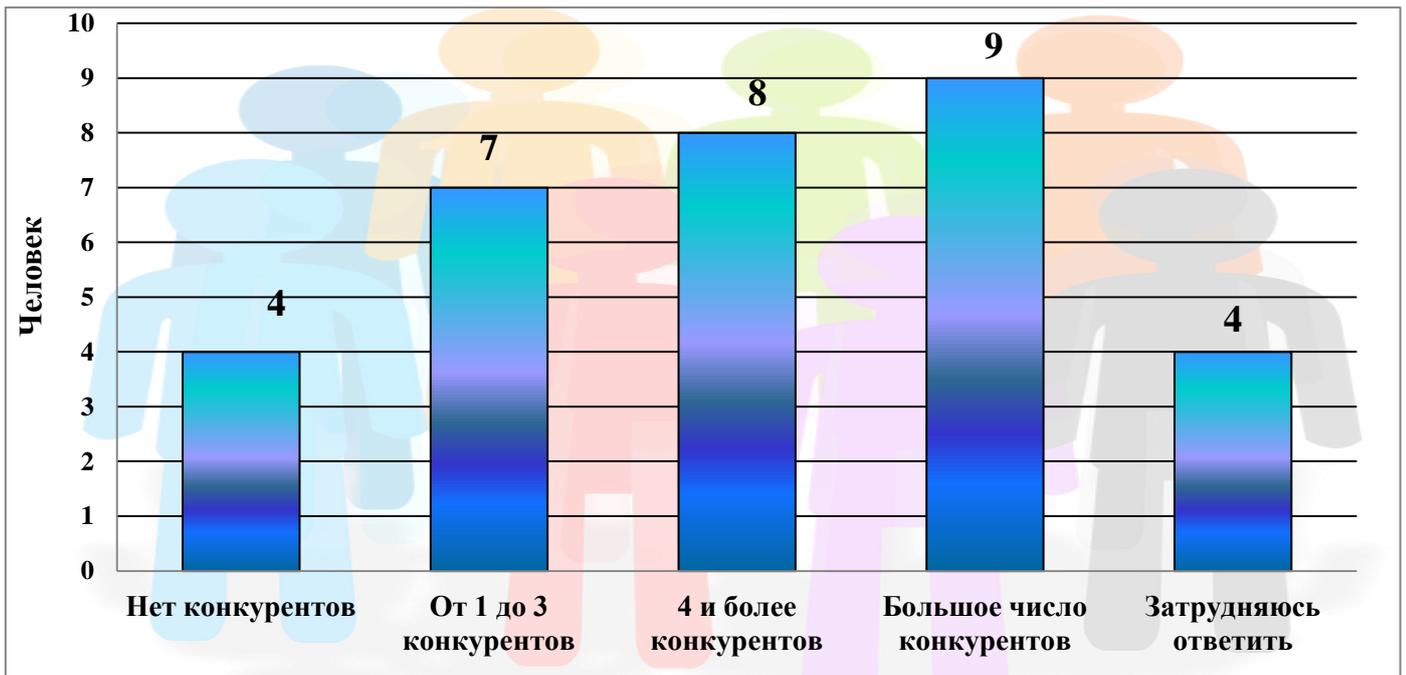
**Таблица 2. Оценка состояния конкурентной среды**

Утверждение	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
Для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса нет необходимости реализовывать какие-либо меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) – нет конкуренции	4	12,5
Для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса время от времени (раз в 2-3года) может потребоваться реализация мер по повышению конкурентоспособности нашей продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) – слабая конкуренция	4	12,5

Утверждение	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
Для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса необходимо регулярно (раз в год и чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) – умеренная конкуренция	7	21,9
Для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса необходимо регулярно (раз в год и чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное), а также время от времени (раз в 2-3года) применять новые способные повышения, не используемые компанией ранее – высокая конкуренция	4	12,5
Для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса необходимо постоянно (раз в год и чаще) применять новые способы повышения конкурентоспособности нашей продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное), не используемые компанией ранее – высокая конкуренция	1	3,1
Затрудняюсь ответить	12	37,5

Мнения опрошенных представителей бизнеса отражают следующие тенденции состояния и динамики конкуренции и конкурентной среды для предприятий города.

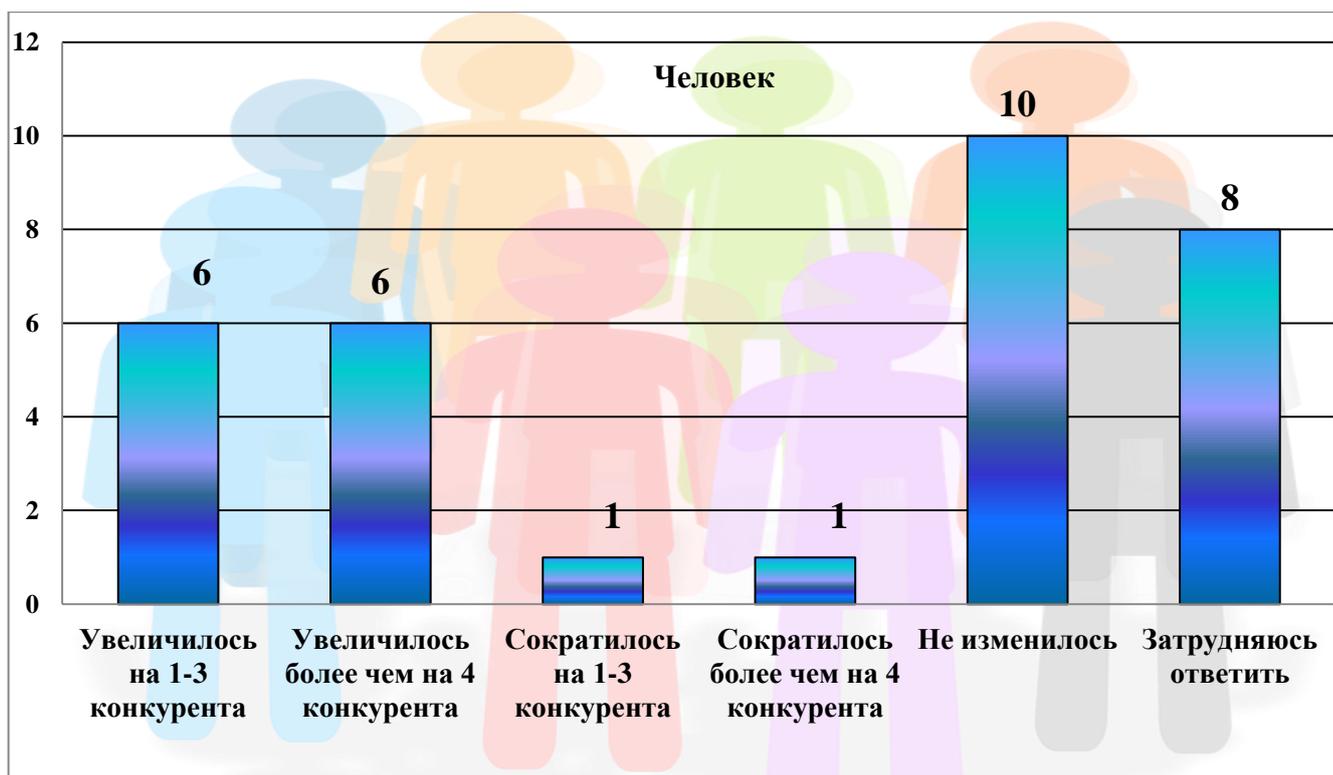
Абсолютное большинство респондентов считают, что на представляемом ими рынке большое число конкурентов – 9 чел. (28,1%) (рис. 4).



**Рис. 4. Число конкурентов бизнеса, предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу, услугу) (чел.)**

По мнению 8 опрошенных представителей бизнеса (25,0%), число конкурентов, предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу, услугу) или ее заменители, на основном для него рынке составило 4 и более конкурентов, 7 чел. (21,9%) считают, что количество конкурентов – от 1 до 3, у 4 чел. (12,5%) нет конкурентов и 4 чел. (12,5%) затруднились ответить на данный вопрос.

Немаловажным фактором функционирования бизнеса является динамика количества конкурентов у предпринимателей на целевом рынке. За последние 3 года, по мнению 10 опрошенных представителей бизнеса (31,2%), число конкурентов не изменилось, у 6 чел. (18,8%) увеличилось на 1-3 конкурента, столько же чел. считают, что их число увеличилось более чем на 4 единицы, 2 чел. (6,3%) сократилось и 8 чел. (25,0%) – затруднились ответить (рис.5).



**Рис.5. Изменение числа конкурентов бизнеса за последние 3 года (чел.)**

**Таблица 3. Оценка предпринимателями уровня поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги), который приобретает бизнес для производства и реализации собственной продукции (чел.)**

	Единственный поставщик/ Неудовлетворительно	2-3 поставщика/ Скорее неудовлетворительно	4 и более поставщика/ Скорее удовлетворительно	Большое количество поставщиков/ удовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Число поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги)	5	7	12	4	4
Удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги)	4	7	11	4	6

Основными видами закупаемого товара (работы, услуги) являются: товары для ведения образовательной деятельности, учебные пособия, продукты питания, электроэнергия, газ и др.

На вопрос об указании наименования товара, работ, услуг, закупаемых бизнесом для производства и реализации собственной продукции, конкуренция между поставщиками которых оценивается как неудовлетворительная, многие респонденты ответили «затрудняюсь ответить» – 14 чел. (43,8%).

Однако, по мнению некоторых опрошенных представителей бизнеса, товарами и услугами, на которые конкуренция между поставщиками оценивается как неудовлетворительная – это коммунальные расходы, горюче-смазанные материалы, строительные материалы, ткани и др.

У 50% представителей предпринимательской сферы, участвующих в анкетировании, вызвало затруднение при ответе на вопрос о приоритетном и социально-значимом рынке для развития конкуренции. Однако немногие респонденты ответили, что приоритетными являются следующие рынки: медицинских услуг, жилищно-коммунального хозяйства, энергоресурсный рынок, образования, торговли и др.

На вопрос: «Считаете ли вы, что конкуренция на вашем отраслевом рынке в вашем районе/городском округе имеет высокий уровень развития?» ответили утвердительно 12 респондентов, а 14 респондентов ответили «нет», остальные не дали никакого ответа.

Административные барьеры являются негативными факторами, препятствующими развитию конкуренции. Они ограничивают ведение предпринимательской деятельности, снижают стимулы входа на рынки новых участников, повышают издержки.

По итогам опроса 87,5% (28 чел.) предпринимателей не сталкивались с дискриминацией (неравным доступом, ущемлением прав) в организации на стадии открытия бизнеса и первого года работы. В отношении 4 предпринимателей (12,5%) имело место быть ограничение конкуренции (дискриминация) со стороны государственных органов власти и конкурентов.

Распределение мнений респондентов относительно существования административных барьеров для ведения и открытия бизнеса отражены в табл. 4.

**Таблица 4. Наиболее существенные административные барьеры для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса (чел.)**

<b>Наименование административного барьера</b>	<b>Количество респондентов (чел.)</b>
Сложность получения доступа к земельным участкам	7
Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	9
Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	0

Наименование административного барьера	Количество респондентов (чел.)
Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	7
Высокие налоги	10
Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	4
Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий	2
Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок	4
Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.)	1
Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	2
Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	0
Нет ограничений	5

По результатам исследования 2019 году, как и в 2018 году, наиболее значимыми административными барьерами для ведения и расширения бизнеса являются высокие налоги, так отметили 10 чел. или 31,2% респондентов (данный показатель уменьшился по сравнению с показателями 2018 года на 22,5%), и нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, которая отмечена 9 чел., 28,1% респондентов. Часть субъектов предпринимательской деятельности отмечают сложности в получении доступа к земельным участкам – 7 чел. (21,9%) и сложность/затянутость процедуры получения лицензий – 7 чел. (21,9%). 5 чел. (15,6%) респондентов считают, что административные барьеры для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса в городе Иванове отсутствуют.

В процессе опроса предпринимателей исследовалось мнение респондентов в контексте деятельности органов власти на основном рынке бизнеса, который они представляют. Ответы респондентов по оценке предпринимателей к действиям органов власти отражены в таблице 5.

8 чел. (25%) считают, что органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо. Однако 7 чел. (21,9%) положительно оценили деятельность органов власти и указали, что органы власти помогают бизнесу своими действиями. Большая часть опрошенных (10 чел., 31,3%) затруднились ответить на данный вопрос (табл.5).

**Таблица 5. Оценка субъектами бизнеса деятельности органов власти в отношении ведения бизнеса**

Деятельность органов власти	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
Органы власти помогают бизнесу своими действиями	7	21,9
Органы власти ничего не предпринимают, что и требуется	2	6,2
Органы власти не предпринимают каких-либо действий, но их участие необходимо	8	25
Органы власти только мешают бизнесу своими действиями	1	3,1
В чем-то органы власти помогают, в чем-то мешают	4	12,5
Затрудняюсь ответить	10	31,3

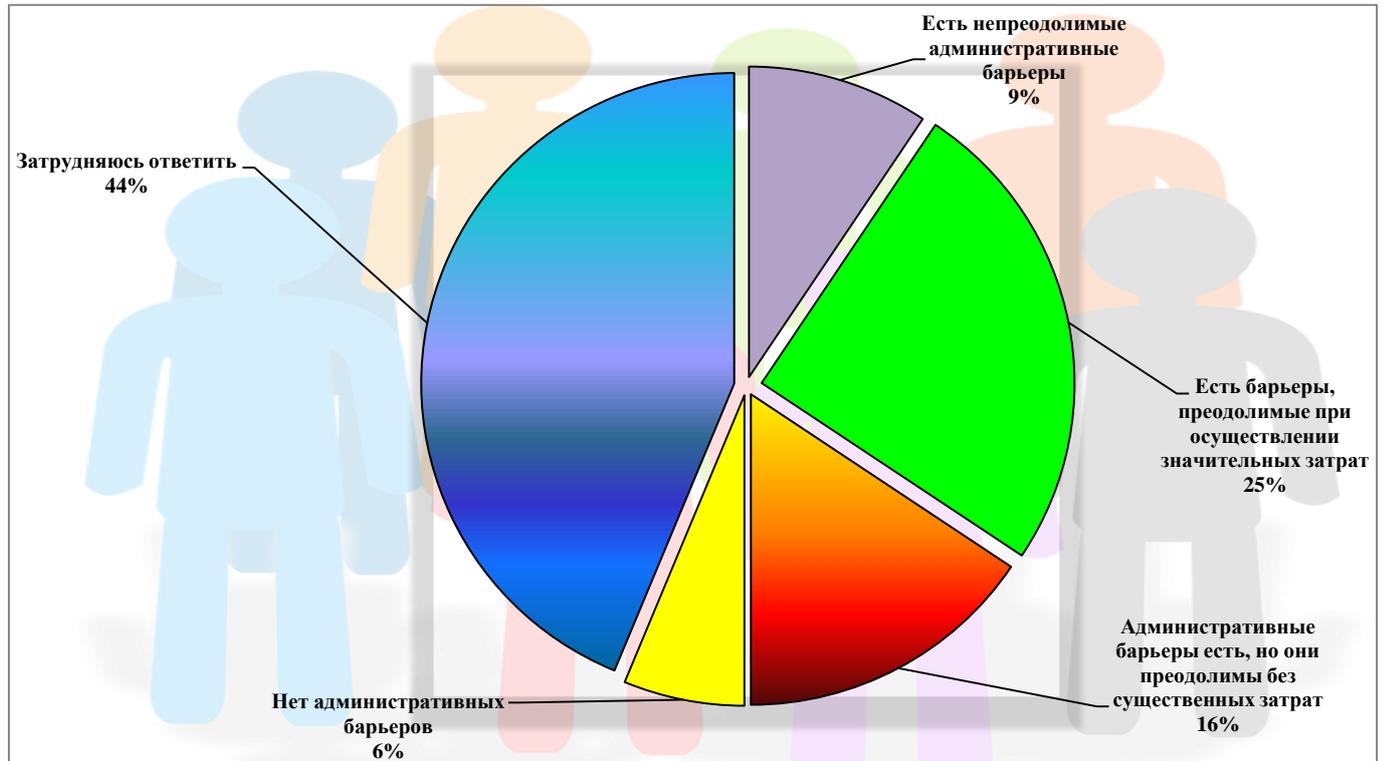
По результатам мониторинга получены следующие оценки субъектами предпринимательской деятельности наличия и возможности преодоления административных барьеров для ведения текущей деятельности и открытия нового бизнеса на рынке (табл. 6).

**Таблица 6. Наличие административных барьеров для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса и возможности их преодоления**

Утверждение по административным барьерам	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
Есть непреодолимые административные барьеры	3	9,4
Есть барьеры, преодолимые при осуществлении значительных затрат	8	25,0
Административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат	5	15,6
Нет административных барьеров	2	6,3
Затрудняюсь ответить	14	43,7

Из представленных данных можно сделать вывод, что большинство респондентов (25,0%) отмечают что на рынке присутствуют административные барьеры и они преодолимы только при осуществлении значительных затрат, также значительная часть субъектов предпринимательской деятельности (15,6%) считают, что административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат.

При этом большая часть опрошенных представителей бизнеса (43,7%) затруднились с ответом на данный вопрос. Наглядно результаты отражены на рис. 6.



**Рис. 6. Результаты оценки наличия административных барьеров для ведения и открытия бизнеса (%)**

Согласно полученным данным 15,6% представителей предпринимательской деятельности считают, что уровень и количество административных барьеров за последние 3 года не изменились. За последние 3 года, по мнению 12,5% опрошенных, бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше, 9,4% респондентов уверены в их отсутствии. Существенная часть субъектов предпринимательской деятельности (59,4%) затруднились ответить на вопрос об уровне административных барьеров на рынке для бизнеса (табл. 7).

**Таблица 7. Уровень административных барьеров на рынке для бизнеса в течение последних 3 лет**

Уровень административных барьеров	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
Административные барьеры были полностью устранены	0	0
Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше	4	12,5
Уровень и количество административных барьеров не изменились	5	15,6
Бизнесу стало сложнее преодолевать	1	3,1

Уровень административных барьеров	Количество респондентов (чел.)	Доля от общего числа опрошенных (%)
административные барьеры, чем раньше		
Раньше административные барьеры отсутствовали, однако сейчас появились	0	0
Административные барьеры отсутствуют, как и ранее	3	9,4
Затрудняюсь ответить	19	59,4

### Мониторинг удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг на рынках товаров, работ и услуг города Иванова и состоянием ценовой конкуренции

В рамках мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках города Иванова и состоянием ценовой конкуренции были проанкетированы потребители товаров, работ и услуг на товарных рынках города Иванова.

В рамках социологической части мониторинга состояния и развития конкурентной среды в городе Иванове проведено анкетирование с общей выборкой в 140 респондентов (для сравнения, в 2018 году – 91 респондент).

Объект исследования – население города Иванова (потребители).

Предмет исследования – удовлетворенность потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках города Иванова и состоянием ценовой конкуренции.

В анкетировании приняло участие 23 мужчины (16,4%) и 117 женщин (83,6%) от общего числа респондентов.

Возрастная структура представлена на рис. 7.

Большинство респондентов 71 чел. (50,7%) принадлежат к возрастной группе от 36 до 50 лет, 46 чел. (32,9%) – к возрастной группе от 21 до 35 лет, 23 чел. (16,4%) – старше 51 лет.

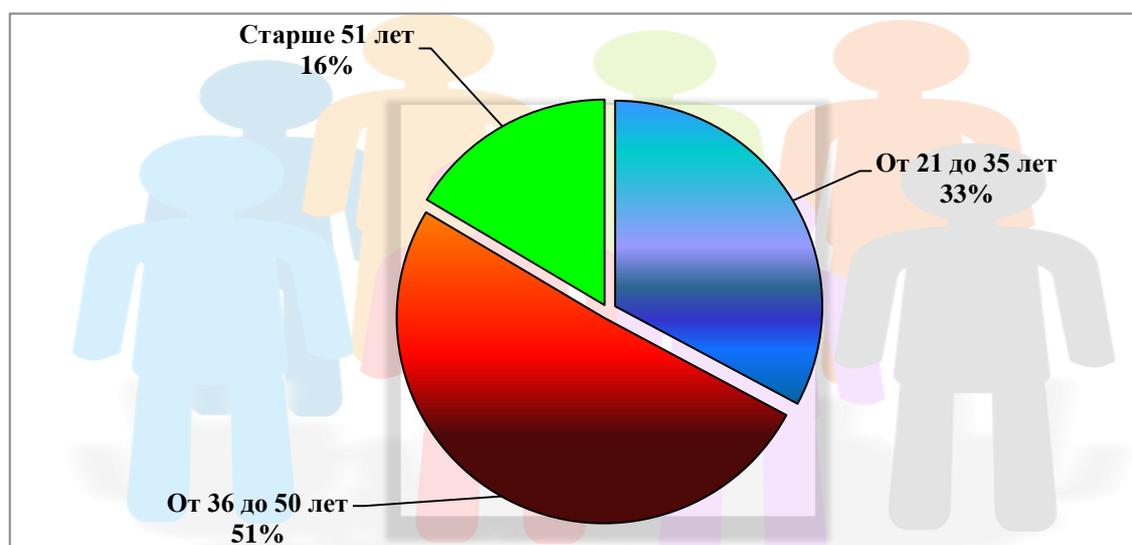


Рис. 7. Возрастная структура (%)

По социальному статусу респонденты распределились следующим образом: работают – 138 чел. (98,6%), учатся (студенты) – 1 чел. (0,7%), пенсионеры – 1 чел. (0,7%).

На вопрос «Есть ли у Вас дети?» 61 чел. (43,6%) опрошенных указали на наличие 1 ребенка, 42 чел. (30,0%) опрошенных имеют 2 детей, 32 чел. (22,8%) не имеют детей, 5 чел. (3,6%) имеют трех и более детей.

Большинство опрошенных имеют высшее образование – 134 чел. (95,7%), среднее специальное образование имеют 3 чел. (2,1%) респондентов, 2 чел. (1,5%) имеют научную степень, неполное высшее – 1 чел. (0,7%) опрошенных.

Большинство опрошенных – 68 чел. (48,6%) имеют среднемесячный доход на одного члена семьи от 10 до 20 тысяч рублей, 41 чел. (29,3%) – от 20 до 30 тысяч рублей, лишь 13 чел. (9,3%) – до 10 тысяч рублей. Свыше 30 тысяч рублей среднемесячный доход на одного члена семьи имеют 18 чел. (12,8%), а именно: с 30 до 45 тысяч рублей – 12 чел., с 45 до 60 тысяч рублей – 4 чел. и более 60 тысяч рублей – 2 человека.

По итогам оценки потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках города Иванова, получены следующие результаты (табл.8).

**Таблица 8. Оценка потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках города Иванова (чел.)**

№ п/п	Наименование товарного рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
1	Рынок услуг дошкольного образования	3	67	37	0	33
2	Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	2	34	70	4	30
3	Рынок услуг среднего профессионального образования	1	58	31	0	50
4	Рынок услуг дополнительного образования детей	6	70	34	2	28
5	Рынок медицинских услуг	14	93	25	1	7
6	Рынок социальных услуг	3	46	61	3	27
7	Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	1	19	48	5	67
8	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	48	76	8	0	8

№ п/п	Наименование товарного рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
9	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	4	59	33	2	42
10	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	5	41	57	6	31
11	Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства	11	53	38	4	34
12	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (далее – ТКО)	1	34	59	11	35
13	Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	5	52	28	5	50
14	Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации.	4	43	26	4	63
15	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	16	75	33	1	15
16	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	8	70	23	0	39
17	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории	18	81	13	0	28

№ п/ п	Наименование товарного рынка	Избыточ но (много)	Достаточ но	Мало	Нет совсе м	Затрудняю сь ответить
	субъекта Российской Федерации					
18	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	5	37	27	3	68
19	Рынок услуг связи	13	102	10	0	15
20	Рынок строительства	15	76	20	1	28
21	Рынок архитектурно-строительного проектирования	5	47	20	2	66
22	Рынок племенного животноводства	0	11	33	7	89
23	Рынок семеноводства	0	19	29	6	86
24	Рынок вылова водных биоресурсов	1	9	22	12	96
25	Рынок переработки водных биоресурсов	0	10	22	16	92
26	Рынок товарной аквакультуры	0	11	14	17	98
27	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	1	8	17	19	95
28	Рынок легкой промышленности	5	57	35	9	34
29	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	4	31	31	7	67
30	Рынок производства кирпича	2	19	37	3	79
31	Рынок производства бетона	1	25	35	2	77
32	Сфера наружной рекламы	36	66	8	1	29

Из представленной таблицы видно, что по мнению опрошенных в областном центре избыточно количество организаций, оказывающих розничную торговлю лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 48 чел. (34,3%). Достаточное количество организаций в сфере услуг связи, 93 чел. (66,4%) – предоставляющих медицинские услуги, 81 чел. (57,9%) – услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, 76 чел. (54,3%) – услуги розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами.

Вместе с тем, значительная доля потребителей считают недостаточным количество организаций, представляющих следующие рынки:

- «Рынок услуг детского отдыха и оздоровления» – 70 чел. (50%);
- «Рынок социальных услуг» – 61 чел. (43,6%);
- «Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (далее – ТКО)» – 59 чел. (42,1%);
- «Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды» – 57 чел. (40,7%);
- «Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья» – 48 чел. (34,3%).

По итогам оценки потребителями удовлетворенности характеристиками товаров, работ и услуг на рынках города Иванова получены следующие результаты (табл. 9).

**Таблица 9. Удовлетворенность потребителей характеристиками товаров, работ и услуг на рынках города Иванова (1 – удовлетворен, 2 - скорее удовлетворен, 3 – скорее не удовлетворен, 4 – не удовлетворен, 5 - затрудняюсь ответить) (чел.)**

№ п/п	Наименование товарного рынка	Уровень цен					Качество					Возможность выбора				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Рынок услуг дошкольного образования	11	46	40	32	11	15	65	24	19	17	24	53	19	21	23
2	Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	6	33	46	42	13	10	53	39	20	18	13	42	33	29	23
3	Рынок услуг среднего профессионального образования	14	37	39	31	19	11	58	27	20	24	13	57	25	16	29
4	Рынок услуг дополнительного образования детей	12	36	45	36	11	16	66	25	18	15	21	61	20	18	20
5	Рынок медицинских услуг	5	26	56	51	2	7	49	52	27	5	18	66	28	18	10
6	Рынок социальных услуг	6	40	39	40	15	6	45	42	29	18	9	50	36	22	23
7	Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	8	35	31	41	25	10	40	28	31	31	12	41	25	26	36

№ п/п	Наименование товарного рынка	Уровень цен					Качество					Возможность выбора				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	9	38	46	43	4	12	69	39	14	6	27	65	20	15	13
9	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	7	20	54	52	7	9	53	37	26	15	15	50	29	21	25
10	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	7	42	39	37	15	7	48	44	30	11	11	53	30	24	22
11	Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства	5	19	55	55	6	6	35	53	36	10	13	41	30	34	22
12	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (далее – ТКО)	5	25	51	53	6	5	33	48	43	11	8	34	34	43	21
13	Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	8	24	49	44	15	11	53	37	18	21	14	48	27	22	29
14	Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации.	6	27	44	44	19	10	56	31	16	27	14	45	27	22	32
15	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	12	49	40	30	9	11	54	40	24	11	17	58	22	19	24
16	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	10	48	37	30	15	10	55	37	22	16	16	59	23	16	26
17	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта	20	54	32	22	12	9	65	38	13	15	18	67	21	14	20

№ п/п	Наименование товарного рынка	Уровень цен					Качество					Возможность выбора				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Российской Федерации															
18	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	6	33	45	35	21	5	38	47	28	22	13	38	34	22	33
19	Рынок услуг связи	13	65	33	20	9	12	78	25	14	11	26	66	17	12	19
20	Рынок строительства	12	38	40	31	19	9	55	36	21	19	18	53	25	16	28
21	Рынок архитектурно- строительного проектирования	7	35	34	34	30	7	51	29	24	29	13	50	23	19	35
22	Рынок племенного животноводства	5	31	31	39	34	7	39	28	27	39	10	35	30	25	40
23	Рынок семеноводства	5	34	25	41	35	8	39	27	27	39	10	33	30	25	42
24	Рынок вылова водных биоресурсов	6	24	29	47	34	7	35	27	31	40	9	32	30	27	42
25	Рынок переработки водных биоресурсов	5	25	28	49	33	7	35	28	30	40	8	33	30	28	41
26	Рынок товарной аквакультуры	5	26	30	43	36	7	36	27	30	40	9	34	28	26	43
27	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	6	27	29	45	33	6	37	29	29	39	8	36	25	29	42
28	Рынок легкой промышленности	12	53	31	28	16	12	58	28	22	20	19	55	22	18	26
29	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	7	40	35	31	27	9	53	26	23	29	12	50	23	21	34
30	Рынок производства кирпича	6	41	31	34	28	11	50	22	22	35	12	46	24	20	38
31	Рынок производства бетона	6	42	30	32	30	11	48	25	21	35	12	45	24	19	40
32	Сфера наружной рекламы	12	39	26	36	27	12	42	28	29	29	16	48	17	23	26

Согласно результатам проведенного анкетирования большинство респондентов считают качество и возможность выбора товаров, работ и услуг на рынках города Иванова скорее удовлетворительным.

В то время как уровень цен респонденты отметили как скорее не удовлетворительным и не удовлетворительным.

Согласно результатам проведенного анкетирования неудовлетворительным большинство респондентов считают уровень цен на следующих рынках:

- «Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства» – 55 чел. (39,3%);
- «Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов» – 53 чел. (37,9%);
- «Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)» – 52 чел. (37,1%);
- «Рынок медицинских услуг» – 51 чел. (36,4%);
- «Рынок переработки водных биоресурсов» – 49 чел. (35%).

Мониторинг мнения потребителей позволил выявить «слабые» социально-значимые рынки в части качества предоставляемых на них товаров, работ и услуг, в их числе:

- «Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов», который оценили скорее неудовлетворительно и неудовлетворительно порядка 91 опрошенного населения (65%);
- «Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства» – 89 чел. (63,6%);
- «Рынок медицинских услуг» – 79 чел. (56,4%).

Наиболее удовлетворены (скорее удовлетворены и удовлетворены) качеством услуг жители города на рынках услуг связи – 90 чел. (64,3%), услуг дополнительного образования детей – 82 чел. (58,6%), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 81 чел. (57,9%).

В части возможности выбора предоставляемых на рынках товаров, работ и услуг «слабыми» социально-значимыми рынками определены:

- «Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов» – 77 чел. (55,0%);
- «Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства» – 64 чел. (45,7%);
- «Рынок услуг детского отдыха и оздоровления» – 62 чел. (44,3%).

Удовлетворены возможностью выбора (скорее удовлетворены и удовлетворены) на рынках услуг связи 92 чел. (65,7%), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 92 чел. (65,7%), медицинских услуг – 84 чел. (60%).

Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее проблемными рынками по мнению потребителей являются «Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов», «Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства», «Рынок медицинских услуг».

На вопрос: «На какие товары и услуги цены в Ивановской области выше по сравнению с другими регионами» большинство респондентов ответили: на медицинские услуги – 84 чел. (60%), на услуги жилищно-коммунального хозяйства – 77 чел. (55,0%), на услуги теплоснабжения – 74 чел. (52,9%).

Значительная часть респондентов выразили мнение, что конкуренция слабо развита и негативно влияет на качество товара и цены в следующих сферах: жилищно-коммунальное хозяйство, услуги теплоснабжения, услуги по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов.

В целом потребители считают, что количество организаций на рынках города Иванова за последние 3 года увеличилось или осталось неизменным (табл.10). Особое увеличение роста числа организаций опрошенные отметили на рынках розничной продажи лекарственных препаратов – 57 чел. (40,7%), услуг связи – 53 чел. (37,9%), медицинских услуг – 52 чел. (37,1%).

Сокращение организаций респонденты отметили на рынках услуг детского отдыха и оздоровления – 19 чел. (13,6%), строительства – 15 чел. (10,7%), среднего профессионального образования – 15 чел. (10,7%).

**Таблица 10. Оценка потребителями изменений количества организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынках города, в течение последних 3 лет**

№ п/п	Наименование товарного рынка	Снизилось	Не изменилось	Увеличилось	Затрудняюсь ответить
1.	Услуги дошкольного образования	9	48	30	53
2.	Услуги детского отдыха и оздоровления	19	55	12	54
3.	Услуги среднего профессионального образования	15	55	6	64
4.	Услуги дополнительного образования детей	14	45	33	48
5.	Медицинские услуги	7	52	52	29
6.	Социальные услуги	8	58	18	56
7.	Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	4	41	11	84
8.	Лекарственные препараты	7	42	57	34
9.	Услуги теплоснабжения	9	78	6	47
10.	Работы по благоустройству городской среды	10	46	31	53
11.	Услуги жилищно-коммунального хозяйства	11	65	16	48
12.	Услуги по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	14	62	14	50
13.	Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	3	69	3	65
14.	Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	3	67	2	68

№ п/п	Наименование товарного рынка	Снизилось	Не изменилось	Увеличилось	Затрудняюсь ответить
15.	Перевозка пассажиров автобусами в пределах Вашего населенного пункта	9	56	27	48
16.	Перевозка пассажиров автобусами за пределы Вашего населенного пункта	8	53	21	58
17.	Легковое такси	6	44	45	45
18.	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	2	52	9	77
19.	Услуги связи	4	48	53	35
20.	Строительство	15	42	32	51
21.	Архитектурно-строительное проектирование	5	42	17	76
22.	Рынок племенного животноводства	6	39	3	92
23.	Рынок семеноводства	5	40	5	90
24.	Рынок вылова водных биоресурсов	5	37	4	94
25.	Рынок переработки водных биоресурсов	6	40	1	93
26.	Рынок товарной аквакультуры	5	41	2	92
27.	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	6	40	0	94
28.	Рынок легкой промышленности	14	45	25	56
29.	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	8	44	6	82
30.	Рынок производства кирпича	8	43	7	82
31.	Рынок производства бетона	6	44	5	85
32.	Сфера наружной рекламы	3	38	28	71

При оценке изменений характеристик товаров и услуг на товарных рынках города Иванова за последние три года принявшим участие в опросе жителям было предложено проанализировать эти изменения с учетом таких критериев, как уровень цен, качество товаров и услуг и возможность выбора.

По итогам анализа оценки изменения рассматриваемых характеристик товаров, работ, услуг в течение последних 3 лет (табл.11) большинство респондентов отметили, что цены на представленных рынках увеличились. Более всего заметно повышение цен на лекарственные препараты – 116 чел. (82,9%), на медицинские услуги – 115 чел. (82,1%), на услуги жилищно-коммунального хозяйства – 114 чел. (81,4%), услуги теплоснабжения – 114 чел. (81,4%).

Большая часть опрошенных затруднились оценить качество и возможность выбора товаров, работ и услуг на рынках города Иванова в течение последних 3 лет. Вместе с тем, по мнению значительного количества респондентов качество и возможность выбора товаров и услуг в течение последних 3 лет не изменилось. Больше всего таких оценок получили: «Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)»; «Услуги теплоснабжения», «Услуги жилищно-коммунального хозяйства»; «Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации».

**Таблица 11. Оценка потребителями изменений характеристик товаров и услуг на рынках города Иванова в течение последних 3 лет (1 – снижение, 2 – увеличение, 3 - не изменилось, 4 - затрудняюсь ответить)**

№ п/п	Наименование товарного рынка	Уровень цен				Качество				Ассортимент			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Услуги дошкольного образования	0	87	10	43	23	20	57	40	5	44	41	50
2.	Услуги детского отдыха и оздоровления	0	88	10	42	26	10	61	43	13	18	53	56
3.	Услуги среднего профессионального образования	1	75	9	55	22	14	52	52	9	17	53	61
4.	Услуги дополнительного образования детей	0	92	10	38	21	26	57	36	7	45	41	47
5.	Медицинские услуги	0	115	5	20	40	21	61	18	5	61	44	30
6.	Социальные услуги	0	84	11	45	26	12	55	47	6	28	53	53
7.	Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	0	58	7	75	11	9	46	74	4	14	37	85
8.	Лекарственные препараты	0	116	6	18	30	14	65	31	6	57	43	34
9.	Услуги теплоснабжения	1	114	6	19	38	5	65	32	8	14	70	48
10.	Работы по благоустройству городской среды	0	81	10	49	17	38	52	33	5	30	51	54
11.	Услуги жилищно-коммунального хозяйства	1	114	5	20	32	8	69	31	9	18	67	46
12.	Услуги по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	0	112	5	23	33	5	66	36	10	18	61	51
13.	Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	0	104	7	29	12	3	75	50	2	9	68	61
14.	Рынок производства электрической энергии	0	95	5	40	10	3	68	59	2	6	66	66

№ п/п	Наименование товарного рынка	Уровень цен				Качество				Ассортимент			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	(мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации.												
15.	Перевозка пассажиров автобусами в пределах Вашего населенного пункта	0	113	8	19	26	17	62	35	6	27	60	47
16.	Перевозка пассажиров автобусами за пределы Вашего населенного пункта	0	108	9	23	19	14	62	45	4	24	59	53
17.	Легковое такси	7	84	2	27	15	26	64	35	4	45	49	42
18.	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	0	65	10	65	11	12	56	61	2	12	52	74
19.	Услуги связи	1	90	24	25	12	31	67	30	4	52	42	42
20.	Строительство	1	85	10	44	21	10	58	51	7	29	44	60
21.	Архитектурно-строительное проектирование	0	60	10	70	16	5	45	74	5	11	41	83
22.	Рынок племенного животноводства	0	39	10	91	8	2	40	90	1	6	31	102
23.	Рынок семеноводства	0	40	10	90	7	1	38	94	1	7	30	102
24.	Рынок вылова водных биоресурсов	0	39	10	91	5	1	41	93	3	5	31	101
25.	Рынок переработки водных биоресурсов	0	39	10	91	4	1	41	94	2	6	31	101
26.	Рынок товарной аквакультуры	0	42	8	90	4	1	42	93	1	7	31	101
27.	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	0	39	11	90	5	1	40	94	2	5	29	104
28.	Рынок легкой промышленности	1	65	16	58	16	9	61	54	7	26	39	68
29.	Рынок обработки древесины и производства	0	56	10	74	7	3	52	78	4	12	35	89

№ п/п	Наименование товарного рынка	Уровень цен				Качество				Ассортимент			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	изделий из дерева												
30.	Рынок производства кирпича	0	54	10	76	9	2	48	81	3	8	37	92
31.	Рынок производства бетона	0	53	11	76	9	2	48	81	4	8	37	91
32.	Сфера наружной рекламы	0	53	9	78	9	9	48	74	3	22	29	86

В целом, характеристика состояния конкуренции показала, что на обозначенных в регионе приоритетных и социально значимых рынках требуется продолжение реализации комплексных мер, направленных на развитие конкуренции в целях повышения удовлетворенности потребителей основными характеристиками оказываемых услуг – цена, качество, возможность выбора.

В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды проведены опросы жителей города о том, обращались ли они за последние три года за защитой своих прав в различные органы как потребители из-за некачественного товара или услуг (табл. 12).

В целом, результаты опроса показали, что в большинстве случаев опрошенные респонденты не обращались в органы за защитой своих интересов.

**Таблица 12. Информация об обращениях опрошенных граждан за последние 3 года за защитой своих прав как потребителей из-за некачественного товара или услуги (чел.)**

Наименование организации		Обращался, мне помогли	Обращался, безрезультатно	Не обращался
1.	Общественная организация по защите прав потребителей	6	6	128
2.	Роспотребнадзор	2	4	134
3.	Росстандарт	0	0	140
4.	Федеральная антимонопольная служба	0	1	139
5.	Органы местного самоуправления (администрации муниципальных образований, комитеты муниципальных образований и т.д.)	14	15	111
6.	Органы власти региона (Правительство КО, Законодательное собрание КО, министерства и ведомства и т.д.)	2	7	131
7.	Прокуратура	1	8	131
8.	Органы судебной власти	6	4	130
9.	Другое (указать свой вариант, если ни один из предложенных не подходит)	0	0	0

Проведенный мониторинг поступления обращений со стороны потребителей по вопросам качества товаров, работ и услуг и динамике их поступления в Администрацию города Иванова показал следующее.

Количество письменных обращений граждан в Администрацию города Иванова в 2019 году составило 115 обращений по вопросам качества товаров, работ и услуг, в основном касающихся качества оказания услуг в сферах жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, дорожного хозяйства, а также вопросов качества товаров народного потребления и деятельности предприятий сферы общественного питания.

По вопросам административных барьеров в Администрацию города Иванова за 2019 год от юридических лиц поступило 1 обращение (в 2018 году – 4 обращения), переадресованное в Администрацию города Иванова из прокуратуры Фрунзенского района города Иванова.

Кроме этого, управлением экономического развития и торговли Администрации города Иванова в рамках исполнения полномочий, установленных ст. 44 Закона «О защите прав потребителей», а также во исполнение Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», осуществляется бесплатная юридическая помощь потребителям по защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг по возмездным договорам.

За истекший год на личный прием за юридической помощью в управление экономического развития и торговли Администрации города Иванова обратилось 202 потребителя, в 2018 году был принят 181 потребитель.

По обращениям потребителей в 2019 году составлено 112 процессуальных документов: 101 претензия и 11 исковых заявлений. Как показывает практика, большинство спорных ситуаций разрешается на претензионном уровне, при условии грамотно составленной претензии, и лишь порядка 10% споров доходит до суда.

По документам, составленным специалистами управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова за 2019 год, по неполным данным, возвращено 282 тысячи рублей.

Классифицируя обращения граждан можно сделать однозначный вывод о том, что продолжает оставаться высоким число обращений по вопросам торговли (78% от всего числа обращений). Одним из основных мотивов обращений граждан является ущемление прав потребителей при обнаружении недостатков в товарах. Значительно меньше поступает нареканий на оказание жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (8%) и на некачественное предоставление услуг по бытовому обслуживанию населения (5%).

На протяжении 7 лет в управлении функционирует «Телефон доверия», который работает в круглосуточном режиме и куда жители города могут обратиться по вопросам торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения и защиты прав потребителей. Данной услугой в 2019 году воспользовалось 72 потребителя (в 2018 году – 60).

В рамках мониторинга состояния и развития конкурентной среды одним из новых вопросов для исследования являлась оценка удовлетворенности населения деятельностью финансовых организаций, а также оценка доступности финансовых услуг.

Анализ объективных показателей позволяет сделать выводы, то у большей части опрошенного населения, есть возможность получить доступ к финансовым услугам (табл.13).

**Таблица 13. Распределение мнений респондентов при ответе на вопрос: «Охарактеризуйте доступность вам финансовых услуг»**

Виды финансовых услуг	Пользуюсь	Не пользуюсь, потому что не хочу	Не пользуюсь, потому что не могу
Получение средств на банковскую карту	137	2	1
Получение наличных через банкомат	137	2	1
Оплата покупок банковскими картами	137	2	1
Хранение сбережений в банке	73	34	34
Денежные переводы	109	23	8
Ипотечные кредиты	36	64	40
Потребительские кредиты	46	64	30
Страхование	60	54	26

По результатам изучения мнения населения не реже, чем раз в неделю 74 респондента (52,9%) пользуются услугами финансовых организаций, 126 чел. (90%) пользуются финансовыми услугами дистанционно (с помощью персонального компьютера или мобильного устройства). Большая часть опрошенных потребителей (108 чел., 77,1%) в большей степени удовлетворены качеством финансовых услуг.

**Таблица 14 . Распределение мнений респондентов при ответе на вопрос: «Как часто вы пользуетесь услугами финансовых организаций?» (чел.)**

Не реже, чем раз в неделю	74
Не реже, чем раз в месяц	23
Не реже, чем раз в три месяца	9
1 раз в год и реже	34

**Таблица 15 . Распределение мнений респондентов при ответе на вопрос: «Можете ли вы пользоваться финансовыми услугами дистанционно ( с помощью персонального компьютера или мобильного устройства)?» (чел.)**

Варианты ответа	Кол. чел.
Да	126
Нет	7
Не знаю	7

**Таблица 16 . Оценка удовлетворенности качеством финансовых услуг.**

<b>Варианты ответа</b>	<b>Кол. чел.</b>	<b>% от общего числа опрошенных</b>
В большей мере удовлетворен	108	77,1
В большей мере не удовлетворен	7	5,0
Затрудняюсь ответить	25	17,9

По оценке собственных знаний и навыков в сфере финансовых услуг по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 – нет знаний и навыков по теме, а 5 – отличные знания и навыки по теме, респонденты распределились следующим образом: 1 балл – 10 чел., 2 балла – 8 чел., 3 балла – 63 чел., 4 балла – 47 чел., 5 баллов – 12 чел.

Однако, по мнению потребителей одним из основных барьеров при пользовании финансовыми услугами является низкая степень доверия к финансовым организациям, так отметили 53 чел. (37,8%). У 48 чел. (34,3%) нет барьеров для пользования финансовыми услугами (табл. 17).

**Таблица 17 . Распределение мнений респондентов при ответе на вопрос: «С какими барьерами для пользования финансовыми услугами вы сталкиваетесь?» (чел.)**

<b>Варианты ответа</b>	<b>Кол. чел.</b>
Низкая степень доверия к финансовым организациям	53
Недостаточная финансовая грамотность	19
Привычка пользоваться наличными деньгами	16
Дополнительные расходы за электронные расчеты	28
Недостаточно развитая инфраструктура (нехватка банкоматов, отделений банков)	23
Сомнения в конфиденциальности совершаемых операций	45
Эмоциональный дискомфорт от самой операции (стресс, неуверенность, связанные с отсутствием опыта, страх совершить ошибку, «потеряв» при этом деньги)	10
Восприятие операций, совершаемых безналичным способом, как сложных (ввиду отсутствия опыта, привычки, необходимости запоминать пин-код, пароль, вводить реквизиты документа)	6
Восприятие операций, совершаемых через механизмы электронного взаимодействия, как более опасных, имеющих повышенные риски	29
У меня нет барьеров для пользования финансовыми услугами	48

**Мониторинг удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качеством (уровнем доступности, понятности и удобства получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой Правительством Ивановской области и Администрацией города Иванова**

Одной из задач по внедрению стандарта развития конкуренции является повышение уровня информационной открытости по вопросу о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг.

Для повышения уровня информированности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции на официальном сайте Администрации города Иванова на странице управления экономического развития и торговли Администрации города Иванова функционирует раздел «Содействие развитию конкуренции» (<http://ivgoradm.ru/upriu/npa.htm>), в котором размещена вся необходимая информация, а также доклады о результатах мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова за 2016, 2017 и 2018 годы.

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды субъектов предпринимательской деятельности проводилось по трем параметрам – уровню доступности, уровню понятности и уровню получения информации. По каждому из этих параметров респонденты высказывали степень удовлетворенности (рис. 8).



**Рис. 8. Оценка качества официальной информации субъектами предпринимательской деятельности о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Ивановской области и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе (чел.)**

Основное количество предпринимателей удовлетворительно оценивают качество информации о состоянии конкурентной среды.

Как показал опрос, около 22% респондентов затруднились ответить на данные вопросы по всем трем параметрам, либо им ничего не известно об информации о состоянии конкурентной среды.

31,2% (10 чел.) опрошенных отметили, что уровень доступности официальной информации о конкурентной среде их удовлетворяет, 40,6% (13 чел.) отметили, что уровень доступности данной информации скорее удовлетворительный, 6,3% (2 чел.) – скорее неудовлетворительный и неудовлетворительный уровень доступности информации.

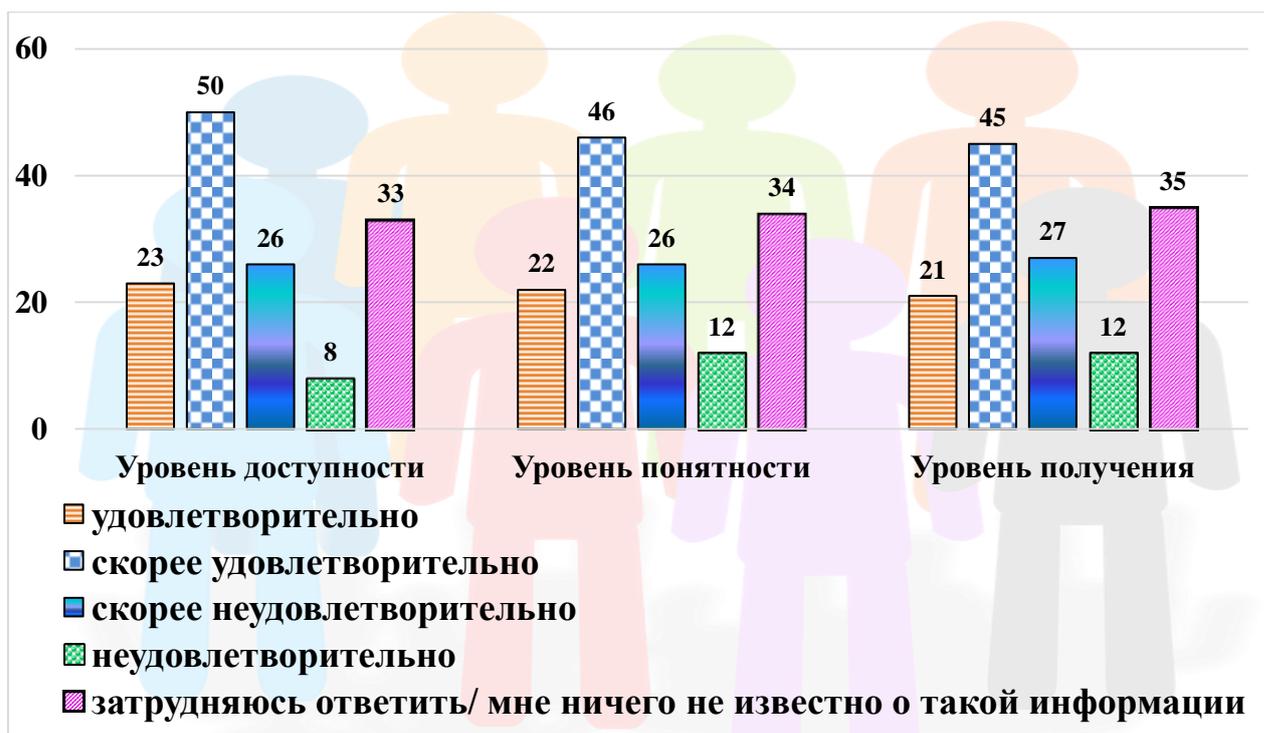
31,2% (10 чел.) удовлетворены уровнем понятности информации, 37,5% (12 чел.) – скорее удовлетворены, 9,4% (3 чел.) опрошенных скорее не удовлетворены уровнем понятности информации.

28,1% (9 чел.) респондентов удовлетворены уровнем получения информации о конкурентной среде, 40,6% (13 чел.) – скорее удовлетворены, 3,1% (1 чел.) – скорее не удовлетворены и 6,3% (2 чел.) – не удовлетворены уровнем получения официальной информации.

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг, размещаемой в открытом доступе, среди потребителей также осуществлялась по трем параметрам – уровню доступности, уровню понятности и уровню получения информации.

Среди опрошенных потребителей проведенный мониторинг оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг (субъекта), размещаемой в открытом доступе, показал, что основное количество респондентов считают скорее удовлетворительным: уровень доступности информации – 50 чел. (35,7% от общего количества опрошенных), уровень понятности информации – 46 чел. (32,9% от общего количества опрошенных), уровень получения информации – 45 человек, (32,1% от общего количества опрошенных) (рис. 9).

Значительная часть респондентов затруднились дать оценку качеству официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг города Иванова, размещаемой в открытом доступе.



**Рис. 9. Оценка качества официальной информации потребителями о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Ивановской области и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе (чел.)**

### **Мониторинг деятельности субъектов естественных монополий на территории города Иванова**

Одной из задач опроса, проведенного в рамках ежегодного мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова являлось выявление уровня удовлетворенности качеством основных товаров (работ, услуг), предоставляемых субъектами естественных монополий.

Жители города Иванова оценивали качество услуг субъектов естественных монополий (водоснабжение и водоотведение, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, телефонная связь, почтовая связь) в диапазоне от 1 до 4, где 1 – хорошее, 2 – удовлетворительное, 3 – неудовлетворительное, 4 – затрудняюсь ответить.

В целом по всем субъектам естественных монополий преобладают удовлетворительные оценки качества их услуг. При этом респонденты больше негативных оценок поставили водоснабжению и водоотведению.

Наибольший уровень удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг наблюдается на рынке электроснабжения.

**Таблица 18. Оценка потребителями качества услуг субъектов естественных монополий (чел.)**

Наименование услуг	1	2	3	4
Услуги по водоснабжению, водоотведению	10	57	57	16
Услуги газоснабжения	38	67	20	15
Услуги электроснабжения	28	81	19	12
Услуги теплоснабжения	13	62	48	17
Услуги проводной телефонной связи	12	59	14	55
Услуги почтовой связи	10	58	47	25

Несмотря на то, что более половины респондентов позитивно относятся к качеству предоставляемых услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий, большая часть респондентов негативно оценила уровень цен на услуги субъектов естественных монополий.

**Таблица 19. Оценка удовлетворенности потребителей уровнем цен на услуги субъектов естественных монополий (чел.)**

Наименование услуг	Скорее удовлетворен	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Услуги по водоснабжению, водоотведению	13	25	90	12
Услуги газоснабжения	16	39	76	9
Услуги электроснабжения	13	22	99	6
Услуги теплоснабжения	8	10	111	11
Услуги проводной телефонной связи	7	31	54	48
Услуги почтовой связи	14	40	56	30

Преимущественно неудовлетворительные оценки по уровню цен потребители поставили по услугам в сферах теплоснабжения (111 чел, 79,3%), электроснабжения (99 чел., 70,7%), водоснабжения, водоотведения (90 чел., 64,3%).

В большей степени скорее удовлетворены и удовлетворены уровнем цен на услуги газоснабжения, почтовой связи.

Также, оценка деятельности субъектов естественных монополий в Ивановской области осуществлялась путем опроса представителей бизнеса по следующим услугам естественных монополий: услуги по водоснабжению, водоотведению, газоснабжению, электроснабжению, теплоснабжению, телефонной связи. Параметрами оценки оказываемых услуг являлись: сроки получения доступа, количество процедур подключения и стоимость подключения.

Результаты оценки характеристик услуг субъектов естественных монополий в Ивановской области представлены в табл. 20.

При оценке использовались следующие критерии:

1. Неудовлетворительно/высокая.
2. Удовлетворительно/ низкая.
3. Затрудняюсь ответить.

**Таблица 20. Распределение мнений респондентов относительно характеристик услуг субъектов естественных монополий в Ивановской области (чел.)**

Наименование услуг	Сроки получения доступа			Сложность (количество) процедур подключения			Стоимость подключения		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Водоснабжение, водоотведение	2	13	17	2	8	22	9	8	15
Газоснабжение	2	10	20	2	6	24	8	8	16
Электроснабжение	3	13	16	2	9	21	14	3	15
Теплоснабжение	3	12	17	2	8	22	15	3	14
Телефонная связь	3	12	17	1	10	21	10	7	15

Оценка услуг субъектов естественных монополий в Ивановской области вызвала у респондентов явные затруднения. Большая часть предпринимателей затруднились ответить на вопросы. Сроки получения доступа к услугам и сложность (количество) процедур подключения оцениваются ими как удовлетворительные, а вот стоимость предоставления услуг не удовлетворяет предпринимателей и оценивается ими как неудовлетворительно/высокая.

Таким образом, на основе комплекса собранных данных, можно констатировать незначительное преобладание неудовлетворительных оценок деятельности субъектов естественных монополий.

При этом относительно неблагоприятная ситуация с точки зрения оценок населения складывается в части уровня цен на все услуги субъектов естественных монополий, а также по мнению представителей бизнеса наиболее высокая стоимость подключения услуг естественных монополий на услуги теплоснабжения, электроэнергии.

**Мониторинг деятельности хозяйствующих субъектов, доля участия муниципального образования в которых составляет 50 и более процентов, предусматривающий формирование реестра указанных хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на территории города Иванова**

Приведенный в приложении 1 (не приводится) к докладу объем финансирования муниципальных предприятий и акционерных обществ из бюджета города Иванова включает в себя суммы субсидий, предоставленных в соответствии со статьей 78 Бюджетного кодекса Российской Федерации на финансовое обеспечение (возмещение) затрат в связи с производством товаров, выполнением

работ, оказанием услуг для муниципальных нужд, а также взносов в уставной капитал муниципальных унитарных предприятий.

Ассигнования, перечисленные из бюджета города Иванова, приведенным в приложении 1 (не приводится) к докладу предприятиям и обществам в рамках обязательств

по муниципальным контрактам, заключенным муниципальными заказчиками города Иванова, в информации не учитываются.

**Предложения по совершенствованию деятельности органов  
исполнительной власти Ивановской области, органов местного  
самоуправления и территориальных органов федеральных органов  
исполнительной власти в области содействия развитию конкуренции**

По результатам анализа выявленных проблем в проведении мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг города Иванова сформированы предложения в области содействия развитию конкуренции.

1. В целях обеспечения единых подходов к проведению мероприятий по содействию развитию конкуренции необходимо проведение обучающих мероприятий и тренингов для органов местного самоуправления по данным вопросам.

2. Расширение перечня предоставляемой органами статистики информации для надлежащего проведения органами местного самоуправления мониторинга состояния конкуренции на социально значимых рынках, рекомендованных Стандартом развития конкуренции.

3. При создании электронного сервиса для проведения опроса, в дальнейшем, необходимо предусмотреть ресурс для структурирования и обобщения полученной информации по анкетам.

4. В связи с обработкой анкет, подготовкой единой сводной информации о мнении предпринимателей и физических лиц нашего города о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров и услуг, а также сроком предоставления информации в Правительство Ивановской области (до 1 февраля года, следующего за отчетным) необходимо создавать электронный сервис для проведения опроса в ноябре месяце текущего года, а проведение опроса организовать в декабре.

5. Повышение уровня информированности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе путем проведения на региональном уровне совещаний, семинаров и т.д.

В рамках Соглашения между Правительством Ивановской области и Администрацией города Иванова о внедрении в Ивановской области стандарта развития конкуренции от 09.12.2016 предложений по внесению изменений в План мероприятий («дорожную карту»), утвержденный распоряжением Губернатора Ивановской области от 19.07.2017 № 94-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по содействию развитию конкуренции в Ивановской области», не имеется.