**ДОКЛАД**

**О состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг муниципального образования Максатихинский район Тверской области**

**Максатиха**

**2017 год**

В рамках внедрения Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.09.2015 № 1738-р в Тверской области, предусмотрено проведение мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг муниципального образования Максатихинский район Тверской области.

Целью данного мониторинга является изучение состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг муниципального образования Максатихинский район, а именно:

-оценка бизнесом состояния конкуренции и конкурентной среды; оценка барьеров ведения предпринимательской деятельности; оценка услуг субъектов естественных монополий; направления работы по развитию конкуренции в Максатихинском районе Тверской области;

-выявление удовлетворенности населения характеристиками товаров и услуг и состоянием ценовой конкуренции, в том числе оценка услуг субъектов естественных монополий и направлений работы по развитию конкуренции в Максатихинском районе Тверской области.

Для решения поставленных задач Администрацией Максатихинского района в ноябре 2017 года были проведены опросы субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования на предмет оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг и потребителей товаров, работ и услуг на предмет удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг и ценовой конкуренцией на рынках.

Опросы были проведены по единой методике, обеспечивающей сопоставимость полученной информации.

Всего было опрошено 61 единица субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования и 50 потребителей товаров, работ и услуг.

**Результаты опроса субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования Максатихинский район**

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды был опрошен 61 представитель бизнеса, в том числе 18 юридических лиц, 42 индивидуальных предпринимателя и 1 крестьянско-фермерское хозяйство. 65,6% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности осуществляют свою деятельность более 5 лет, 29,5% - от года до 5 лет и 4,9% менее года.

67,2% опрошенных являются собственниками (совладельцами) бизнеса, 19,7 %- руководителями высшего звена, 9,8% - руководителями среднего звена и 3,3% - не руководящие сотрудники.

Большая часть опрошенных субъектов предпринимательской деятельности (80,3%) представлена численностью до 15 человек работающих. 13,1% опрошенных имеют численность от 16 до 100 человек, 4,9% от 101 до 250 человек и 1,6% - от 251 до 1000 человек.

По величине годового оборота бизнеса (дохода, полученного от предпринимательской деятельности) 63,9% опрошенных в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2015г. №702 «О предельных значениях выручки от реализации товаров (работ, услуг) для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства» относятся к микропредприятиям и имеют доход до 120 млн. рублей, 1,6% опрошенных к малым предприятиям (имеют доход от 121 млн. рублей до 800 млн. рублей) и 34,4% опрошенных затруднились ответить на этот вопрос. То есть большинство респондентов осуществляли предпринимательскую деятельность в сфере малого бизнеса.

42,6 % опрошенных осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, 37,7% представляют сферу услуг, 11,5% производят конечную продукцию, 6,6% - сырье и материалы для дальнейшей переработки и 1,6% компоненты для производства конечной продукции.

Опрос в сфере экономической деятельности показал, что большинство (41%) респондентов занимаются розничной торговлей (кроме торговли автотранспортными средствами и мотоциклами), 18% осуществляют деятельность в сфере транспорта и связи, 13,1% занимаются обработкой древесины и производством изделий из дерева, 8,2% работают в сфере здравоохранение и предоставление социальных услуг, 4,9% осуществляют деятельность в сфере сельского хозяйства, охоты и лесного хозяйства, по 3,3% респондентов осуществляют бизнес в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса и предоставления коммунальных услуг и по 1,6% в сфере целлюлозно-бумажного производства, издательской и полиграфической деятельности, парикмахерских услуг, фотографии, деятельности в области права, бухгалтерских услуг, фармацевтической деятельности и ритуальных услуг (рисунок).

Опрос респондентов о географических рынках для бизнеса показал, что основным рынком сбыта продукции (услуг) в 50,8% случаев являлся локальный рынок (рынок муниципального образования), у 21,3% респондентов рынок Тверской области, 14,8% - рынок Российской Федерации, 8,2% - рынок нескольких субъектов Российской Федерации, 3,3% - рынки стран дальнего зарубежья и 1,6% рынки стран СНГ, 4,9% затруднились ответить на данный вопрос.

**Оценка состояния конкурентной среды.**

Оценивая количество конкурентов бизнеса, 34,4% опрошенных указали большое число конкурентов, 24,6% указали на наличие 4 и более конкурентов, столько же опрошенных ответили о том, что количество конкурентов от 1 до 3, отметили что у них нет конкурентов 9,8% и 6,6% затруднились в ответе на данный вопрос. При этом 32,3% опрошенных отметили что за последние 3 года количество конкурентов возросло на 1-3 конкурента, 19,7% отметили увеличение более чем на 4 конкурента, 24,6% ответили что количество конкурентов не изменилось, 3,3% отметили сокращение конкурентов на 1-3 и 1,6% сообщили, что за три года количество конкурентов сократилось более чем на 4 конкурента. Т.е. большинство респондентов указали на повышение конкуренции за последние три года.

Для оценки состояния конкуренции субъектов предпринимательской деятельности попросили выбрать утверждение, наиболее точно характеризующее условия ведения бизнеса, который он представляет. На данный вопрос наибольшее количество респондентов(44,3%) ответили, что для сохранения рыночной позиции бизнеса необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное (умеренная конкуренция). Каждый четвертый опрошенный считает что для сохранения рыночной позиции необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное), а также время от времени (раз в 2-3 года) применять новые способы ее повышения, не используемые компанией ранее (высокая конкуренция). 14,8% ответили, что для сохранения рыночной позиции бизнеса необходимо постоянно (раз в год и чаще) применять новые способы повышения конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное) не используемые компанией ранее (очень высокая конкуренция). 6,6% респондентов указали, что для сохранения рыночной позиции им нет необходимости реализовывать какие-либо меры по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (нет конкуренции). 3,3% опрошенных отметили слабую конкуренцию, т.е. для сохранения рыночной позиции бизнеса им время от времени (раз в 2-3 года) может потребоваться реализация мер по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное). 6,6% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

**Оценка субъектов предпринимательской деятельности уровня доступности, понятности и получения информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Тверской области.**

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

Измерение оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды проводилась по трем параметрам – уровню доступности, уровню понятности и уровню получения информации. По каждому из этих параметров респонденты высказывали степень удовлетворенности (рисунок).

Как показал опрос большая часть респондентов (41%) затруднилась ответить на данные вопросы по всем трем параметрам, либо им ничего не известно об информации о состоянии конкурентной среды.

36,1% опрошенных отметили, что уровень получения официальной информации о конкурентной среде их удовлетворяет, 14,8% отметили, что уровень получения данной информации скорее удовлетворительный, 3,3% отметили скорее неудовлетворительный уровень получения информации и 4,9% оценивают уровень получения информации о состоянии конкурентной среды неудовлетворительно.

37,7% удовлетворены уровнем понятности информации, 13,1% -скорее удовлетворены, 4,9% опрошенных скорее не удовлетворены уровнем понятности информацией и 3,3% отметили уровень понятности неудовлетворительным.

37,7% респондентов удовлетворены уровнем получения информации о конкурентной среде, 14,8 %-скорее удовлетворены и по 3,3% скорее не удовлетворены и не удовлетворены уровнем получения официальной информации.

**Оценка состоянии конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара/работы/услуги.**

Опрос показал, что бизнес оценивает число поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги) удовлетворительно 29,5% опрошенных указали большое число поставщиков, 16,4% указали на наличие 2-3 поставщиков основного закупаемого товара, 13,1% отметили 4 и более поставщиков и 11,5% отметили единственного поставщика основного закупаемого товара (работы, услуги). 29,5% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос (рисунок).

24,6% респондентов отметили удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара(работы, услуги), 14,8% отметили что они скорее удовлетворены состоянием конкуренции между поставщиками, 9,8% ответили что не удовлетворены состоянием конкуренции, такое же количество опрошенных отметили что скорее удовлетворены конкуренцией между поставщиками и 41% опрошенных затруднились в ответе.

**Оценка барьеров ведения предпринимательской деятельности.**

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

Результаты проведенных исследований показывают наличие административных барьеров, препятствующих для ведения бизнеса или открытию нового.

Лишь 16,4% опрошенных отметили отсутствие административных барьеров.

Наибольшее количество респондентов (63,9%) отметили в качестве административного барьера высокие налоги, 44,3% - нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, 16,4% -сложность/затянутость процедуры получения лицензий, 14,8% отметили сложность получения доступа к земельным участкам, 13,1% -коррупцию (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях), 3,3% - ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий, кооперативов и др.), по 1,6% респондентов отметили в части административных барьеров необходимость установления партнерских отношений с органами власти, ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий, ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках госзакупок, силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.), конкуренцию незарегистрированных лиц, представляющих такие же услуги, требования к технической оснащенности автомобилей, требования по кассам онлайн, отчетность по алкоголю и пиву и затруднения в получении кредитов в банках (рисунок).

При этом 32,8% субъектов предпринимательской деятельности отмечают, что административные барьеры преодолимы при осуществлении значительных затрат, 14,8% считают что административные барьеры отсутствуют, 9,8 респондентов ответили что административные барьеры есть, но они преодолимы без осуществления затрат, 8,2% считают что есть непреодолимые административные барьеры и 34,4%% опрошенных затруднились в ответе.

Оценивая динамику административных барьеров 27,9% ответили что в течении последних трех лет бизнесу стало сложнее чем раньше, преодолевать административные барьеры, 23% субъектов предпринимательской деятельности отметили, что уровень и количество административных барьеров в течении этого времени не изменилось, 9,8 % считают что административных барьеров нет, 4,9% респондентов считают что бизнесу стало проще, чем раньше, преодолевать административные барьеры и 34,4% не смогли ответить на вопрос о том, как изменился уровень административных барьеров.

11,5% субъектов предпринимательской деятельности обращались за защитой своих прав как предприниматель (юридическое лицо) в надзорные органы (прокуратуру и суд).

На вопрос как часто Ваш бизнес подвергается проверкам 36,1% опрошенных ответили, что за последний год проверок не было, 27,9% ответили, что не реже, чем 1 раз в год, 13,1% не реже, чем 1 раз в полгода, 1,6% - чаще чем раз в месяц и 21,3% затруднились ответить на данный вопрос.

**Удовлетворенность качеством товаров, работ и услуг, предоставляемых субъектами естественным монополий.**

Оценка субъектами предпринимательской деятельности услуг естественных монополий производилась по следующим параметрам: сроки получения доступа, количество процедур подключения и стоимость подключения.

Анализ оценки мнений респондентов показал, что наиболее высокие сроки получения зафиксированы по присоединению к газораспределительным сетям, услугам по передаче электрической и тепловой энергии.

По количеству процедур подключения более сложными названы также услуги по присоединению к газораспределительным сетям, услуги по водоотведению с использованием центральных систем, услуги по передаче электрической и тепловой энергии.

По стоимости подключения услуги по присоединению к газораспределительным сетям, услуги по передаче электрической и тепловой энергии отнесены к наиболее дорогостоящим.

По всем характеристикам в качестве наиболее доступных для подключения с минимальным количеством затрат названы услуги телефонной связи.

Однако, на вопрос «Если бизнес, который вы представляете, сталкивался с процессом получения доступа к следующим услугам, оцените, пожалуйста, сложность (количество процедур) и сроки их получения» 4,9% опрошенных ответили что обращались за получением доступа подключения к телефонной сети (общедоступной электросвязи), но не получили подключения до настоящего времени, 1,6% отметили что получили доступ к течении месяца и такое же количество ответивших получили услугу в течении 10 дней. По вопросу подключения к электросетям обращались 11,5% опрошенных. При этом сроки получения услуги были от 10 дней до 1 года. 3,3% опрошенных обращались за получением доступа к земельному участку, при этом срок получения услуги составил 30 дней и 1 год.

**Предложения об улучшении эффективности и результативности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципального образования Тверской области.**

Для характеристики деятельности органов власти на основном рынке для бизнеса респондентам был задан вопрос «Как бы Вы охарактеризовали деятельность органов власти на основном рынке для бизнеса, который Вы представляете?». Большинство субъектов предпринимательской деятельности 21,3% ответили что органы власти в чем то помогают, в чем то мешают. 19,7% опрошенных сообщили что органы власти не предпринимают каких либо действий, но их участие необходимо, 18 % считают что органы власти ничего не предпринимают, что и требуется и лишь 8,2% отметили что органы власти помогают бизнесу своими действиями. 31,1% опрошенных затруднились в ответе на данный вопрос.

В перечень отраслевых рынков, где необходимо развивать конкуренцию в нашем районе вошли:

- услуги ЖКХ (19,7% опрошенных),

- производство (11,5%),

- теплоснабжение (9,8%),

-медицинские услуги (8,2%),

-развлекательные центры для детей и молодежи (4,9%),

-строительство (4,9%),

-энергоснабжение (3,3%),

-интернет (3,3%)

-деревообработка (3,3%),

-строительство и ремонт дорог (3,3%),

-на всех рынках (3,3%),

-сельскохозяйственное производство (1,6%),

-связь (1,6%),

-туризм (1,6%),

-культурный досуг (1,6%),

- юридические услуги (1,6%),

-уборка улиц, тротуаров, расчистка от снега (1,6%),

-производство щитовых домиков (1,6%).

**Выводы**

В ходе проведенного опроса было изучено мнение преимущественно собственников бизнеса и руководителей высшего и среднего звена. При этом большинство опрошенных субъектов предпринимательской деятельности осуществляют деятельность более 3 лет. Большая часть респондентов осуществляют деятельность в сфере малого бизнеса. В основном организации представляют сферу услуг или бизнес осуществляет торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями. Лишь 11,5% опрошенных выпускают конечную продукцию.

Основным рынком сбыта продукции (услуг) в 50,8% случаев является локальный рынок муниципального образования.

Большинство опрошенных оценили условия ведения бизнеса конкурентными. Причем за последние три года большая часть респондентов отметили рост уровня конкуренции.

Большая часть субъектов предпринимательской деятельности отмечают удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги).

Административные барьеры на сегодняшний момент являются заметным препятствием для ведения и открытия нового бизнеса. В числе наиболее значимых барьеров отмечены:

- высокие налоги (63,9% опрошенных),

-нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (44,3%),

-сложность/затянутость процедуры получения лицензий (16,4%),

- сложность получения доступа к земельным участкам (14,8%),

-коррупцию (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)(13,1%).

При этом, по мнению большинства респондентов административные барьеры преодолимы при осуществлении значительных затрат (так считают 32,8% опрошенных). Кроме того, 27,9% опрошенных считают, что за последние три года бизнесу стало сложнее, чем раньше, преодолевать административные барьеры.

Лишь малая часть респондентов обращалась за защитой своих прав в надзорные органы.

Уровень удовлетворенности бизнеса качеством услуг естественных монополий низкий. Наиболее сложными названы услуги по присоединению к газораспределительным сетям, услугам по передаче электрической и тепловой энергии. Однако, имеются сложности и по подключению к телефонной сети (общедоступной электросвязи) (4,9% опрошенных ответили что обращались за получением доступа подключения к телефонной сети (общедоступной электросвязи), но не получили подключения до настоящего времени).

**Результаты опроса потребителей товаров, работ и услуг муниципального образования Максатихинский район**

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды были опрошены 50 потребителей товаров, работ и услуг Максатихинского района Тверской области. 86% опрощенных – женщины и 14% - мужчины.

Возрастная структура опрошенных представлена на рисунке. 36% опрошенных респондентов имеют возраст от 36 до 50 лет, 32% старше 51 года, 26% от 21 года до 36 лет, и 6% до 20 лет.

По социальному статусу 56% опрошенных работает, 22% пенсионеров, 10% безработные, 6% учатся, 6% домохозяек/домохозяин.

На вопрос «Есть ли у Вас дети?» 44 % опрошенных указали на наличие 2 детей, 20% опрошенных детей не имеют, 34% имеют одного ребенка и 2% - имеют трех и более детей.

По уровню образования 68% опрошенных имеют высшее образование, 28% - среднее образование и 4% неполное высшее.

Большинство опрошенных (66%) имеют среднемесячный доход на одного члена семьи от 10 до 20 тысяч рублей. 28% опрошенных имеют среднемесячный доход на одного члена семьи до 10 тысяч рублей и 6% от 20 до 30 тысяч рублей. Свыше 30 тысяч рублей среднемесячный доход на одного члена семьи не имеет никто.

**Удовлетворенность качеством и ценами товар, работ и услуг.**

1. Рынок дошкольных услуг.

Большинство (52%) потребителей считают, что рынок дошкольных услуг в районе развит достаточно.

При этом уровнем цен на услуги дошкольного образования 20% потребителей скорее удовлетворены, 14% скорее не удовлетворены, 16% не удовлетворены и 42% затруднились в ответе.

Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 8% опрошенных, скорее удовлетворены 30%, 12 % скорее не удовлетворены, столько же не удовлетворены и 38% затруднились ответить.

Возможностью выбора дошкольных услуг удовлетворены 8% потребителей, скорее удовлетворены 20%, скорее не удовлетворены 14%, не удовлетворены 14% и 44% затруднились ответить.

Оценивая изменения рынка дошкольных услуг в течении последних 3 лет, 46% респондентов считают, что количество организаций, оказывающих данные услуги на изменилось, 14% считают что снизилось, такое же количество опрошенных что увеличилось и 26% не смогли оценить изменения.

1. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления.

Большинство респондентов считает, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления не развит. 48% ответивших считает, что количество организаций, предоставляющих эти услуги мало, 28% ответили что таких организаций вообще нет и 12% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги детского отдыха и оздоровления удовлетворены 6% потребителей, скорее удовлетворены так же 6%, скорее не удовлетворены 20%, не удовлетворены 26% опрошенных и 42 % затруднились ответить.

Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 6% респондентов, 10% скорее удовлетворены, 22% -скорее не удовлетворены, 28% не удовлетворены и 34% затруднились ответить.

Возможность выбора 26% ответивших оценили неудовлетворительно, 20% - скорее неудовлетворительно, 6% удовлетворительно, 12%- скорее удовлетворительно и 36% затруднились в ответе на этот вопрос.

При этом 48% потребителей считает что количество организаций, предоставляемых услуги детского отдыха и оздоровления за последние 3 года не изменилось, 20% ответили что количество организаций снизилось и 6 % увеличилось и 26% затруднились ответить.

1. Рынок услуг дополнительного образования детей.

Рынок услуг дополнительного образования детей большинство потребителей считают не достаточно развитым. 60% опрошенных ответили, что количество организаций, оказывающих такие услуги мало. 12% считает что их нет совсем, 16% оценивают количество достаточным и 12% не смогли ответить на вопрос.

Уровнем цен на данные услуги удовлетворены 14% потребителей, скорее удовлетворены также 14%, скорее не удовлетворены 16% респондентов, не удовлетворены 20% и затруднились в ответе 36% опрошенных.

Качеством данного вида услуг не удовлетворены 24% потребителей, удовлетворены 16%, скорее удовлетворены 12% ответивших, скорее не удовлетворены 14% и затруднились ответить 34% опрошенных.

Возможностью выбора данного вида услуг не удовлетворены 22% опрошенных, скорее не удовлетворены 20%, удовлетворены 14%, скорее удовлетворены 12% и затруднились в ответе 32% респондентов.

При этом большинство (58%) опрошенных считают, что количество организаций, предоставляющих данные услуги за последние 3 года не изменилось. 8% считают что оно снизилось, 6% что увеличилось и затруднились ответить 28% опрошенных.

1. Рынок медицинских услуг.

Большая часть опрошенных (80%) считает, что количество организаций, оказывающих медицинские услуги мало, 12% опрошенных считают что их нет совсем и лишь 16% оценивают их количество как достаточное.

Уровнем цен на медицинские услуги удовлетворены всего 2% потребителей, скорее удовлетворены 4%, скорее не удовлетворены 40% опрошенных, не удовлетворены 38% и затруднились в ответе 16%.

Качеством медицинских услуг не довольны 48% ответивших, скорее не удовлетворены 32%, скорее удовлетворены 8%, удовлетворены 2% и затруднились ответить 10% опрошенных.

Возможность выбора медицинских услуг 56% опрошенных оценили не удовлетворительно, 26%-скорее не удовлетворительно, по 4% ответили на этот вопрос удовлетворительно или скорее удовлетворительно и 10% затруднились в ответе.

36% ответивших оценили динамику изменения количества учреждений оказывающих данные услуги за 3 года отрицательно (количество учреждений снизилось). 44% считают что количество учреждений не изменилось, 12% что увеличилось и 8% затруднились ответить.

1. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья.

36% опрошенных считает что организаций, оказывающих подобные услуги в нашем районе нет совсем, 18% считают что их мало, 2% оценивают их количество как «достаточно» и 44% опрошенных затруднились ответить.

Уровень цен на данные услуги отметили удовлетворительными 4% ответивших, 6% - скорее удовлетворительными, 8% скорее не удовлетворительными, 18 % ценами не удовлетворены и 64% затруднились в ответе.

Качеством не удовлетворены 24% опрошенных, 8% скорее не удовлетворены, 6% скорее не удовлетворены, 4% удовлетворены и 58% затруднились в ответе.

Возможностью выбора 22% опрошенных не удовлетворены, 8% скорее не удовлетворены, 4% скорее удовлетворены, 6% удовлетворены и 60% опрошенных затруднились в оценке.

28% опрошенных считает что за последние 3 года количество организаций не изменилось, 8% что снизилось и 64% затруднились в оценке.

1. Рынок услуг в сфере культуры.

64% опрошенных считают количество организаций в сфере культуры малым, 24% достаточным, 4% что их нет совсем и 8% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги в сфере культуры не удовлетворены 20%, такое же количество опрошенных скорее удовлетворены, 18% опрошенных удовлетворены уровнем цен в сфере культуры, 8% опрошенных скорее не удовлетворены ценами и 34% затруднились ответить.

22% ответивших качеством услуг в сфере культуры не удовлетворены, 16% скорее не удовлетворены, 20% скорее удовлетворены, 14% опрошенных удовлетворены и 28% не смогли оценить качество.

Возможностью выбора услуг в сфере культуры удовлетворены 16%, не удовлетворены 22%, 16% скорее не удовлетворены, 10% скорее удовлетворены и 36% затруднились в оценке.

54% опрошенных отметили что за последние 3 года количество организаций в сфере культуры не изменилось, 20% отметили снижение количества организаций и 4% увеличение.

1. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства.

60% опрошенных кажется, что количество организаций в сфере услуг ЖКХ мало. 8% опрошенных считает что их достаточно, такое же количество что их нет совсем и 24% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги ЖКХ не удовлетворены 42% потребителей, скорее не удовлетворены 30%, 8% скорее удовлетворены и 2% удовлетворены,18% затруднились в оценке.

Качеством услуг ЖКХ не удовлетворены 54% ответивших, скорее не удовлетворены 26%, скорее удовлетворены 6%, удовлетворены 4% и затруднились ответить 10% опрошенных.

Возможностью выбора в сфере услуг ЖКХ не удовлетворена половина опрошенных, 22% респондентов скорее не удовлетворены, 8% скорее удовлетворены и 4% удовлетворены. 10% не смогли оценить возможность выбора.

При этом 28% ответивших считают, что за 3 последних года количество организаций в сфере ЖКХ снизилось, 6% что увеличилось и 52% считают, что оно не изменилось.

1. Розничная торговля.

Подавляющее большинство опрошенных считают, что рынок розничной торговли достаточно развит (54%), 24% считают избыточным количество организаций розничной торговли, 18% что организаций мало и 4% затруднились ответить.

Уровень цен в розничной торговли не удовлетворительно оценивают 26% потребителей, скорее не удовлетворительно 32%, скорее удовлетворены 16% и удовлетворены 12% опрошенных.

Качество услуг розничный торговли оценили удовлетворительно 16% респондентов, скорее удовлетворительно 22%, скорее не удовлетворительно 28% и не удовлетворительно 22% потребителей. 12% затруднились ответить на данный вопрос.

Возможностью выбора в розничной торговле удовлетворены 26% покупателей, 14% скорее удовлетворены. Остались не удовлетворены 22% и скорее не удовлетворены 18% опрошенных.

52% ответивших считают, что количество предприятий розничной торговли за последние 3 года увеличилось, 36% ответили, что не изменилось и 8% что снизилось.

1. Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом.

78% опрошенных считает что рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом представлен малым количеством организаций, 18% считает их достаточно и 4% оценили что их нет совсем.

Уровнем цен на перевозки скорее не удовлетворены 36% потребителей, не удовлетворены 26%, скорее удовлетворены 18% и удовлетворены 2% опрошенных.

36% опрошенных не удовлетворены и качеством предоставляемых услуг, 30% скорее не удовлетворены, 14% скорее удовлетворены и 6% удовлетворены.

Возможность выбора оценили отрицательно 46% респондентов. 22% считает его скорее не удовлетворительным. 8% скорее удовлетворены возможностью выбора и 6% удовлетворены.

Наибольшая часть (54%) опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, оказывающих услуги по перевозке снизилось, 26% -не изменилось, 10% -увеличилось и 10% затруднились в ответе.

1. Рынок услуг связи.

62% опрошенных считает рынок услуг связи достаточно развитым и 32% не достаточно.

Уровнем цен на услуги связи довольны 14% опрошенных, скорее удовлетворены 18%, скорее не удовлетворены 30%, не удовлетворены 22% респондентов и затруднились в оценке 16% опрошенных.

Скорее положительно оценили качество услуг связи 26% респондентов, скорее отрицательно -30%. Не удовлетворены качеством услуг связи 24% анкетируемых, 6 % удовлетворены и 14% затруднились ответить.

Возможность выбора услуг связи оценили скорее положительно 26% опрошенных, скорее не удовлетворительно 24%, не удовлетворительно 24%, удовлетворительно 8% и затруднились в оценке 18% опрошенных.

50% анкетируемых считают, что за три последних года количество организаций, предоставляющих услуги связи не изменилось. 32% считают, что количество увеличилось и 6% что снизилось.

1. Рынок услуг социального обслуживания населения.

48% населения считает, что рынок услуг социального обслуживания населения не достаточно развит, 28% считает, что это не так.

Уровнем цен на социальные услуги не удовлетворены 24% опрошенных. Скорее не удовлетворены 20%, скорее удовлетворены 14% и удовлетворены 8% опрошенных.

Качество услуг социального обслуживания оценили отрицательно 24% анкетируемых. Скорее удовлетворены качеством каждый пятый. Также каждый пятый скорее не удовлетворен и 6% оценили качество услуг на «удовлетворительно».

Возможностью выбора услуг социального обслуживания населения не удовлетворены 24% потребителей, скорее не удовлетворены также 24%, скорее удовлетворены 12% и удовлетворены 6% респондентов.

54%; опрошенных считает что количество организаций, оказывающих услуги социального обслуживания населения за три года не изменилось и 16% считает, что оно снизилось.

1. Рынок сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия.

Здесь мнения потребителей разошлись. 48% считает рынок достаточным и 44% считает, что он представлен малым количеством организаций.

Уровнем цен на с/х продукцию, сырье и продовольствие удовлетворены 10% потребителей. 14% скорее удовлетворены, 38% скорее не удовлетворены, 18% не удовлетворены и 20% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 14% потребителей, 28% скорее удовлетворены, 24% скорее не удовлетворены, 18% не удовлетворены и 16% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 8% респондентов, скорее удовлетворены 30%, скорее не удовлетворены 28%, не удовлетворены 16% и затруднились в ответе 18% опрошенных.

20% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок, увеличилось, 16% считают что снизилось, 38% оценивают без изменений и 26% затруднились ответить.

1. Рынок туристических услуг.

Подавляющее большинство (64%) отметили отсутствие организаций, оказывающих данные услуги на территории, 20% считает, что таких организаций мало, по 2% респондентов считают их достаточным и избыточным и 8% затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке туристических услуг удовлетворены 6% опрошенных, скорее удовлетворены также 6%, скорее не удовлетворены тоже 6%, не удовлетворены 40% и затруднились в оценке 42% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 40% опрошенных, 8% скорее не довольны, удовлетворены 6% скорее удовлетворены 4%.

За последние три года по мнению 34% опрошенных количество организаций, представляющих рынок туристических услуг не изменилось, 12% считает что оно снизилось и 4% что увеличилось. Половина опрошенных затруднились в ответе.

На вопрос «На какие товары, работы и (или) услуги, по Вашему мнению, цены в Тверской области выше по сравнению с другими регионами?» респонденты ответили:

-услуги ЖКХ,

-одежда,

-запчасти,

-бытовая техника и электроника,

-электроэнергия,

-продукты,

-налоги,

-газ баллонный,

-медицинские услуги,

-услуги доп.образования,

-услуги детского отдыха и оздоровления,

-с/х сырья.

**Удовлетворенность качеством официальной информации.**

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг и деятельности по содействию развития конкуренции, размещаемой в открытом доступе, осуществлялась по трем параметрам- уровню доступности, уровню понятности и уровню получения информации.

Уровень доступности информации 26% потребителей оценили удовлетворительно, 26%-скорее удовлетворительно, 16% скорее неудовлетворительно, 8%-не удовлетворительно и 24% затруднились ответить.

Уровень понятности информации 20% оценили удовлетворительно, 24% скорее удовлетворительно, 18%-скорее неудовлетворительно и 26% затруднились в ответе.

А вот уровень получения информации 26% опрошенных оценили скорее не удовлетворительно, 20% удовлетворительно, 20% скорее удовлетворительно и 8% неудовлетворительно. Затруднились в оценке 26% опрошенных.

**Удовлетворенность качеством товаров, работ и услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий.**

Как демонстрируют результаты опроса (таблица), больше всего положительных оценок получили только услуги по реализации сжиженного газа для бытовых нужд населения в баллонах или из групповых установок (нецентрализованное газоснабжение) и услуги общедоступной электросвязи (стационарная телефонная связь).

***Таблица. Оценка качества услуг субъектов естественных монополий в Максатихинском районе***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуг естественных монополий | Удовлетворен | Скорее удовлетворен | Скорее не удовлетворен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение с использованием централизованных систем | 4% | 8% | 20% | 56% | 12% |
| Водоотведение с использованием централизованных систем | 6% | 8% | 18% | 48% | 20% |
| Реализация природного газа населению (централизованное газоснабжение) | 0 | 0 | 6% | 76% | 18% |
| Реализация сжиженного газа для бытовых нужд населения в баллонах или из групповых установок (нецентрализованное газоснабжение) | 26% | 36% | 8% | 20% | 10% |
| Услуги по передаче электрической энергии (электроснабжение) | 12% | 22% | 8% | 38% | 0% |
| Услуги по передаче тепловой энергии (теплоснабжение) | 4% | 2% | 12% | 66% | 16% |
| Услуги общедоступной электросвязи (стационарная телефонная связь) | 28% | 30% | 10% | 18% | 14% |

Большая часть населения не удовлетворены реализацией природного газа населению (в районе нет природного газа), услугами по передаче тепловой энергии (теплоснабжением) и водоснабжением с использованием централизованных систем (рисунок).

**Предложения об улучшении эффективности и результативности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципального образования Максатихинского района Тверской области**

На вопрос «На что, по Вашему мнению, должна быть направлена работа по развитию конкуренции в Тверской области?» 84% опрошенных указали контроль над ростом цен, 74% опрошенных контроль качества продукции, 58% контроль работы естественных монополий, таких как водоснабжение, электро- и теплоснабжение, железнодорожный и авиатранспорт, 40% создание системы информирования населения о работе различных компаний, защите прав потребителей и состоянии конкуренции, 32% помощь начинающим предпринимателям, 30% обеспечение условий, при которых ни одна компания не сможет полностью диктовать условия на рынке, 20%-обеспечение добросовестной конкуренции, повышение открытости процедур муниципальных конкурсов и закупок, юридическая защита предпринимателей, 18%-ведение учета обращений граждан, связанных с проблемами развития конкуренции, 12%- сокращение муниципальных предприятий, оказывающих услуги населению, за счет появления новых коммерческих предприятий. Т.е. потребителей в первую очередь волнуют вопросы неконтролируемого роста цен и контроля качества продукции.

**Выводы**

В ходе опроса изучено мнение потребителей товаров, работ и услуг преимущественно женского пола, в возрасте старше 36 лет, имеющих детей. Большинство респондентов имеют высшее образование и работают. При этом среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи всех опрошенных не превышает 30 тысяч рублей.

По мнению большинства ответивших в районе не достаточно развит рынок медицинских услуг, рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, рынок ЖКХ, рынок услуг дополнительного образования детей.

Наиболее дорогостоящими потребители оценили услуги жилищно-коммунального хозяйства, рынок медицинских и туристических услуг.

Потребители наиболее не удовлетворены качеством услуг ЖКХ, медицинских услуг и услуг перевозок пассажиров наземным транспортом.

В плане возможности выбора не удовлетворительно оценены рынок медицинских услуг, услуг ЖКХ, услуг перевозок пассажиров наземным транспортом.

При оценке качества услуг естественных монополий больше всего удовлетворительных оценок получили только услуги по реализации сжиженного газа для бытовых нужд населения в баллонах или из групповых установок (нецентрализованное газоснабжение) и услуги общедоступной электросвязи (стационарная телефонная связь). Большая часть населения не удовлетворены реализацией природного газа населению (в районе нет природного газа), услугами по передаче тепловой энергии (теплоснабжением) и водоснабжением с использованием централизованных систем.

В плане улучшения эффективности и результативности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Максатихинского района Тверской области потребители выразили пожелания в установлении контроля над ростом цен и за качеством продукции.