**ДОКЛАД**

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

**Максатиха**

**2020 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, в соответствии с п.5.2 соглашения № 20-СКР/17, заключенного 25 августа 2017 года между Министерством экономического развития Тверской области и администрацией Максатихинского района, 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;

- оценка населением доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Тверской области.

Для решения поставленных задач Финансовым управлением администрации Максатихинского района в 2020 году были проведены опросы субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования «Мониторинг наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности».

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

Всего было опрошено 6 единиц субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования, 13 потребителей товаров, работ и услуг и 13 потребителей финансовых услуг.

**Информация о состоянии конкурентной среды**

Анализ конкурентной среды проведен на основе статистических данных, результатов мониторинга.

Одним из основных показателей, отражающих состояние конкурентной среды, является динамика числа зарегистрированных хозяйствующих субъектов в муниципальном образовании.

По состоянию на 01.01.2020 года в Максатихинском районе зарегистрировано 168 юридических лиц и 316 индивидуальных предпринимателей. Для поддержки предпринимательства приняты программы, направленные на поддержку предпринимательства. Информация о поддержке малого и среднего предпринимательства размещена на сайте Администрации Максатихинского района, Министерства экономического развития Тверской области.

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

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды было опрошено 6 представителей бизнеса, в том числе 6 индивидуальных предпринимателя. Все 100% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности осуществляют свою деятельность более 5 лет.

Также 100% опрошенных являются собственниками (совладельцами) бизнеса.

Все 6 опрошенных субъектов предпринимательской деятельности представлена численностью до 15 человек работающих.

По величине годового оборота бизнеса (дохода, полученного от предпринимательской деятельности) 100% 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 годовой оборот до 120 млн. рублей.

33,3 % опрошенных представляют сферу услуг, 50% осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, и 16,7% - сырье и материалы для дальнейшей переработки.

Опрос в сфере экономической деятельности показал, что большинство (50%) респондентов занимаются предоставлением услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами и по 16,7№ - ритуальными услугами, услугами по ремонту автотранспортных средств и обработкой древесины и производством изделий из дерева.

Опрос респондентов о географических рынках для бизнеса показал, что основным рынком сбыта продукции (услуг) в 50% случаев являлся локальный рынок (рынок муниципального образования), у 16,7% респондентов рынок Тверской области, 16,7% - рынок нескольких субъектов Российской Федерации, 16,7%-рынок Российской Федерации.

**Оценка состояния конкурентной среды.**

Оценивая количество конкурентов бизнеса, 66,7% опрошенных указали на наличие 4 и более конкурентов, 33,3% опрошенных ответили о том, что количество конкурентов от 1 до 3. При этом 33,3% опрошенных отметили, что за последние 3 года количество конкурентов не изменилось, 50% отметили увеличение на 1-3 конкурента, 16,6% ответили что за три года количество конкурентов увеличилось 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 (50%) 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). 33,3% опрошенных считают необходимым 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), 16,7% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

С целью повышения конкурентоспособности за последние 3 года 33,3% опрошенных проводили обучение и переподготовку персонала, также 33,3 % опрошенных меняли маркетинговые стратегии, использовали новые способы продвижения продукции, 50% опрошенных приобретали техническое оборудование, 33,3% разрабатывали новые модификации и формы производимой продукции, расширяли ассортимент.

**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 .

Как показал опрос большая часть респондентов (более 66,7%) затруднилась ответить на данные вопросы по всем трем параметрам, либо им ничего не известно об информации о состоянии конкурентной среды.

33,3% опрошенных отметили, что уровень доступности и понятности получения официальной информации о конкурентной среде их удовлетворяет,16,7% ответили что их удовлетворяет уровень получения информации и 16,7% опрошенных ответили что он их скорее удовлетворяет.

16,7% опрошенных считают скорее удовлетворительной доступность информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе, доступность информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе, предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды региона, Обеспечение доступности "дорожной карты" региона, доступность информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона, доступность информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе и 83,3% опрошенных затруднились ответить на данные вопросы.

33,3% опрошенных предпочитают пользоваться официальной информацией, размещенной на сайте уполномоченного органа в сети «Интернет», также 33,3% опрошенных доверяют больше всего информации, размещенной на интернет портале об инвестиционной деятельности в субъекте Российской Федерации, 16,7% предпочитают пользоваться этой информацией, 16,7% также предпочитают пользоваться официальной информация, размещенная на официальном сайте ФАС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацией, размещенной на официальных сайтах других исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", телевидением, печатными средствами массовой информации и специальными блогами, порталами и прочими электронными ресурсами, 16,7% опрошенных доверяют больше всего радио.

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

Опрос показал, что бизнес оценивает число поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги) удовлетворительно 50 % опрошенных отметили 4 и более поставщиков, 16,7% указали большое число поставщикови 33,3 опрошенных затруднились ответить на данный вопрос .

16,7% респондентов отметили удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара(работы, услуги), 33,3% отметили что они скорее удовлетворены состоянием конкуренции между поставщиками, 16,7% 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.

Наибольшее количество респондентов (83,3%) отметили в качестве административного барьера высокие налоги, 66,6% - нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, 16,7% -сложность/затянутость процедуры получения лицензий, 16,7% -коррупцию (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях), 16,7% отметили сложность получения доступа к земельным участкам, также 16,7 % опрошенных отметили ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с госучастием и субъектов естественных монополий и иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников.

При этом 33,3% субъектов предпринимательской деятельности отмечают, что административные барьеры преодолимы при осуществлении значительных затрат, 16,7% опрошенных ответили, что они преодолимы без существенных затрат, 16,7% что административные барьеры отсутствуют, 33,3% опрошенных затруднились в ответе.

Оценивая динамику административных барьеров 33,3% ответили что в течении последних трех лет бизнесу стало сложнее чем раньше, преодолевать административные барьеры, 16,7% опрошенных считают что бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры и 50% не смогли ответить на вопрос о том, как изменился уровень административных барьеров.

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

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

Анализ оценки мнений респондентов показал, что наиболее высокие сроки получения зафиксированы по электроснабжению.

По количеству процедур подключения более сложными названы также услуги по передаче электрической энергии.

По стоимости подключения также услуги передаче электрической энергии отнесены к наиболее дорогостоящим.

На вопрос «Если бизнес, который вы представляете, сталкивался с процессом получения доступа к следующим услугам, оцените, пожалуйста, сложность (количество процедур) и сроки их получения». По вопросу подключения к электросетям обращались 50% опрошенных. При этом сроки получения услуги были от 1 до 9 месяцев.

При этом сложность процедур подключения услуг субъектов естественных монополий по мнению 33,3% опрошенных по всем услугам не изменилась.

Опрос показал, что 16,7% опрошенных отмечают за последние 5 лет ухудшение качества водоснабжения, водоотведения, водоочистки, электроснабжения и теплоснабжения. Газоснабжение в районе отсутствует вообще. 50% опрошенных считают, что качество услуг водоснабжения, водоотведения, водоочистки, электроснабжения и газоснабжения не изменилось. 66,7% что не изменилось качество телефонной связи.

100% опрошенных отметили увеличения уровня цен по электроснабжению, 66,7% по теплоснабжению, 50% по телефонной связи 33,3 % по водоснабжению, водоотведению и водоочистке.

На вопрос «С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий?» 66,7% затруднились ответить и 33,3% не сталкивался с проблемами.

33,3% опрошенных скорее неудовлетворительно оценивают качество и уровень цен по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения в электронном виде по субъектам естественных монополий и 50% опрошенных затруднились в оценке. При этом 16,7% опрошенных отмечают ухудшение качества услуг по техническому присоединению к сетям.

**Выводы**

В ходе проведенного опроса было изучено мнение преимущественно собственников бизнеса. При этом все опрошенные субъекты предпринимательской деятельности осуществляют деятельность более 5 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.

Основным рынком сбыта продукции (услуг) в 50% 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 (83,3% опрошенных),

-нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (66,7%),

При этом 33,3% опрошенных считают, что за последние три года бизнесу стало сложнее, чем раньше, преодолевать административные барьеры.

Уровень удовлетворенности бизнеса качеством услуг естественных монополий низкий. Наиболее сложными названы услуги по присоединению к услугам по передаче электрической энергии.

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

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды были опрошены 13 потребителей товаров, работ и услуг Максатихинского района Тверской области. 69,2% опрощенных – женщины и 30,8% - мужчины.

Возрастная структура опрошенных: 38,5% опрошенных респондентов имеют возраст от 35 до 44 лет, также 38,5 – от 45 до 54, 15,3% от 55 до 64 лет и 7,7% от 25 до 34 лет.

По социальному статусу 92,3% опрошенных работает и 7,7% самозанятых.

По уровню образования 53,9% опрошенных имеют высшее образование – специалитет, магистратура, 23,08% - высшее образование – бакалавриат, и по 7,7% опрошенных основное общее образование, среднее общее образование и среднее профессиональное образование.

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

* Рынок дошкольных услуг.

Большинство (84,6%) потребителей считают, что рынок дошкольных услуг в районе развит достаточно.

При этом уровнем цен на услуги дошкольного образования 30,8% потребителей удовлетворены, 15,4% потребителей скорее удовлетворены, 5,4% скорее не удовлетворены, 7,7% не удовлетворены и 30,8% затруднились в ответе.

Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 30,8%, 23,1 % скорее не удовлетворены, 7,7% не удовлетворены и 23,1 % затруднились ответить.

Возможностью выбора дошкольных услуг удовлетворены 15,4% потребителей, скорее удовлетворены 23,1%, скорее не удовлетворены 23,1%, не удовлетворены 0% и 38,5% затруднились ответить.

Оценивая изменения рынка дошкольных услуг в течении последних 3 лет, 69,2% респондентов считают, что количество организаций, оказывающих данные услуги на изменилось, 23,1% считают что снизилось и 7,7 % не смогли оценить изменения.

* Рынок услуг общего образования.

Большинство (84,6%) потребителей считают, что рынок услуг общего образования в районе развит достаточно.

При этом уровнем цен на услуги общего образования 30,8% потребителей удовлетворены, 7,7% потребителей скорее удовлетворены, 15,4% скорее не удовлетворены, 7,7% не удовлетворены и 38,5% затруднились в ответе.

Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 15,4%, 23,1 % скорее не удовлетворены, 15,4% не удовлетворены и 30,8 % затруднились ответить.

Возможностью выбора услуг общего образования удовлетворены 15,4% потребителей, скорее удовлетворены 30,8%, скорее не удовлетворены 7,7%, не удовлетворены 15,4% и 30,8% затруднились ответить.

Оценивая изменения рынка услуг общего образования в течении последних 3 лет, 84,6% респондентов считают, что количество организаций, оказывающих данные услуги на изменилось и 15,4 % не смогли оценить изменения.

* Рынок услуг среднего профессионального образования.

Большинство (76,9%) потребителей считают, что рынок услуг среднего профессионального образования в районе развит мало.

При этом уровнем цен на услуги среднего профессионального образования 15,4% потребителей удовлетворены, 7,7% потребителей скорее удовлетворены, 23,1% скорее не удовлетворены, 0% не удовлетворены и 53,6% затруднились в ответе.

Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, 15,4 % скорее не удовлетворены, 15,4% не удовлетворены и 46,2 % затруднились ответить.

Возможностью выбора дошкольных услуг удовлетворены 15,4% потребителей, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 7,7%, не удовлетворены 23,1% и 46,2% затруднились ответить.

Оценивая изменения рынка дошкольных услуг в течении последних 3 лет, 69,2% респондентов считают, что количество организаций, оказывающих данные услуги на изменилось, 15,4% считают что снизилось и 15,4 % не смогли оценить изменения.

* Рынок услуг дополнительного образования детей.

Рынок услуг дополнительного образования детей большинство потребителей считают достаточно развитым (53,8%). 46,2% опрошенных отметили что количество организаций, оказывающих такие услуги мало.

Уровнем цен на данные услуги удовлетворены 30,8% потребителей, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 7,7% респондентов, не удовлетворены 15,4% и затруднились в ответе 38,5% опрошенных.

Качеством данного вида услуг не удовлетворены 23,1% потребителей, удовлетворены 15,4%, скорее удовлетворены 7,7% ответивших, скорее не удовлетворены 7,7% и затруднились ответить 38,5% опрошенных.

Возможностью выбора данного вида услуг не удовлетворены 38,5% опрошенных, скорее не удовлетворены 7,7%, удовлетворены 15,4%, скорее удовлетворены 15,4% и затруднились в ответе 23,1% респондентов.

При этом большинство (84,6%) опрошенных считают, что количество организаций, предоставляющих данные услуги за последние 3 года не изменилось. 7,7% считают, что оно увеличилось и затруднились ответить 7,7% опрошенных.

* Рынок услуг детского отдыха и оздоровления.

Большинство респондентов считает, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления не развит. 61,5% ответивших считает, что количество организаций, предоставляющих эти услуги мало, 38,5% ответили, что таких организаций вообще нет.

Уровнем цен на услуги детского отдыха и оздоровления удовлетворены 15,4% потребителей, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 0%, не удовлетворены 23,1% опрошенных и 53,8 % затруднились ответить.

Качеством предоставляемых услуг удовлетворены 15,4% респондентов, 7,7% скорее удовлетворены, 7,7% -скорее не удовлетворены, 15,4% не удовлетворены и 53,8% затруднились ответить.

Возможность выбора 7,7% ответивших оценили неудовлетворительно, 23,1% - скорее неудовлетворительно, 15,4% удовлетворительно, 0%- скорее удовлетворительно и 53,8% затруднились в ответе на этот вопрос.

При этом 53,8% потребителей считают, что количество организаций, предоставляемых услуги детского отдыха и оздоровления, за последние 3 года не изменилось, 15,4 % ответили что количество организаций снизилось и 30,8% затруднились ответить.

* Рынок медицинских услуг.

Большая часть опрошенных (76,9%) считает, что количество организаций, оказывающих медицинские услуги мало, 15,4% опрошенных считают что их нет совсем и лишь 7,7% оценивают их количество как достаточное.

Уровнем цен на медицинские услуги удовлетворены всего 23,1% потребителей, скорее удовлетворены 15,4%, скорее не удовлетворены 30,7% опрошенных, не удовлетворены 30,7%.

Качеством медицинских услуг не довольны 38,5% ответивших, скорее не удовлетворены 0%, удовлетворены 7,7%, скорее удовлетворены 30,8% и затруднились ответить 23,1% опрошенных.

Возможность выбора медицинских услуг 38,5% опрошенных оценили не удовлетворительно, 15,4%-скорее не удовлетворительно, 7,7% ответили на этот вопрос удовлетворительно, 30,8 %- скорее удовлетворительно и 7,7% затруднились в ответе.

46,2% ответивших оценили динамику изменения количества учреждений, оказывающих данные услуги за 3 года отрицательно (количество учреждений снизилось). 30,8% считают, что количество учреждений не изменилось и 23,1% затруднились ответить.

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

Большая часть опрошенных (91,3%) считает, что количество организаций, оказывающих такие услуги достаточно и лишь 7,7% оценивают их количество как мало.

Уровнем цен на услуги удовлетворены всего 23,1% потребителей, скорее удовлетворены 23,1%, скорее не удовлетворены 15,4% опрошенных, не удовлетворены 23,1% и затруднились в ответе 15,4% опрошенных.

Качеством услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами не довольны 7,7% ответивших, скорее не удовлетворены 15,4%, удовлетворены 46,2%, скорее удовлетворены 23,1% и затруднились ответить 7,7% опрошенных.

Возможность выбора услуг 7,7% опрошенных оценили не удовлетворительно, 7,7%-скорее не удовлетворительно, 53,8% ответили на этот вопрос удовлетворительно, 23,1 %- скорее удовлетворительно и 7,7% затруднились в ответе.

61,5% ответивших оценили динамику изменения количества учреждений, оказывающих данные услуги за 3 года неизменной. 23,1% считают, что количество учреждений увеличилось и 15,4% затруднились ответить.

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

30,8% опрошенных считает что организаций, оказывающих подобные услуги в нашем районе мало и 69,2% опрошенных затруднились ответить.

Уровень цен на данные услуги отметили скорее удовлетворительными 15,4% ответивших, 7,7% скорее не удовлетворительными, 15,4 % ценами не удовлетворены и 53,8% затруднились в ответе.

Качеством не удовлетворены 15,4% опрошенных, 7,7% скорее не удовлетворены, 15,4% удовлетворены и 46,2% затруднились в ответе.

Возможностью выбора 7,7% опрошенных не удовлетворены, 15,4% скорее удовлетворены, 7,7% удовлетворены и 46,2% опрошенных затруднились в оценке.

38,1% опрошенных считает что за последние 3 года количество организаций не изменилось, 7,7% что снизилось и 53,8% затруднились в оценке.

* Рынок социальных услуг.

46,2 % опрошенных считают количество организаций оказывающих социальные услуги достаточным, 23,1% что их мало и 30,8% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги не удовлетворены 0%, 30,8% опрошенных скорее удовлетворены, 7,7% опрошенных удовлетворены уровнем цен, 7,7% опрошенных скорее не удовлетворены ценами и 53,8% затруднились ответить.

0% ответивших качеством услуг не удовлетворены, 7,7% скорее не удовлетворены, 30,8% скорее удовлетворены, 7,7% опрошенных удовлетворены и 53,8% не смогли оценить качество.

Возможностью выбора социальных услуг удовлетворены 7,7%, не удовлетворены 0%, 7,7% скорее не удовлетворены, 30,8% скорее удовлетворены и 53,8% затруднились в оценке.

46,2% опрошенных отметили что за последние 3 года количество организаций , оказывающих социальные услуги не изменилось, 7,7% отметили снижение количества организаций.

* Рынок ритуальных услуг.

84,6% опрошенных кажется, что количество организаций, оказывающих ритуальные услуги достаточно, 7,7 % считают что их мало. 7,7% опрошенных затруднились в ответе.

Уровнем цен на ритуальные услуги не удовлетворены 30,8% потребителей, скорее не удовлетворены 15,4%, 15,4% скорее удовлетворены и 7,7% удовлетворены, 30,8% затруднились в оценке.

Качеством услуг не удовлетворены 15,4% ответивших, скорее не удовлетворены 15,4%, скорее удовлетворены 23,1%, удовлетворены 15,4% и затруднились ответить 30,8% опрошенных.

Возможностью выбора в сфере услуг не удовлетворены 7,7% опрошенных, 15,4% респондентов скорее не удовлетворены, 23,1% скорее удовлетворены и 23,1% удовлетворены. 30,8% не смогли оценить возможность выбора.

46,2% опрошенных считают, что за последние три года количество организаций, оказывающих ритуальные услуги, не изменилось, 7,7% что количество увеличилось и 46,2% затруднились в ответе.

* Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии).

Подавляющее большинство опрошенных считают, что рынок теплоснабжения мало развит (69,2%), 7,7% считают достаточных количество организаций теплоснабжения, 23,1% затруднились в оценке.

Уровень цен по услугам теплоснабжения не удовлетворительно оценивают 46,2% потребителей, скорее не удовлетворительно 7,7%, скорее удовлетворены 23,1% и удовлетворены 0% опрошенных.

Качество услуг оценили удовлетворительно 7,7% респондентов, скорее удовлетворительно 30,8%, скорее не удовлетворительно 7,7% и не удовлетворительно 46,2% потребителей. 7,7% затруднились ответить на данный вопрос.

Возможностью выбора удовлетворены 23,1% потребителей, 15,4% скорее удовлетворены. Остались не удовлетворены 38,5% и скорее не удовлетворены 15,4% опрошенных.

46,2% ответивших считают, что количество организаций, оказывающих услуги теплоснабжения за последние 3 года не изменилось, 7,7% что снизилось.

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

Большинство опрошенных считают, что данный рынок мало развит (38,5%), 15,4% считают достаточных количество организаций,7,7% что их нет совсем и 38,4% затруднились в оценке.

Уровень цен не удовлетворительно оценивают 46,2% потребителей, скорее не удовлетворительно 0%, скорее удовлетворены 23,1% и удовлетворены 0% опрошенных.

Качество услуг оценили удовлетворительно 15,4% респондентов, скорее удовлетворительно 23,1%, скорее не удовлетворительно 0% и не удовлетворительно 46,2% потребителей. 15,4% затруднились ответить на данный вопрос.

Возможностью выбора удовлетворены 7,7% потребителей, 15,4% скорее удовлетворены. Остались не удовлетворены 38,5% и скорее не удовлетворены 15,4% опрошенных.

61,5% ответивших считают, что количество организаций, оказывающих выполнение работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме за последние 3 года не изменилось, 7,7% что снизилось.

* Рынок поставки сжиженного газа в баллонах.

Подавляющее большинство опрошенных считают, что данный рынок достаточно развит (76,9%).

Уровень цен не удовлетворительно оценивают 15,4% потребителей, скорее не удовлетворительно 15,4%, скорее удовлетворены 46,2% и удовлетворены 15,4% опрошенных.

Качество услуг оценили удовлетворительно 23,1% респондентов, скорее удовлетворительно 38,5%, скорее не удовлетворительно 15,4% и не удовлетворительно 15,4% потребителей. 7,7% затруднились ответить на данный вопрос.

Возможностью выбора удовлетворены 30,8% потребителей, 30,8% скорее удовлетворены. Остались не удовлетворены 15,4% и скорее не удовлетворены 15,4% опрошенных.

61,5% ответивших считают, что количество организаций, поставляющих сжиженный газ в баллонах за последние 3 года не изменилось, 15,4% ответили что снизилось.

* Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности).

Рынок купли-продажи большинство потребителей считают достаточно развитым (53,8%). 30,8% опрошенных отметили что количество организаций, оказывающих такие услуги мало.

Уровнем цен на данные услуги удовлетворены 7,7% потребителей, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 38,5% респондентов, не удовлетворены 15,4% и затруднились в ответе 30,8% опрошенных.

Качеством данного вида услуг не удовлетворены 15,4% потребителей, удовлетворены 7,7%, скорее удовлетворены 7,7% ответивших, скорее не удовлетворены 38,5% и затруднились ответить 30,8% опрошенных.

Возможностью выбора данного вида услуг не удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее не удовлетворены 38,5%, удовлетворены 7,7%, скорее удовлетворены 7,7% и затруднились в ответе 30,8% респондентов.

При этом большинство (84,6%) опрошенных считают, что количество организаций, предоставляющих данные услуги за последние 3 года не изменилось. 7,7% считают, что оно увеличилось и затруднились ответить 7,7% опрошенных.

* Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации.

Рынок производства большинство потребителей (38,5%) оценить затруднились. 30,8% опрошенных отметили что количество организаций, занимающихся производством мало, 23,1% что достаточно.

Уровнем цен на данные услуги удовлетворены 7,7% потребителей, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4% респондентов, не удовлетворены 7,7% и затруднились в ответе 61,5% опрошенных.

Качеством производства не удовлетворены 7,7% потребителей, удовлетворены 7,7%, скорее удовлетворены 7,7% ответивших, скорее не удовлетворены 15,4% и затруднились ответить 61,5% опрошенных.

Возможностью выбора данного вида услуг не удовлетворены 7,7% опрошенных, скорее не удовлетворены 15,4%, удовлетворены 7,7%, скорее удовлетворены 7,7% и затруднились в ответе 61,5% респондентов.

При этом большинство (76,9%) опрошенных считают, что количество организаций, занимающихся производством за последние 3 года не изменилось. 7,7% считают, что оно снизилось и затруднились ответить 154% опрошенных.

* Рынок услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок.

76,2% опрошенных считает что рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок представлен малым количеством организаций, 23,1% считает их достаточно.

Уровнем цен на перевозки скорее не удовлетворены 23,1% потребителей, не удовлетворены 30,8%, скорее удовлетворены 23,1% и удовлетворены 15,4% опрошенных.

30,8% опрошенных не удовлетворены и качеством предоставляемых услуг, 30,8% скорее не удовлетворены, 15,4% скорее удовлетворены и 15,4% удовлетворены.

Возможность выбора оценили отрицательно 30,8% респондентов. 23,1% считает его скорее не удовлетворительным. 23,1% скорее удовлетворены возможностью выбора и 15,4% удовлетворены.

Наибольшая часть (69,2%) опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, оказывающих услуги по перевозке не изменилось, 15,4% -снизилось и 15,4% затруднились в ответе.

* Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок.

69,2% опрошенных считает что рынок услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок представлен малым количеством организаций, 15,4% считает их достаточным.

Уровнем цен на перевозки скорее не удовлетворены 30,8% потребителей, не удовлетворены 30,8%, скорее удовлетворены 7,7% и удовлетворены 0% опрошенных.

30,8% опрошенных не удовлетворены и качеством предоставляемых услуг, 30,8% скорее не удовлетворены, 15,4% скорее удовлетворены и 0% удовлетворены.

Возможность выбора оценили отрицательно 30,8% респондентов. 30,8% считает его скорее не удовлетворительным. 15,4% скорее удовлетворены возможностью выбора и 0% удовлетворены.

Большая часть (53,9%) опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, оказывающих услуги по перевозке не изменилось, 23,1% -снизилось и 15,4% затруднились в ответе.

* Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации.

76,9% опрошенных считает что рынок услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации представлен достаточным количеством организаций, 23,1% считает их малым.

Уровнем цен на перевозки скорее не удовлетворены 30,8% потребителей, не удовлетворены 23,1%, скорее удовлетворены 15,4% и удовлетворены 7,7% опрошенных.

23,1% опрошенных не удовлетворены и качеством предоставляемых услуг, 30,8% скорее не удовлетворены, 15,4% скорее удовлетворены и 7,7% удовлетворены.

Возможность выбора оценили отрицательно 15,4% респондентов. 38,5% считает его скорее не удовлетворительным. 7,7% скорее удовлетворены возможностью выбора и 15,4% удовлетворены.

Большая часть (76,9%) опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, оказывающих услуги по перевозке не изменилось, 7,7% -увеличилось и 15,4% затруднились в ответе.

* Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств.

46,2% опрошенных считает что рынок услуг по ремонту автотранспортных средств представлен достаточным количеством организаций, 38,5% считает их малым.

Уровнем цен на услуги скорее не удовлетворены 30,8% потребителей, не удовлетворены 7,7%, скорее удовлетворены ,8,5% и удовлетворены 0% опрошенных.

7,7% опрошенных не удовлетворены и качеством предоставляемых услуг, 30,8% скорее не удовлетворены, 38,5% скорее удовлетворены и 0% удовлетворены.

Возможность выбора оценили отрицательно 7,7% респондентов. 30,8% считает его скорее не удовлетворительным. 38,5% скорее удовлетворены возможностью выбора и 0% удовлетворены.

Большая часть (46,2%) опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, оказывающих услуги по ремонту не изменилось, 7,7% -увеличилось и 46,2% затруднились в ответе

* Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сати "Интернет".

69,2% опрошенных считает рынок услуг связи достаточно развитым и 23,1% не достаточно.

Уровнем цен на услуги связи довольны 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 23,1%, скорее не удовлетворены 23,1%, не удовлетворены 15,4% респондентов и затруднились в оценке 23,1% опрошенных.

Скорее положительно оценили качество услуг связи 30,8% респондентов, скорее отрицательно -15,4%. Не удовлетворены качеством услуг связи 15,4% анкетируемых, 15,4 % удовлетворены и 23,1% затруднились ответить.

Возможность выбора услуг связи оценили скорее положительно 30,1% опрошенных, скорее не удовлетворительно 23,1%, не удовлетворительно 7,7%, удовлетворительно 15,4% и затруднились в оценке 23,1% опрошенных.

46,2% анкетируемых считают, что за три последних года количество организаций, предоставляющих услуги связи не изменилось. 30,8% считают, что количество увеличилось и 23,1% затруднились в ответе.

* Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства.

38,5% населения считает, что рынок жилищного строительства не достаточно развит.

Уровнем цен на строительство не удовлетворены 23,1% опрошенных. Скорее не удовлетворены 30,7%, скорее удовлетворены 7,7% и удовлетворены 15,4% опрошенных.

Качество оценили отрицательно 23,1% анкетируемых. Скорее удовлетворены 7,7%. 15,4% удовлетворены.

Возможностью выбора не удовлетворены 23,1% потребителей, скорее не удовлетворены также 23,1%, скорее удовлетворены 15,4% и удовлетворены 15,4% респондентов.

38,4% опрошенных считает что количество строительных организаций за три года не изменилось, 61,5% затруднились в оценке.

* Рынок реализации сельскохозяйственной продукции.

61,5% потребителей считает что рынок мало развит.

Уровнем цен на с/х продукцию удовлетворены 7,7% потребителей. 7,7% скорее удовлетворены, 23,1% скорее не удовлетворены, 38,5% не удовлетворены и 23,1% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 30,8% потребителей, 0% скорее удовлетворены, 30,8% скорее не удовлетворены, 15,4% не удовлетворены и 23,1% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 30,8% респондентов, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 23,1% и затруднились в ответе 23,1% опрошенных.

38,5% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок, не изменилось и 53,8% затруднились оценить изменения.

* Рынок племенного животноводства.

23,1% ответили что рынок мало развит, 30,8% считают что его нет вообще и 46,2% затруднились ответить.

Уровнем цен удовлетворены 7,7% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 15,4% и затруднились в оценке 53,9% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 15,4% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок семеноводства.

46,2% ответили что рынок мало развит.

Уровнем цен удовлетворены 7,7% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 15,4% и затруднились в оценке 53,9% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 15,4% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 38,5% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 61,5% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок вылова водных биоресурсов.

46,2% ответили что рынок мало развит.

Уровнем цен удовлетворены 7,7% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 23,1%, не удовлетворены 0% и затруднились в оценке 61,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 0% опрошенных, 23,1% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок переработки водных биоресурсов.

46,2% ответили что рынок мало развит.

Уровнем цен удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 0% и затруднились в оценке 61,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 0% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 15,4% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок товарной аквакультуры.

46,2% ответили что рынок мало развит.

Уровнем цен удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 0% и затруднились в оценке 61,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 0% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 15,4% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения.

53,9% ответили что рынок мало развит.

Уровнем цен удовлетворены 7,7% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 7,7% и затруднились в оценке 61,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 7,7% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок нефтепродуктов.

38,5% ответили что рынок мало развит, 23,1% что достаточно.

Уровнем цен удовлетворены 0% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 23,1%, не удовлетворены 38,5% и затруднились в оценке 30,8% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 23,1% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 53,9% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 38,5% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок легкой промышленности.

38,4% ответили что предприятий легкой промышленности нет, 15,4% что их мало.

Уровнем цен удовлетворены 7,7% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 23,1%, не удовлетворены 0% и затруднились в оценке 61,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 0% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 15,4%.

За последние три года по мнению 53,9% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 46,1% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева.

38,4% ответили что рынок мало развит.

Уровнем цен удовлетворены 0% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 38,5%, не удовлетворены 15,4% и затруднились в оценке 38,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 7,7% опрошенных, 23,1% скорее не довольны, удовлетворены 0% скорее удовлетворены 30,8%.

За последние три года по мнению 53,9% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 23,1% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок производства кирпича.

69,2% анкетируемых ответили что предприятий производства кирпича нет.

Уровнем цен удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 0% и затруднились в оценке 61,5% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 0% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 15,4% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

* Рынок производства бетона.

61,5% анкетируемых ответили что предприятий производства бетона нет.

Уровнем цен удовлетворены 15,4% опрошенных, скорее удовлетворены 7,7%, скорее не удовлетворены 15,4%, не удовлетворены 15,4% и затруднились в оценке 53,9% потребителей.

Возможностью выбора не довольны 15,4% опрошенных, 15,4% скорее не довольны, удовлетворены 7,7% скорее удовлетворены 7,7%.

За последние три года по мнению 30,8% опрошенных количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось и 69,2% опрошенных затруднились в ответе.

Качество услуг естественных монополий потребители оценили так:

- водоснабжение, водоотведение 46,2% скорее неудовлетворительно, 15,4% не удовлетворительно, 7,7% удовлетворительно и 15,4% скорее удовлетворительно;

- водоочистка 46,2% скорее не удовлетворительно,23,1 % не удовлетворительно и по 7,7% удовлетворительно и скорее удовлетворительно;

- газоснабжение в районе отсутствует;

- электроснабжение 30,8% скорее неудовлетворительно, 15,4% не удовлетворительно, 15,4 % удовлетворительно, 23,1% скорее удовлетворительно;

-теплоснабжение удовлетворительно 7,7%, скорее не удовлетворительно 30,8% и не удовлетворительно 46,2%

-телефонная связь удовлетворительно 15,4%, скорее удовлетворительно 30,8%, также 30,8 скорее неудовлетворительно и не удовлетворительно 0%.

На вопрос "С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий 15,4% отметили навязывание дополнительных услуг и по 7,7% отказ в установке и проблемы с заменой приборов учета. 61,5% опрошенных не сталкивались с проблемами и 23,1% затруднились в ответе.

**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 38,5% потребителей оценили удовлетворительно, 15,4%-скорее удовлетворительно, 7,7% скорее неудовлетворительно, 0%-не удовлетворительно и 38,5% затруднились ответить.

Уровень понятности информации 23,1% оценили удовлетворительно, 30,8% скорее удовлетворительно, 7,7%-скорее неудовлетворительно и 38,5% затруднились в ответе.

Уровень получения информации 15,4% опрошенных оценили скорее не удовлетворительно, 23,1% удовлетворительно, 15,4% скорее удовлетворительно и 0% неудовлетворительно. Затруднились в оценке 46,2% опрошенных.

Большинство пользователей отметили что предпочитают пользоваться информацией о состоянии конкурентной среды, размещенной на официальных сайтах уполномоченного органа, исполнительных органов государственной власти субъекта РФ и муниципальных органов местного самоуправления в сети "Интернет" и телевидением, а доверяют больше всего телевидению.

Никто из опрошенных в отчетном году не обращался за защитой прав потребителей.

**Выводы**

В ходе опроса изучено мнение потребителей товаров, работ и услуг преимущественно женского пола, имеющих детей. Большинство респондентов имеют высшее образование и работают.

По мнению большинства ответивших в районе не достаточно развит рынок медицинских услуг, рынок услуг среднего профессионального образования, рынок детского отдыха и оздоровления, рынок теплоснабжения, рынок оказания услуг по перевозке пассажиров.

Наиболее дорогостоящими потребители оценили медицинские услуги, ритуальные услуги, услуги теплоснабжения и выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме .

Потребители наиболее не удовлетворены качеством услуг медицинских услуг, услуг теплоснабжения и выполнением работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

В плане возможности выбора не удовлетворительно оценены рынок медицинских услуг, услуг теплоснабжения и выполнением работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

При оценке качества услуг естественных монополий большая часть населения не удовлетворены реализацией природного газа населению (в районе нет природного газа), услугами по передаче тепловой энергии (теплоснабжением) и водоснабжением .

**Результаты опроса населения муниципального образования Максатихинский район в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельности в сфере финансовых услуг на территории Тверской области**

В процессе сбора данных были опрошены 13 потребителей финансовых услуг Максатихинского района Тверской области. 76,9% опрощенных – женщины и 23,1% - мужчины.

Возрастная структура опрошенных: 30,8% опрошенных респондентов имеют возраст от 35 до 44 лет, 61,5%– от 45 до 54, 7,7% от 55 до 64 лет.

По 46,2% имеют 1 и 2 детей, 7,7% детей не имеют.

Большинство опрошенных (61,5%) имеют высшее образование - специалитет, магистратура, 15,4% - бакалавриат,23,1% среднее профессиональное образование.

53,9% опрошенных денег хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат им пришлось бы копить или брать в долг/кредит.7,7% опрошенных не всегда хватает денег даже на еду, 23,1% легко могут купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для них непозволительная роскошь, 7,7% опрошенных не испытывают финансовых затруднений и при необходимости могут купить квартиру или дом.

**Востребованность финансовых услуг**

В части размещения финансовых средств 7,7% опрошенных размещали средства в форме займа в микрофинансовой организации, остальные опрошенные средств не размещали. В качестве причин не использования такими финансовыми услугами 69,2% опрошенных указали недостаточность свободных средств, 7,7% не доверие финансовым организациям в достаточной степени и 7,7% использовали свободные средства в качестве инвестиций в собственное производство.

В части займов у 15,4% потребителей в настоящее время имеется кредит в банке, не являющийся онлайн кредитом и 15,4% используют кредитный лимит по кредитной карте.

по 7,7% использовали в последние 12 месяцев, но не имеют сейчас онлайн-кредит в банке, иной кредит не являющийся онлайн и используют кредитный лимит по кредитной карте. Остальные не используют подобные услуги по причине: 7,7% опрошенных отметили слишком высокую процентную ставку, 7,7% не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, 53,9% не любят кредиты/займы/не хотят жить в долг, у 15,4% нет необходимости в заемных средствах.

Большинство анкетируемых (69,2%) имеют сейчас зарплатную карту, 15,4% не имеют сейчас, но пользовались последние 12 месяцев, 38,5% имеют в настоящее время расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной и карты для получения пенсий и иных выплат, 15,4% пользуются кредитной картой сейчас.

23,1% опрошенных пользовались в течении 12 месяцев текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения доходов в виде процентов, отличным отсчета по вкладу или счета платежной карты).

Все опрошенные пользователи пользовались теми или иными типами дистанционного доступа к банковскому счету за последние 12 месяцев. При этом 76,9% использовали денежные переводы/платежи через интернет банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука, 61,5 % этими же услугами с помощью планшета или смартфона без использования специального приложения и без использования смс-команд, 69,2% опрошенных осуществляют денежные переводы/платежи через мобильный банк, используя приложения для смартфона или планшета, 69,2% осуществляли такие операции с помощью отправки смс на короткий номер.

В части использования страховых продуктов 7,7% имеют сейчас договор добровольного страхования жизни, также 7,7% не имеют сейчас но пользовался им в течении 12 месяцев. Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни имеют сейчас 30,8% опрошенных и 15,4% пользовались им в течении последних 12 месяцев. Остальные опрошенные не пользовались услугами добровольного страхования. по разным причинам. 23,1% опрошенных отметили высокую стоимость страхового полиса, 15,4% опрошенных не видят смысла в страховании и по 7,7% не доверяют страховым компаниям и отмечают другие не выгодные условия страхового договора.

**Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций**

69,2% опрошенных скорее удовлетворены работой банков, 15,4% полностью удовлетворены их работой. С остальными организациями большинство анкетируемых не сталкивались. Полное доверие банкам отметили 7,7% опрошенных. 23,1% полностью не доверяют микрофинансовым организациям и ломбардам и по 7,7% опрошенных брокерам и кредитным потребительским кооперативам.

53,9% скорее удовлетворены количеством и удобством расположения банковских отделений,46,2% дистанционным банковским обслуживанием. 30,8% опрошенных отметили не удовлетворение имеющимся выбором различных банков для получения банковских услуг.15,4% высказали не удовлетворение качеством интернет связи и мобильной связи.

23,1% опрошенных отметили практически недоступность банкоматов и терминалов в отделениях банков, 30,8% отметили их недоступность вне отделений банков. 46,2% анкетируемых отметили недоступность платежных терминалов для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг).