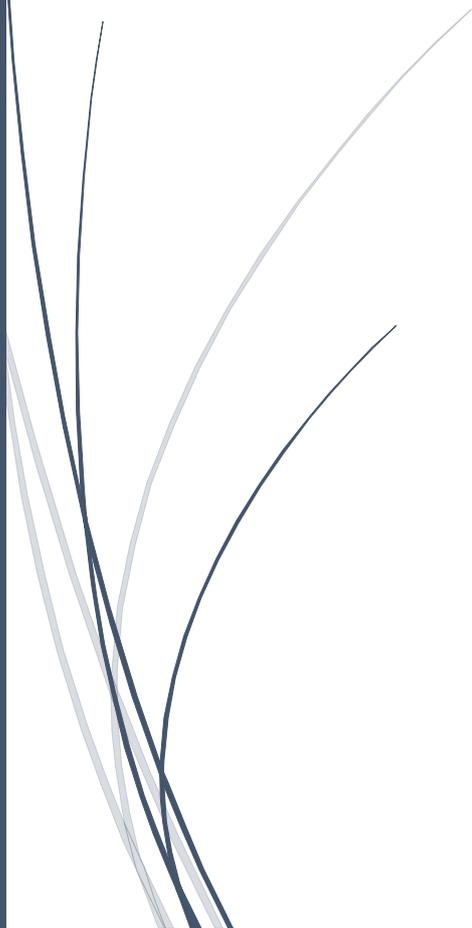


2018 год

**Мониторинг состояния и
развития конкурентной
среды на рынках товаров
и услуг муниципального
образования «Город
Майкоп» по анкете
потребителя**



СОДЕРЖАНИЕ

Методологические основы проведения мониторинга	2
1. Социально-демографические характеристики респондентов	2
2. Удовлетворенность качеством и ценами товаров и услуг	5
2.1. Рынок услуг дошкольного образования	5
2.2. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	7
2.3. Рынок услуг дополнительного образования детей	10
2.4. Рынок медицинских услуг	12
2.5. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	14
2.6. Рынок услуг в сфере культуры	17
2.7. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства	19
2.8. Рынок розничной торговли	21
2.9. Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом	24
2.10. Рынок услуг информатизации и связи	26
2.11. Рынок услуг в сфере социального обслуживания населения	28
2.12. Рынок туристских услуг	30
2.13. Рынок общественного питания	32
2.14. Рынок бытовых услуг населению	34
2.15. Рынок розничной реализации нефтепродуктов (бензина)	36
2.16. Рынок производства строительных материалов	38
3. Обращение потребителей товаров и услуг за защитой своих прав	40
4. Оценка качества услуг субъектов естественных монополий	40
5. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды в Республике Адыгея	43
6. Товары и услуги, на которые, по мнению опрошенных, цены в Республике Адыгея выше по сравнению с другими регионами России	44
7. Оценка потребителями качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Республики Адыгея и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе	44

Методологические основы проведения мониторинга

Администрацией муниципального образования «Город Майкоп», в рамках соглашения от 02.03.2016 №1-СК/6-С «О внедрении стандарта развития конкуренции в Республике Адыгея», заключённого между Министерством экономического развития и торговли Республики Адыгея и Администрацией муниципального образования «Город Майкоп», в период с 1 декабря 2018 года по 30 декабря 2018 года, проведен опрос мнения потребителей товаров и услуг на муниципальных рынках.

В соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.09.2015 № 1738-р, которым утвержден стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, мониторинг включает в себя:

- мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках субъекта Российской Федерации и состоянием ценовой конкуренции;

- мониторинг удовлетворенности потребителей товаров, работ и услуг качеством (уровнем доступности, понятности и удобства получения) официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг субъекта Российской Федерации и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой уполномоченным органом и муниципальными образованиями.

Целью ежегодного мониторинга является организация и проведение анализа текущего состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг муниципального образования «Город Майкоп».

1. Социально-демографические характеристики респондентов

В опросе приняли участие 2235 потребителей товаров и услуг муниципального образования «Город Майкоп». Из общего числа опрошенных лиц женщины составили 58 %, мужчины - 42 %.

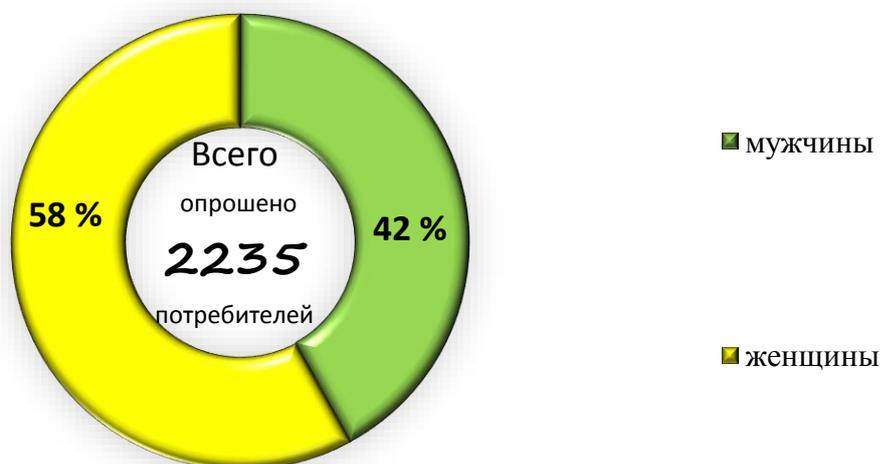


Рис. 1. Соотношение мужчин и женщин, принявших участие в анкетировании

Возрастной состав респондентов:

- до 20 лет – 1 %;
- от 21 года до 35 лет – 33 %;
- от 36 лет до 50 лет – 34 %;
- старше 51 года – 32 %.

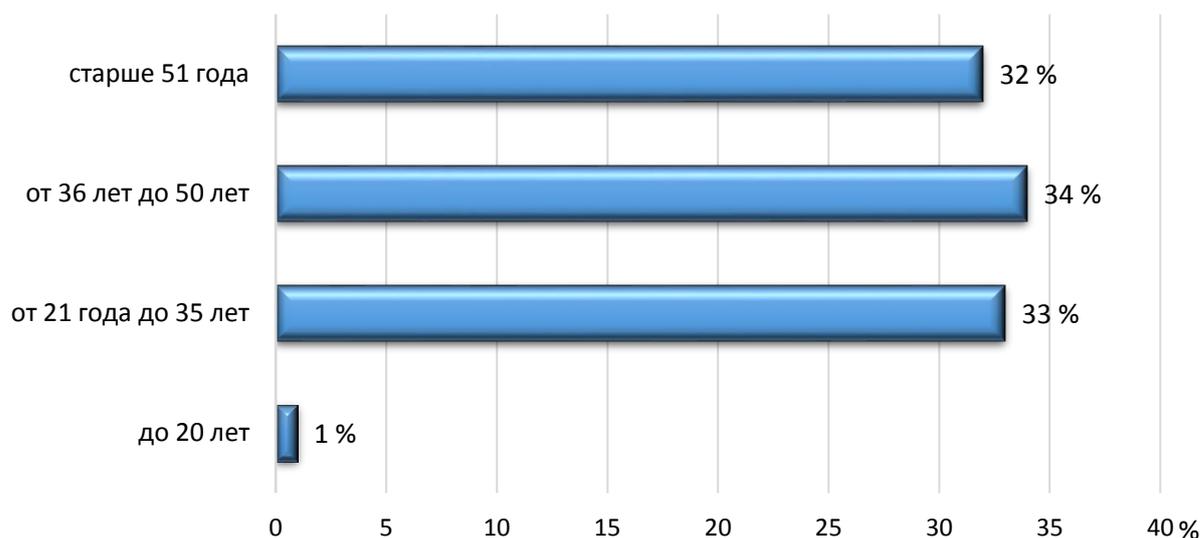


Рис. 2. Возрастной состав респондентов

По социальному статусу респонденты распределились следующим образом:

- студентов/учащихся – 3 %;
- работающих – 80 %;
- пенсионеров – 13 %;
- неработающих – 4 %.

Преимущественно, в проводимом опросе, приняли участие работающие граждане.

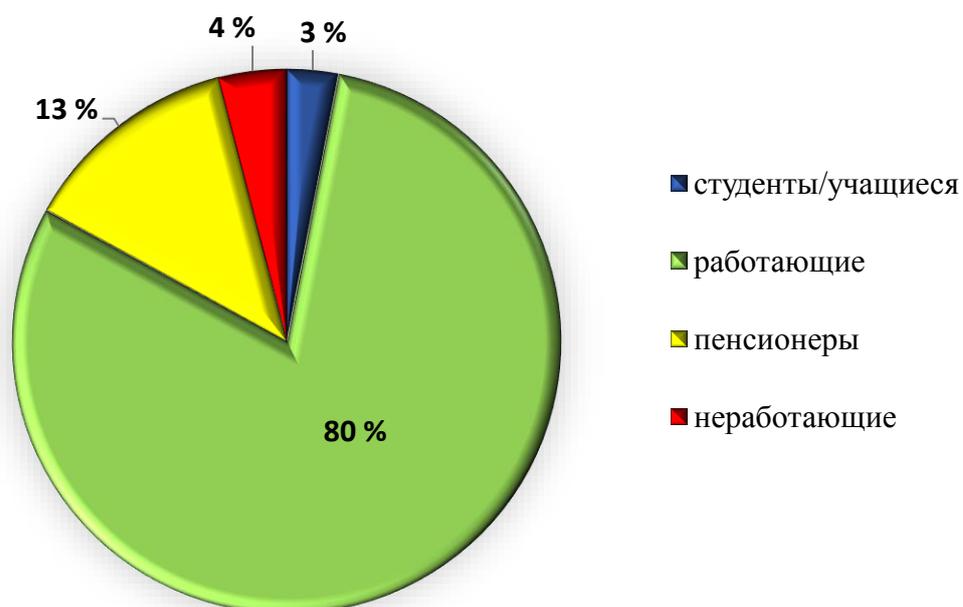


Рис. 3. Социальный статус респондентов

По наличию детей: результаты опроса показали, что у большинства респондентов имеются дети – 77 % опрошенных; не имеют детей – 23 % опрошенных. То есть в опросе преимущественно приняли участия лица, имеющие детей, что позволит оценить уровень развития конкуренции на «детских» приоритетных и социально значимых рынках муниципального образования «Город Майкоп».

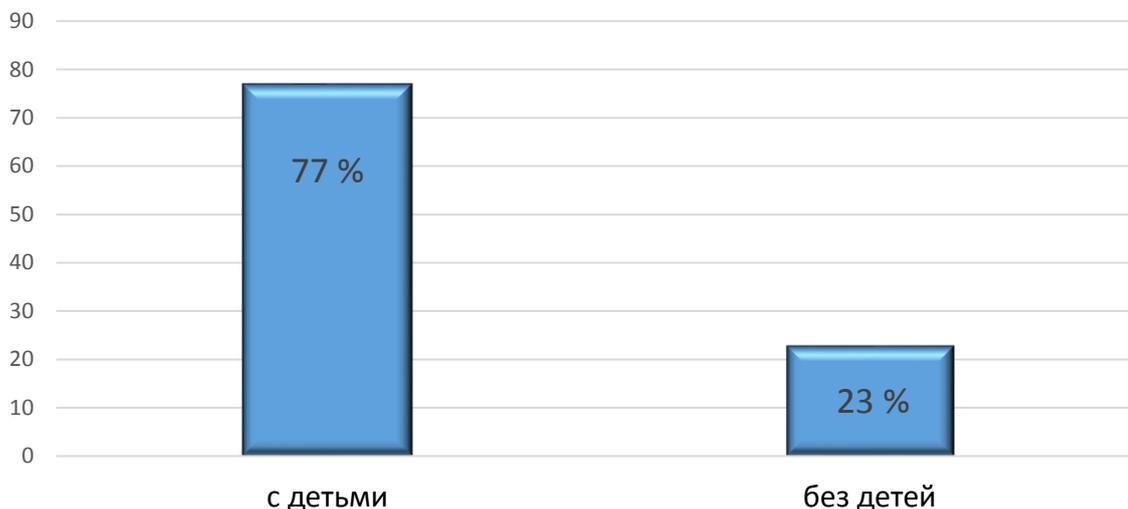


Рис. 4. Соотношение опрошенных респондентов по наличию детей

По уровню образования: большинство респондентов имеют высшее образование – 75 % опрошенных; среднее специальное – 14 % опрошенных; общее среднее – 6 % опрошенных; неполное высшее образование у 5% опрошенных.

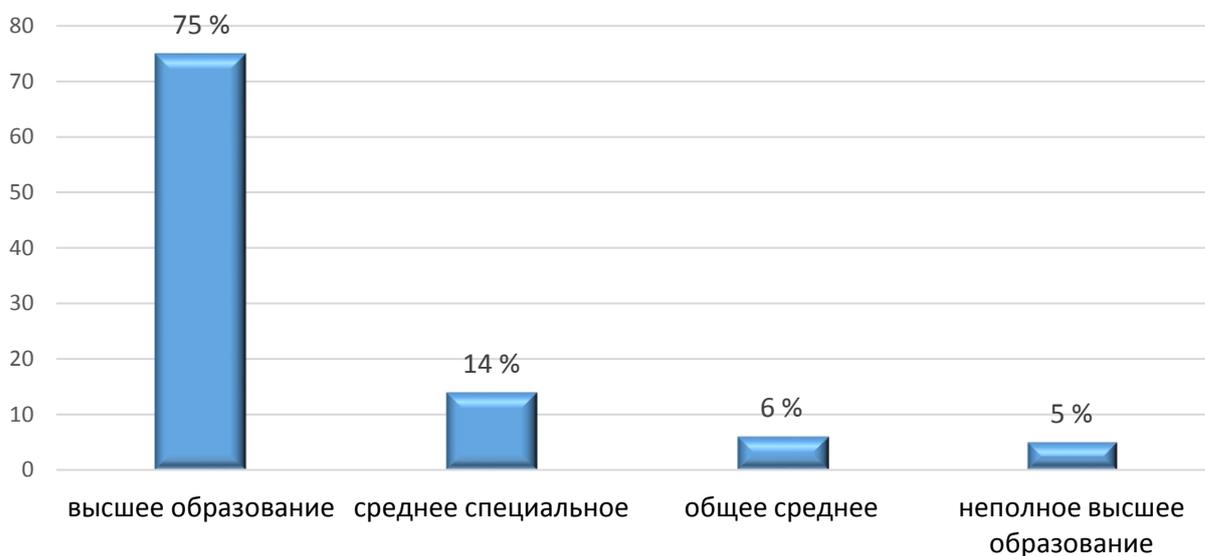


Рис. 5. Соотношение опрошенных респондентов по уровню образования

По уровню среднемесячного дохода на одного члена семьи:

- до 10 тыс. рублей – 31 %;
- от 10 до 20 тыс. рублей – 56 %;
- от 20 до 30 тыс. рублей – 9 %;
- от 30 до 45 тыс. рублей – 4 %.

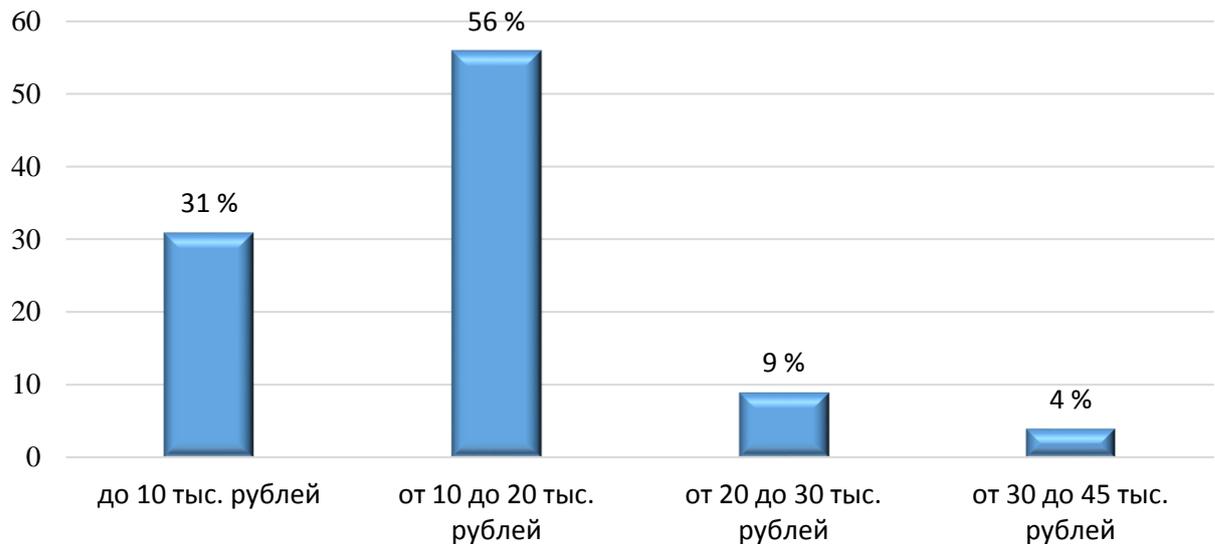


Рис. 6. Соотношение опрошенных респондентов по уровню среднемесячного дохода на одного члена семьи

Таким образом, в опросе преимущественно приняли участие лица, имеющие среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи от 10 до 20 тыс. рублей (56 % от общего числа респондентов).

Анализ полученных данных позволяет говорить о том, что преимущественно в опросе приняли участие работающие женщины с высшим образованием, имеющие детей, со средним месячным доходом на одного члена семьи от 10 до 20 тыс. рублей.

2. Удовлетворенность качеством и ценами товаров и услуг

В целях определения удовлетворенности потребителей качеством и ценами товаров, работ, услуг участвующим в опросе предложили оценить достаточность организаций, оказывающих услуги на приоритетных и социально значимых рынках муниципального образования «Город Майкоп», а также респондентам предложили оценить, насколько они удовлетворены уровнем цен, качеством и возможностью выбора услуг на данных рынках.

2.1. Рынок услуг дошкольного образования

По состоянию на 31.12.2017 года в муниципальном образовании «Город Майкоп» функционирует 42 дошкольные образовательные организации. Численность детей, воспитываемых в дошкольных образовательных организациях, составляет 9 806 человек. В дошкольных образовательных учреждениях трудится 1 896 работников.

По состоянию на 31.12.2017 в муниципальном образовании «Город Майкоп» получали дошкольное образование в дошкольных образовательных организациях города 7 914 ребенка в возрасте от 3 до 7 лет, что составляет 91,8 % от общей численности детей данного возраста.

По состоянию на 31.12.2017 дошкольное образование в дошкольных образовательных организациях города получали 1892 ребенка в возрасте от 1,5 до 3 лет, что составляет 56 % от общей численности детей данного возраста.

Таблица 1

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке дошкольного образования (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг дошкольного образования	3	55	33	9

Результаты проведенного анкетирования показали, что большинство опрошенных, а именно 55%, считают, что организаций, предоставляющих услуги на рынке дошкольного образования, достаточно, при этом 33 % от общего числа опрошенных считают, что услуг дошкольного образования мало.

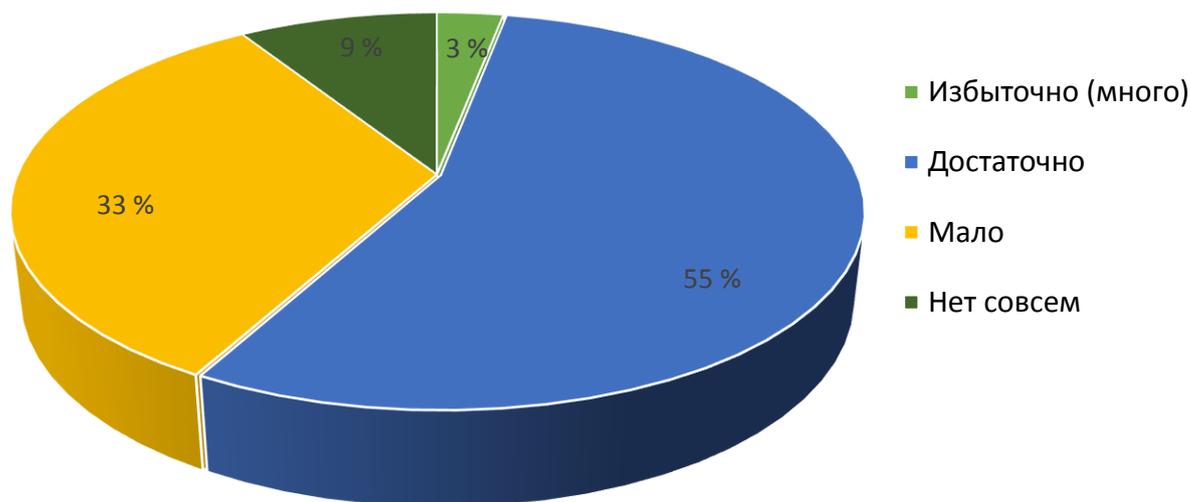


Рис. 7. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке дошкольного образования

Таблица 2

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке дошкольного образования (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
36	54	10	49	40	11	42	41	17

На рынке услуг дошкольного образования 54 % от общего числа респондентов не удовлетворены уровнем цен, при этом 10 % респондентов затруднилась оценить степень удовлетворенности ценовой ситуацией на указанном рынке. Качеством и возможностью выбора на рынке дошкольного образования удовлетворены, соответственно, 49 % и 42 % от общего числа респондентов, при этом практически такое же количество опрошенных не удовлетворены качеством и возможностью выбора – 40 % и 41 % соответственно.



Рис. 8. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке дошкольного образования

В целом, на рынке дошкольного образования муниципального образования «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг надлежащего качества.

2.2. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления

Отдых, оздоровление и занятость детей в муниципальном образовании «Город Майкоп» реализуется через организацию лагерей с дневным пребыванием на базе общеобразовательных организаций и центра социального обслуживания населения, лагерей труда и отдыха, организованные формы отдыха (походы, экспедиции детские площадки и др.).

По итогам летней кампании 2018 года лагеря с дневным пребыванием обучающихся функционировали на базе 22 общеобразовательных организаций с 1 по 30 июня 2018 года. Количество несовершеннолетних, которые были охвачены организованным отдыхом в летних оздоровительных лагерях с дневным пребыванием обучающихся на базе общеобразовательных

организаций, составило 1 297 детей, что на 10 обучающихся больше, чем в 2017 году.

Первоочередным правом зачисления в летний лагерь пользовались дети:

- из семей, состоящих на учете в органах социальной защиты населения;
- из категории детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, переданных под опеку (попечительства);
- из многодетных, малообеспеченных семей;
- сотрудников предприятий бюджетной сферы и предприятий, находящихся в сложном финансовом положении;
- «трудные» подростки, состоящие на профилактическом учете в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
- дети-инвалиды.

Таблица 3

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке детского отдыха и оздоровления (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	32	57	10

Результаты проведенного анкетирования показали, что большинство опрошенных, а именно 57%, считают, что организаций, оказывающих услуги на рынке детского отдыха и оздоровления, мало, при этом 10 % от общего числа опрошенных считают, что услуг на рынке детского отдыха и оздоровления нет совсем.

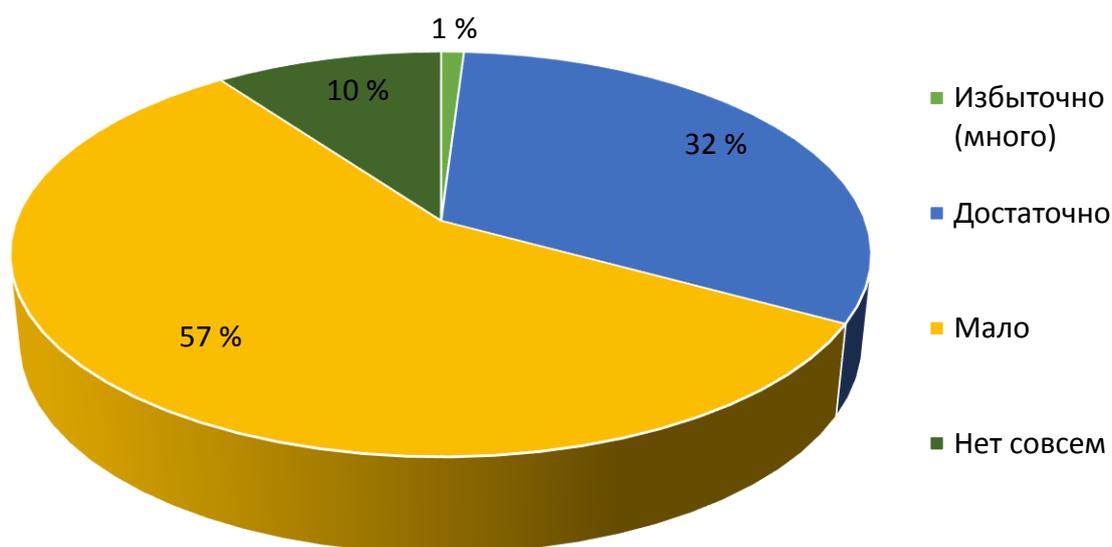


Рис. 9. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке детского отдыха и оздоровления

Таблица 4

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке детского отдыха и оздоровления (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
27	67	6	41	49	10	36	50	14

На рынке услуг детского отдыха и оздоровления значительная часть респондентов не удовлетворена ценами (67 % от общего числа), качеством услуг (49 %) и возможностью выбора (50 %). При этом в среднем 10 % от общего числа респондентов в целом затруднились оценить характеристики услуг на рынке.

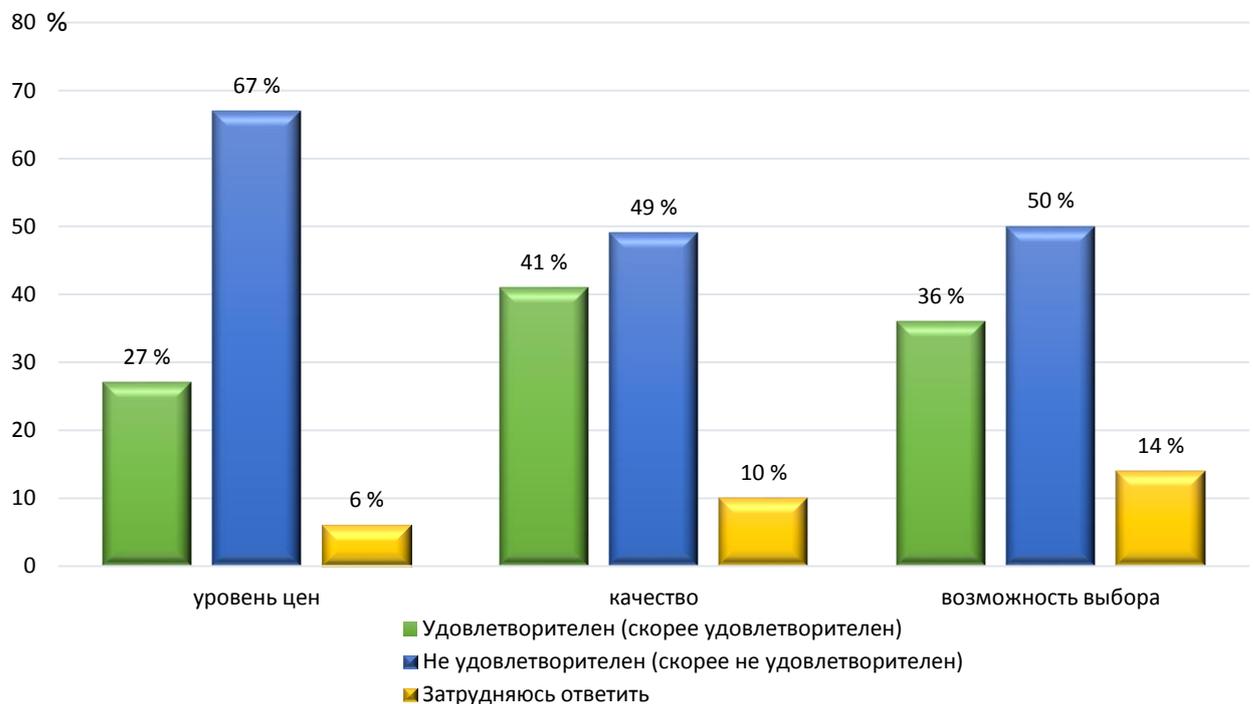


Рис. 10. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке детского отдыха и оздоровления

В целом, на рынке детского оздоровления и отдыха в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается недостаточное количество предоставляемых услуг с неудовлетворительным уровнем цен, качеством и возможностью выбора.

2.3. Рынок услуг дополнительного образования детей

Дополнительное образование детей в муниципальном образовании «Город Майкоп» направлено на формирование и развитие творческих способностей, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном, физическом совершенствовании, а также организацию их свободного времени.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки» установлен целевой показатель «увеличение числа детей в возрасте от 5 до 18 лет, обучающихся по дополнительным образовательным программам в общей численности детей этого возраста до 70 % -75 %, из которых 50 % должны обучаться за счёт бюджетных ассигнований».

По состоянию на 01.01.2019 года доля детей в возрасте от 5 до 18 лет, обучающихся по дополнительным образовательным программам в муниципальном образовании «Город Майкоп» составляет 70,45 %, из них 61,3 % обучается в кружках и секциях финансируемых за счет бюджетных ассигнований.

Таблица 5

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке дополнительного образования детей (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг дополнительного образования детей	2	55	40	3

Результаты проведенного анкетирования показали, что большинство опрошенных, а именно 55%, считают, что организаций, оказывающих услуги на рынке дополнительного образования детей, достаточно, при этом 40 % от общего числа опрошенных считают, что услуг дошкольного образования мало.

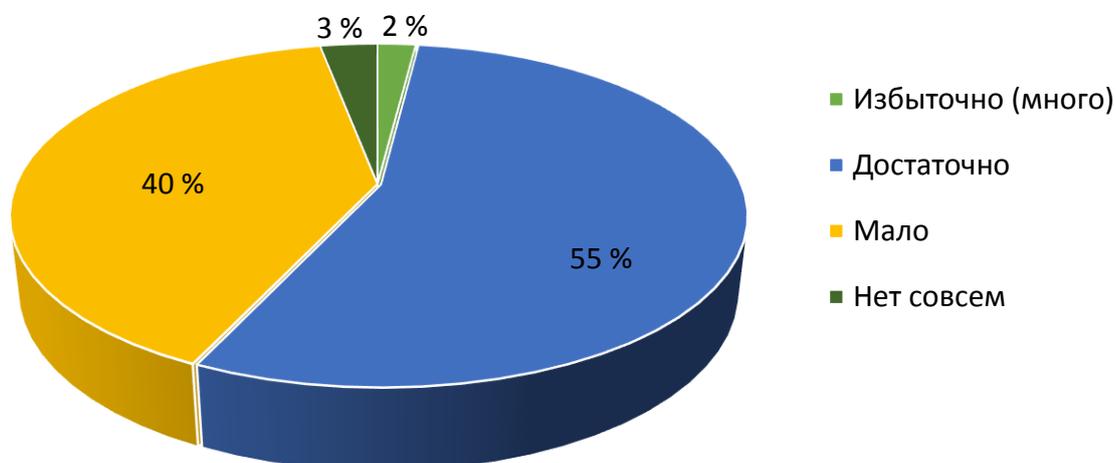


Рис. 11. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке дополнительного образования детей

Таблица 6

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке дополнительного образования детей (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
36	58	6	59	36	5	49	40	11

На рынке услуг дополнительного образования детей не удовлетворены ценами 58 % от общего числа респондентов. При этом 59 % от общего числа респондентов удовлетворены качеством оказания услуг на рынке дополнительного образования детей, а также 49 % удовлетворены возможностью выбора.

Вместе с тем, в среднем 7,3 % от общего числа респондентов в целом затруднились оценить характеристики услуг на рынке.

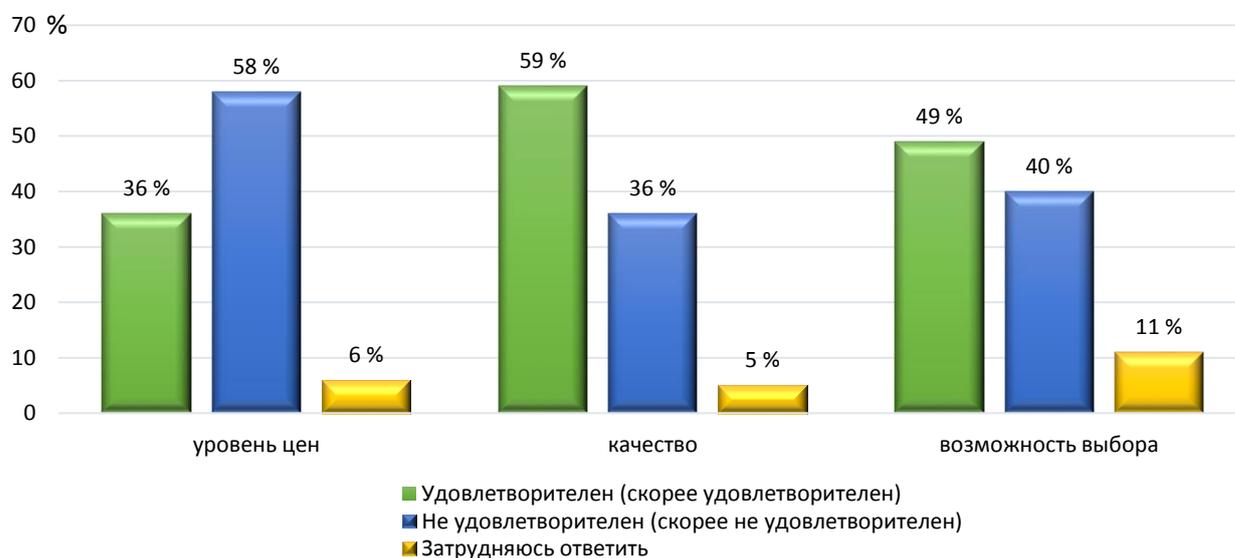


Рис. 12. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке дополнительного образования детей

В целом, на рынке дополнительного образования детей в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг надлежащего качества и возможностью выбора.

2.4. Рынок медицинских услуг

Рынок медицинских услуг - это рынок, который удовлетворяет потребности людей в сохранении и улучшении здоровья. Рынок медицинских услуг на сегодняшний день активно развивается. Ежегодно платная медицина охватывает все новые сегменты рынка медицины, открываются новые специализированные и многопрофильные клиники, кабинеты. Ежегодно возрастает число жителей, обращающихся именно за платной медицинской помощью.

Таблица 7

Оценка потребителями количества организаций на рынке медицинских услуг (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок медицинских услуг	4	54	37	5

Потребители охарактеризовали рынок медицинских услуг следующим образом: 54 % опрошенных считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, избыточность отметили 4 %, а еще 37 % опрошенных считают, что услуг на рынке медицинских услуг мало.

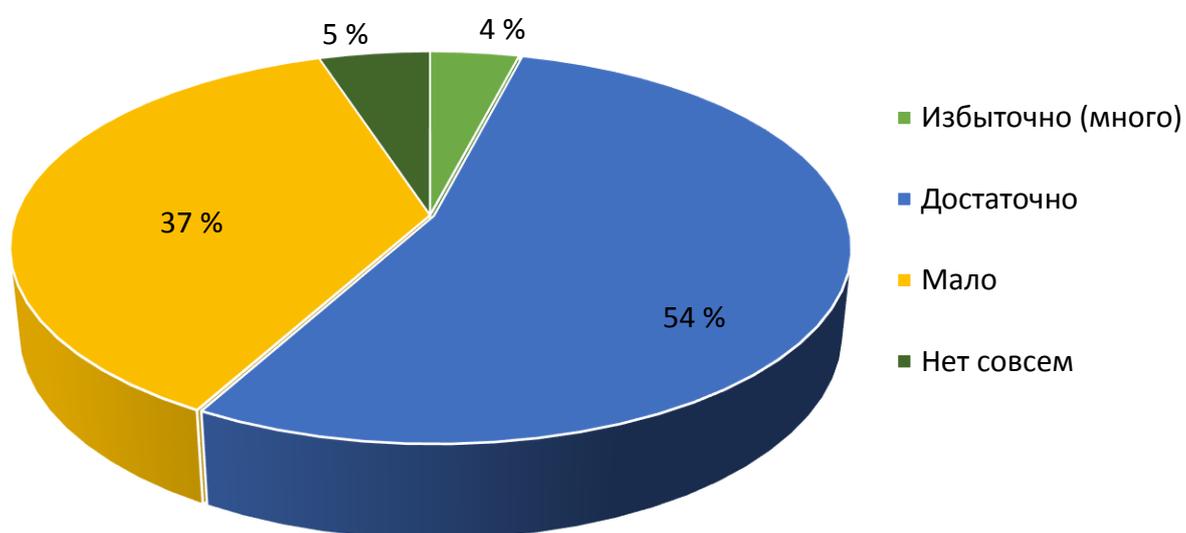


Рис. 13. Обеспеченность организациями на рынке медицинских услуг (по мнению потребителей)

В настоящее время все большее значение для пациентов приобретают такие факторы, как сервис, профессионализм врачей и персонала, гарантии обслуживания, дополнительные услуги. На основании этих факторов потребители и оценивали удовлетворенность медицинских услуг.

Таблица 8

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке медицинских услуг (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
28	70	2	30	68	2	34	63	3

На рынке медицинских услуг значительная часть респондентов не удовлетворена ценами на предоставляемые медицинские услуги (70 % от общего числа опрошенных), качеством предоставляемых услуг (68 %) и возможностью выбора (63 %).

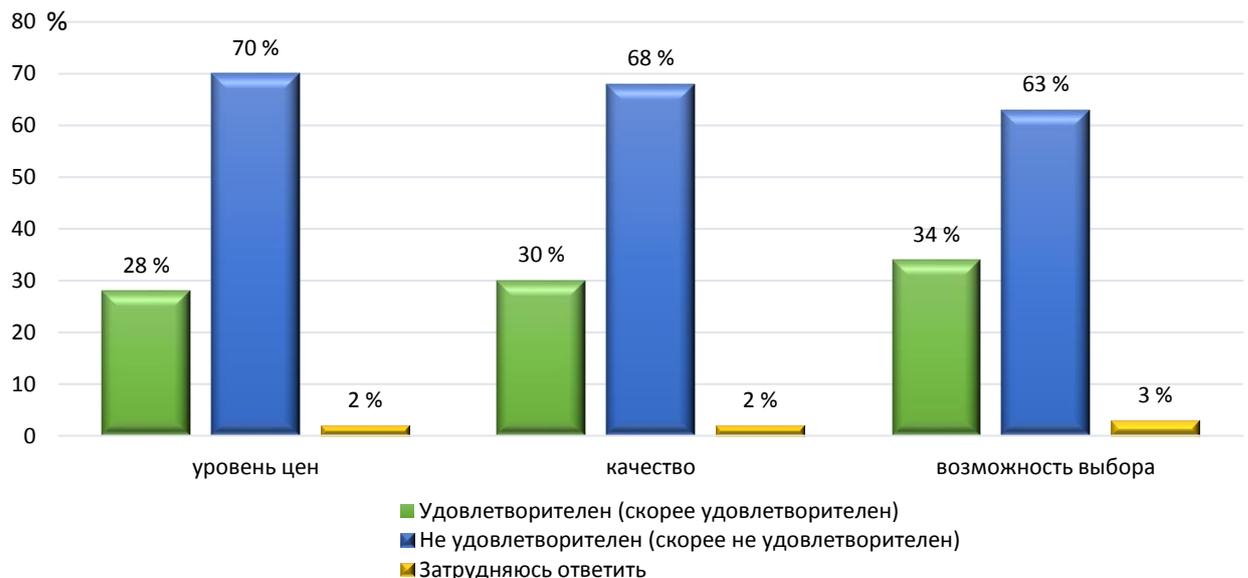


Рис. 14. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке медицинских услуг

В целом, на рынке медицинских услуг муниципального образования «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество организаций, оказывающих медицинские услуги, но при этом потребители не удовлетворены уровнем цен на предоставляемые услуги, а также качеством и возможностью выбора услуг.

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

Согласно статьи 42 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (далее – Закон об образовании), психолого-педагогическая помощь оказывается детям, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации. Она включает в себя:

- психолого-педагогическое консультирование обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников;
- коррекционно-развивающие и компенсирующие занятия с обучающимися;
- помощь обучающимся в профориентации, получении профессии и социальной адаптации.

Психолого-педагогическое сопровождение - это система профессиональной деятельности, направленная на создание социально-психологических условий для успешного воспитания, обучения и развития ребёнка на каждом возрастном этапе.

Психолого-педагогическое сопровождение реализуется как составная часть двух основных форм обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), предусмотренных Законом об образовании:

- инклюзивное образование - обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей;
- адаптированная образовательная программа - образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

В пяти дошкольных образовательных организациях муниципального образования «Город Майкоп» создана безбарьерная среда, где имеется специальное оборудование для коррекции образовательного процесса, в которых обучаются и социализируются 535 детей в возрасте от 3 до 7 лет с ограниченными возможностями здоровья.

Коррекцию развития детей по адаптированным образовательным программам обеспечивают:

- 31 группа компенсирующего вида;
- 7 логопунктов;
- 1 группа кратковременного пребывания детей;
- 1 лекотека.

В рамках инклюзивного образования 20 детей с ОВЗ получают психологическую и коррекционную помощь общеразвивающей направленности.

В семи общеобразовательных организациях муниципального образования «Город Майкоп» создана безбарьерная среда и имеется

специальное оборудование для коррекционного образовательного процесса. В 2018 году, в этих общеобразовательных организациях, обучаются 705 детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов.

Общеобразовательные организации укомплектованы педагогическими кадрами, прошедшими специализированную подготовку для работы с детьми с ОВЗ и детьми-инвалидами.

В 28 школах работают следующие специалисты:

- 21 социальный педагог;
- 13 учителей-логопедов;
- 30 педагогов-психологов.

В общеобразовательных организациях, где обучаются дети с расстройством аутистического спектра, осуществляют свою деятельность 17 тьюторов.

Психолого-педагогическая помощь оказывается во всех общеобразовательных организациях, в том числе с привлечением специалистов (5 педагогов-психологов) муниципального бюджетного образовательного учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-санитарной помощи Центр диагностики и консультирования (далее – МБОУ «ЦДК ЛОКУС»).

Таблица 9

Оценка потребителями количества организаций на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	3	33	52	12

Результаты проведенного анкетирования показали, что на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья мало организаций, оказывающих данные услуги, такой ответ дали 52 % от общего числа опрошенных, а 33 % опрошенных считают, что количества организаций, работающих на данном рынке в муниципальном образовании «Город Майкоп», достаточно, при этом 12 % респондентов ответили, что таких организаций нет совсем и только 3 %, считают, что их избыточно (много).

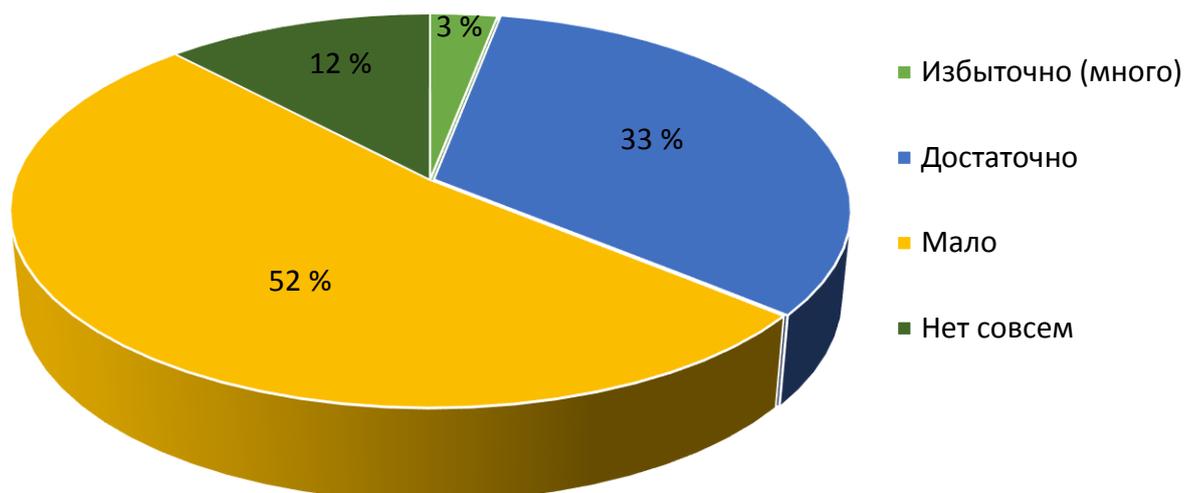


Рис. 15. Обеспеченность организациями на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (по мнению потребителей)

Таблица 10

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
31	47	22	33	37	30	26	41	33

Оценить характеристики услуг на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья не смогли в среднем 28,3 % от общего числа опрошенных. При этом большая часть опрошенных оценила основные характеристики услуг (цена, качество, возможность выбора) неудовлетворительно.



Рис. 16. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья

В целом, на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, по оценкам респондентов, наблюдается малое количество организаций, оказывающих услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ, с неудовлетворительными характеристиками услуг (цена, качество, возможность выбора).

2.6. Рынок услуг в сфере культуры

В муниципальном образовании «Город Майкоп» функционируют 2 – дома культуры; 4 – детских школы искусства; 1 – художественная школа; 7 – муниципальных творческих коллектива; 1 – централизованная библиотечная система и 1 муниципальное унитарное предприятие «Городской парк культуры и отдыха».

Для создания в сфере культуры развитой конкурентной среды Администрацией муниципального образования «Город Майкоп» проводится работа по взаимодействию муниципальных учреждений культуры и организаций всех форм собственности для совместного проведения выставок, ярмарок, крупных городских мероприятий.

В целях привлечения на рынок услуг культуры негосударственных организаций, осуществляется консультирование негосударственных организаций о предстоящих культурно-досуговых мероприятиях, данная информация размещается на сайте Администрации муниципального образования «Город Майкоп».

Таблица 11

Оценка потребителями количества организаций на рынке услуг в сфере культуры (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг в сфере культуры	5	59	32	4

Результаты проведенного анкетирования показали, что большинство опрошенных, а именно 59%, считают, что организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, достаточно, при этом 32 % от общего числа опрошенных считают, что предоставляемых услуг в сфере культуры мало.

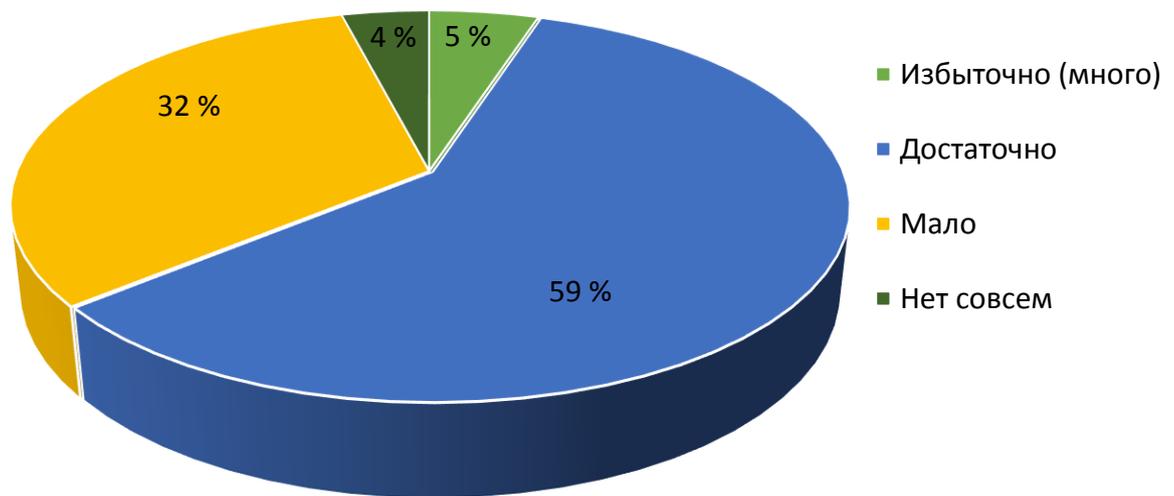


Рис. 17. Обеспеченность организациями на рынке услуг в сфере культуры (по мнению потребителей)

Таблица 12

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке услуг в сфере культуры (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
52	45	3	62	28	10	53	39	8

На рынке услуг в сфере культуры большинство потребителей услуг удовлетворены основными характеристика предоставляемых услуг (уровнем цен – 52 %, возможностью выбора – 53 %).

В муниципальном образовании «Город Майкоп» функционирует множество организаций и учреждений, которые зарекомендовали себя по всей России и за рубежом, и ведут свою деятельность на протяжении многих лет, развивая культуру и творчество. И это подтверждает статистика проведенного опроса, который показывает, что удовлетворенных качеством жителей муниципального образования «Город Майкоп» составляет 62 %.



Рис. 18. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке услуг в сфере культуры

В целом, на рынке услуг в сфере культуры муниципального образования «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество организаций, которые предоставляют услуги надлежащего качества и возможностью выбора.

2.7. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства

Предоставление коммунальных услуг в муниципальном образовании «Город Майкоп» осуществляют: муниципальное унитарное предприятие «Майкопводоканал» и пять предприятий частной формы собственности (филиал АО «АТЭК» «Майкопские тепловые сети», ООО «Транс - Сервис», ООО «Газпром межрегионгаз Майкоп», ООО «Майкопская ТЭЦ», ПАО «Кубаньэнерго» «Адыгейские электрические сети»).

На рынке услуг по управлению жилищным фондом по состоянию на 01.10.2018 года работают 14 частных управляющих компаний, в управлении которых находится 336 домов. В городе работают 93 ТСЖ, которые объединяют 97 домов и 10 ЖСК.

Таблица 13

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке жилищно-коммунального хозяйства (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства	1	50	42	7

Потребители охарактеризовали рынок услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства следующим образом: 50 % опрошенных считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, но при этом 42 % опрошенных считают, что услуг на рассматриваемом рынке мало.

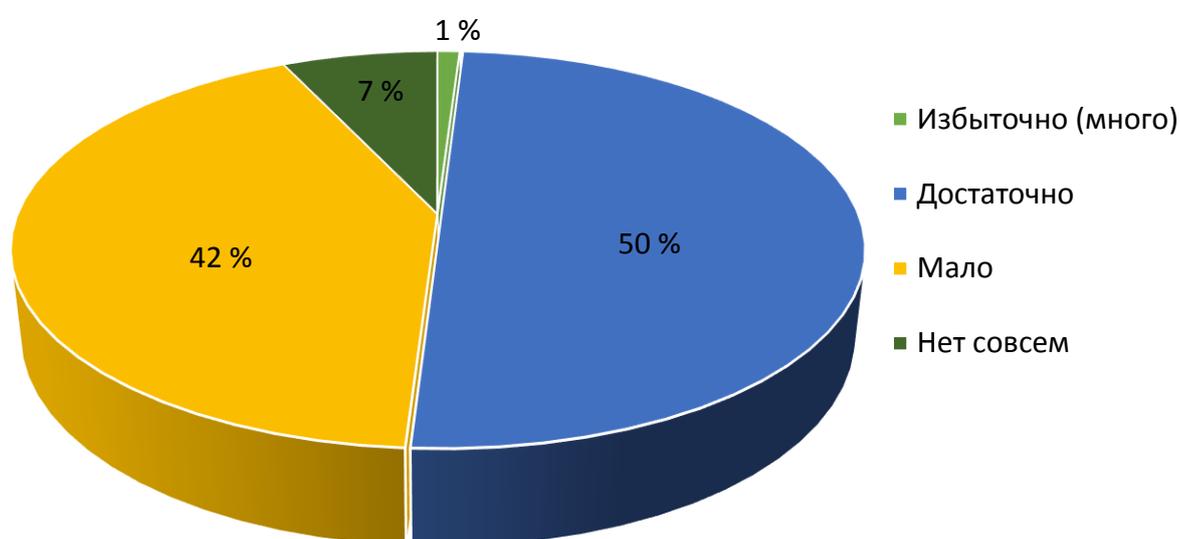


Рис. 19. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке жилищно-коммунального хозяйства

Таблица 14

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке жилищно-коммунального хозяйства (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
31	67	2	41	56	3	38	51	11

На рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства потребители не удовлетворены ценами 67 % от общего числа респондентов, качеством услуг – 56 %, возможностью выбора – 51 %.

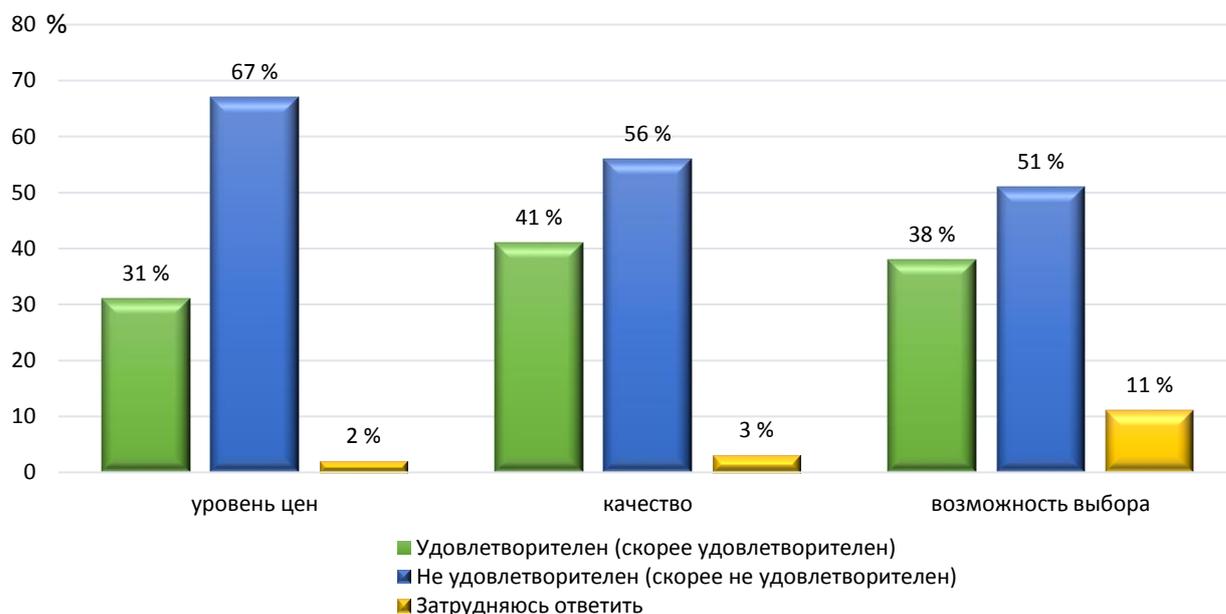


Рис. 20. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке жилищно-коммунального хозяйства

В целом, на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства, по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество организаций, оказывающих услуги на анализируемом рынке, с неудовлетворительными характеристиками услуг (цена, качество, возможность выбора).

2.8. Рынок розничной торговли

Розничная торговля - одна из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики муниципального образования «Город Майкоп».

В 2018 году развитие потребительского рынка муниципального образования «Город Майкоп» характеризовалось положительной динамикой роста оборота розничной торговли, развитием её материально-технической базы, достаточной насыщенностью товарами народного потребления.

В отчетном году на территории муниципального образования «Город Майкоп» функционировало 11 постоянно действующих ярмарок на 2 448 мест.

Всего за отчетный период в городе Майкопе проведено 115 ярмарок выходного дня с участием местных товаропроизводителей, торговых предприятий и сельхозтоваропроизводителей муниципального образования «Город Майкоп», Республики Адыгея и Краснодарского края. Число участников составило 9 855.

Широкий ассортимент товаров по ценам ниже рыночных представили покупателям производители из г. Майкопа, а также других муниципальных образований Республики Адыгея. На ярмарках была представлена следующая

продукция: мясо (свинина, говядина, баранина, птица), рыба, молочная продукция (молоко, масло, сыры), масло растительное, овощи, фрукты, яйцо.

Организация и проведение ярмарок позволили не только удовлетворить спрос населения на основные продукты питания по ценам ниже рыночных непосредственно на ярмарках, но и оказали существенное влияние на формирование цен в стационарных предприятиях розничной торговли и на розничных рынках.

Кроме того, при проведении различных городских мероприятий (ярмарки, выставки и др.) приглашаются местные товаропроизводители, т.е. предоставляются торговые, а также выставочные площадки на безвозмездной основе, где хозяйствующие субъекты имеют возможность не только достойно представить свой товар, но и реализовать его.

В целях недопущения необоснованного роста цен на социально - значимые продукты питания Администрацией муниципального образования «Город Майкоп» организовывалась развозная торговля хлебом и хлебобулочными изделиями по ценам производителя непосредственно по месту жительства населения.

В организации развозной торговли хлебом и хлебобулочными изделиями принимали участие 4 хлебопекарных предприятия муниципального образования «Город Майкоп» и Республики Адыгея. С начала года реализовано 139 725 булок, что составляет 69 862,5 кг.

В целях упорядочения размещения нестационарных объектов торгового назначения на территории муниципального образования «Город Майкоп» принято постановление Администрации муниципального образования «Город Майкоп» от 05.03.2018 № 270 «Об утверждении схемы размещения нестационарных торговых объектов на территории муниципального образования «Город Майкоп» на земельных участках, в зданиях, строениях, сооружениях, находящихся в государственной собственности или муниципальной собственности».

В рамках утвержденной схемы Управлением развития предпринимательства и потребительского рынка Администрации муниципального образования «Город Майкоп» в 2018 году проведено три конкурса на право размещения нестационарных торговых объектов на территории муниципального образования «Город Майкоп». По результатам конкурса заключено 40 договоров на 141 нестационарный торговый объект.

Ведется строительство и реконструкция объектов торговли и общественного питания, осуществляется оптимизация структуры потребительского рынка, включая нестационарную мелкорозничную торговлю.

Продолжается строительство и реконструкция капитальных сооружений на территориях АО «Западный рынок «Черемушки» и АО «Городские рынки» (Центральный рынок).

На территории АО «Западный рынок «Черемушки» в отчетном периоде функционируют 4 торговых павильона на 616 торговых мест.

На территории АО «Городские рынки» (Центральный рынок) введен в эксплуатацию и функционирует непродовольственный павильон. Ведется реконструкция продовольственного павильона.

Таблица 15

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке розничной торговли (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок розничной торговли	27	54	17	2

Потребители охарактеризовали рынок розничной торговли следующим образом: 54 % опрошенных граждан считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, 27 % говорят об избыточности, а еще 17 % опрошенных считают, что услуг на рынке розничной торговли мало.

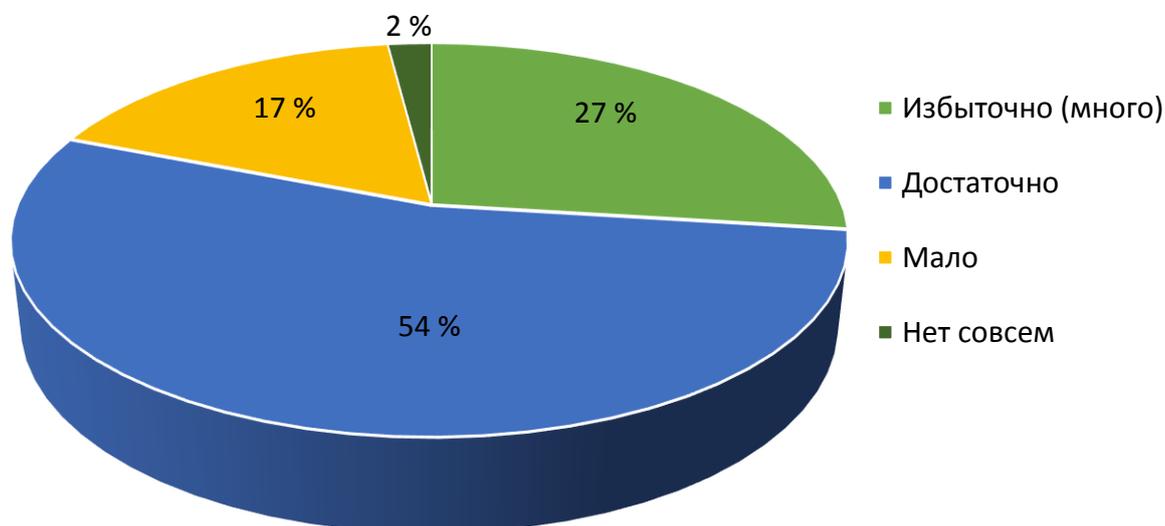


Рис. 21. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке розничной торговли

Таблица 16

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке розничной торговли (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
42	56	2	48	51	1	31	66	3

На рынке розничной торговли значительная часть потребителей не удовлетворена уровнем цен (56 % от общего числа опрошенных) и качеством товаров (51 % от общего числа опрошенных). При этом возможностью выбора удовлетворены 66 % опрошенных от общего числа респондентов.

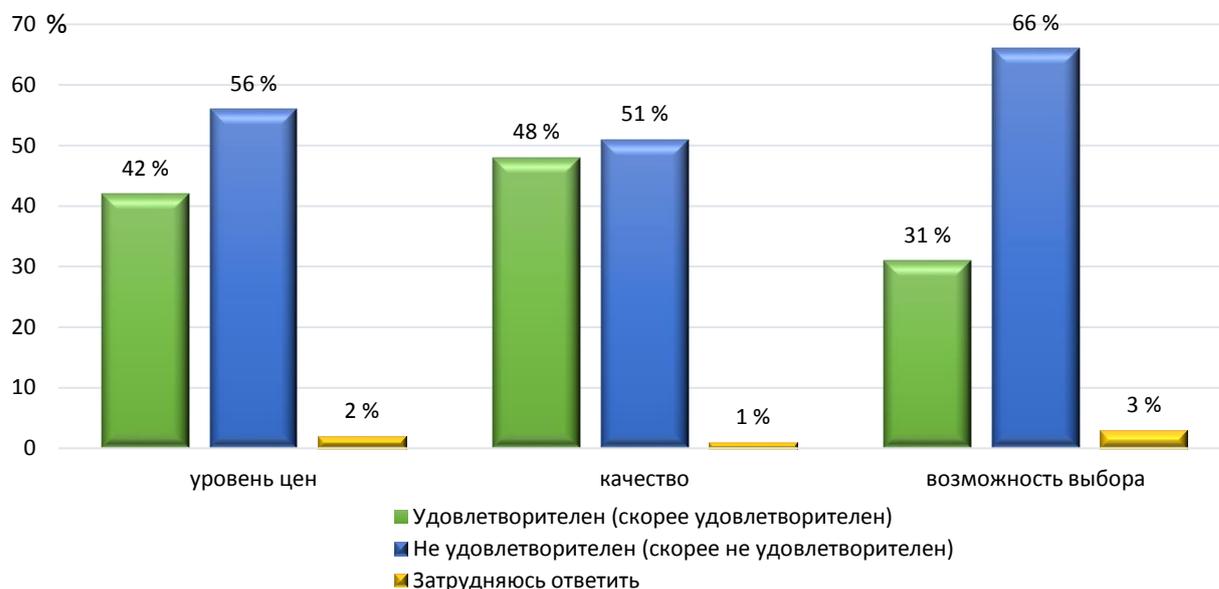


Рис. 22. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке розничной торговли

В целом, на рынке розничной торговли в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с возможностью выбора.

2.9. Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом

Маршрутная сеть городского электрического транспорта муниципального образования «Город Майкоп» - это 9 троллейбусных маршрутов, общей протяженностью 50,1 км. Тариф на разовый проезд в троллейбусе составляет 15 рублей.

Маршрутная сеть транспорта общего пользования насчитывает 26 автобусных маршрутов, которые обслуживают 300 единиц техники – автобусов, относящихся к категории малой вместимости. Стоимость проезда в общественном транспорте составляет 17 рублей (после 19:00 – 20 рублей), на определенных маршрутах 20 рублей (после 19:00 – 23 рубля).

Администрация муниципального образования «Город Майкоп», в целях предоставления права на получение свидетельства об осуществлении по муниципальным маршрутам регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом на территории муниципального образования «Город Майкоп», периодически проводит отбор юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, предложивших лучшие условия для выполнения безопасной и качественной перевозки пассажиров на автобусных маршрутах.

Таблица 17

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом
(в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом	12	55	31	2

Потребители охарактеризовали рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом следующим образом: 55 % опрошенных граждан считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, избыточность отметили 12 %, а еще 31 % опрошенных считают, что услуг перевозок пассажиров наземным транспортом мало.

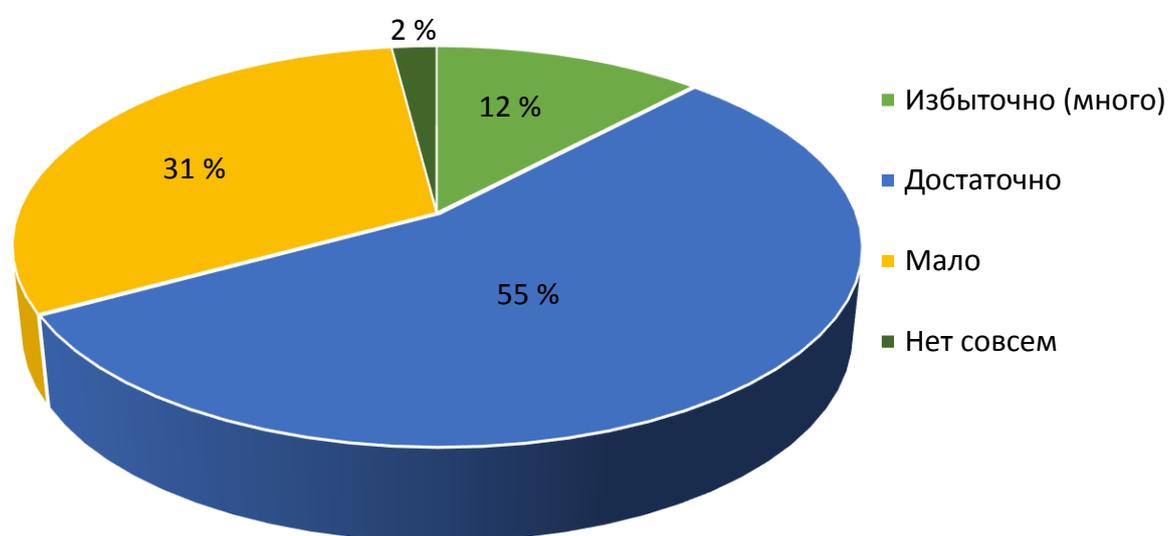


Рис. 23. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом

Таблица 18

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом
(в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
47	51	2	47	50	3	50	41	9

На рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом возможностью выбора удовлетворены 50 % от общего числа респондентов. При этом качеством оказываемых услуг и уровнем цен на предоставляемые услуги не удовлетворена большая часть опрошенных – 50 % и 51 % соответственно.

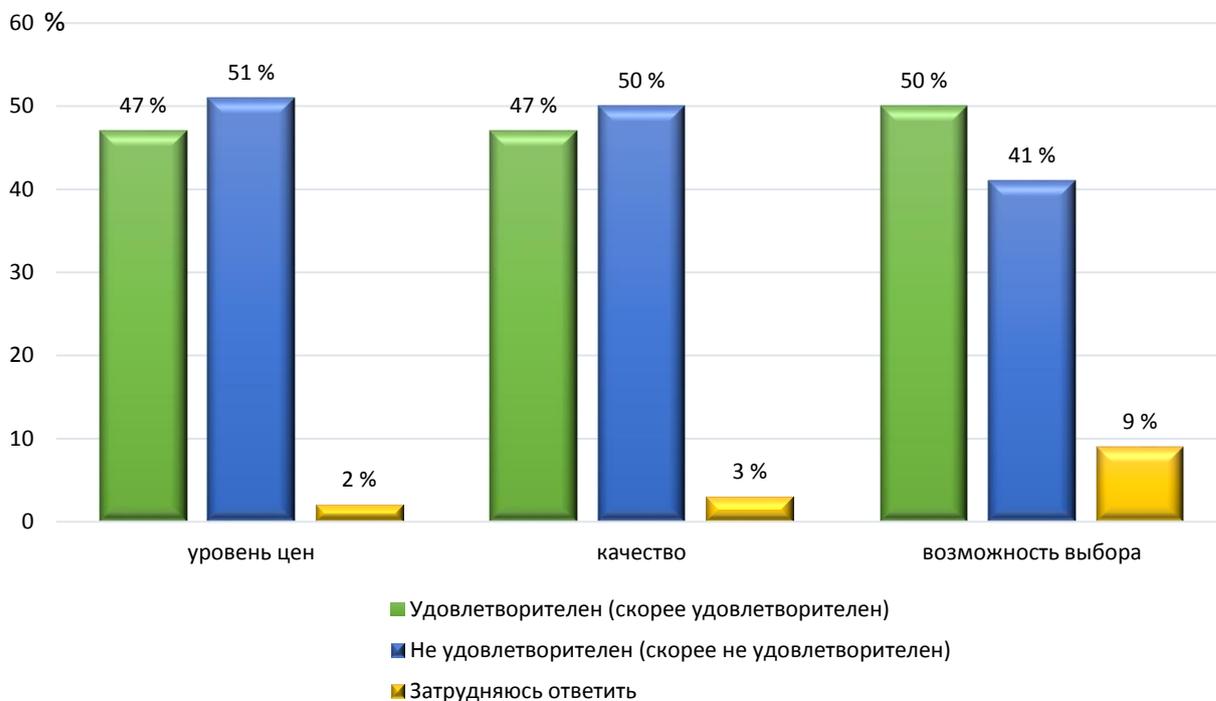


Рис. 24. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке перевозок пассажиров наземным транспортом

В целом, на рынке услуг при перевозке пассажиров наземным транспортом в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с возможностью выбора.

2.10. Рынок услуг информатизации и связи

В муниципальном образовании «Город Майкоп» достаточно высокий уровень развития информатизации и связи.

Инфраструктура связи развивается в результате очень сильной восприимчивости отрасли к внедрению результатов научно-технического прогресса, использованию новых передовых технологий предоставления услуг, большому спросу со стороны пользователей связи, инвестиционной привлекательности отрасли.

Таблица 19

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги на рынке информатизации и связи (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг информатизации и связи	5	73	19	3

Потребители охарактеризовали рынок услуг информатизации и связи следующим образом: 73 % опрошенных граждан считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, 5 % отметили избыточность, а еще 19 % опрошенных считают, что услуг связи мало.

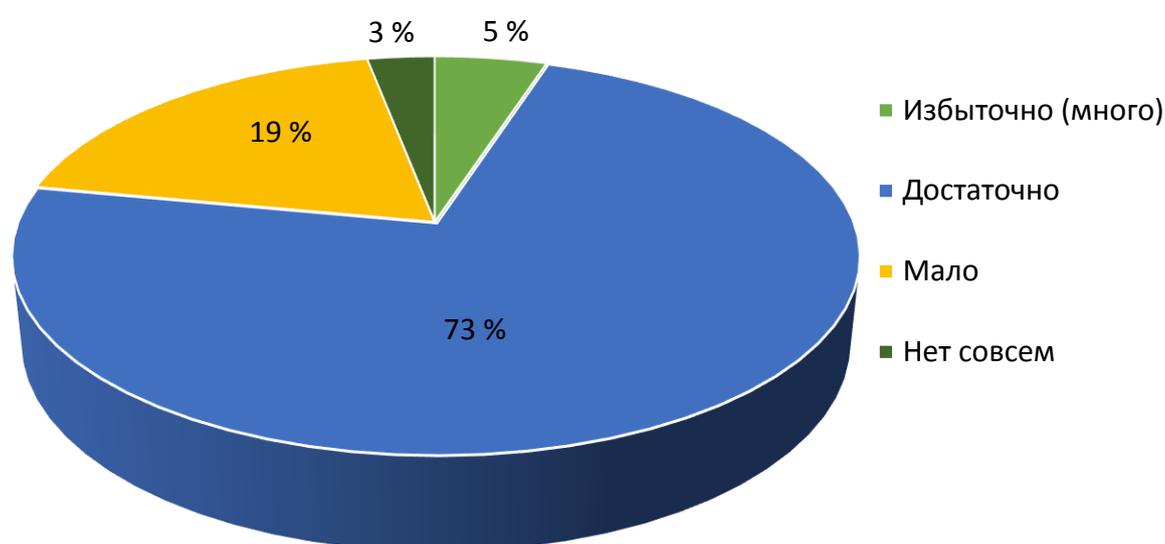


Рис. 25. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке информатизации и связи

Таблица 20

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке информатизации и связи (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
51	47	2	57	41	2	54	41	5

На рынке услуг информатизации и связи большая часть потребителей удовлетворена ценами и качеством услуг (51 % и 57 % соответственно), а также возможностью выбора (54 % от общего числа опрошенных).

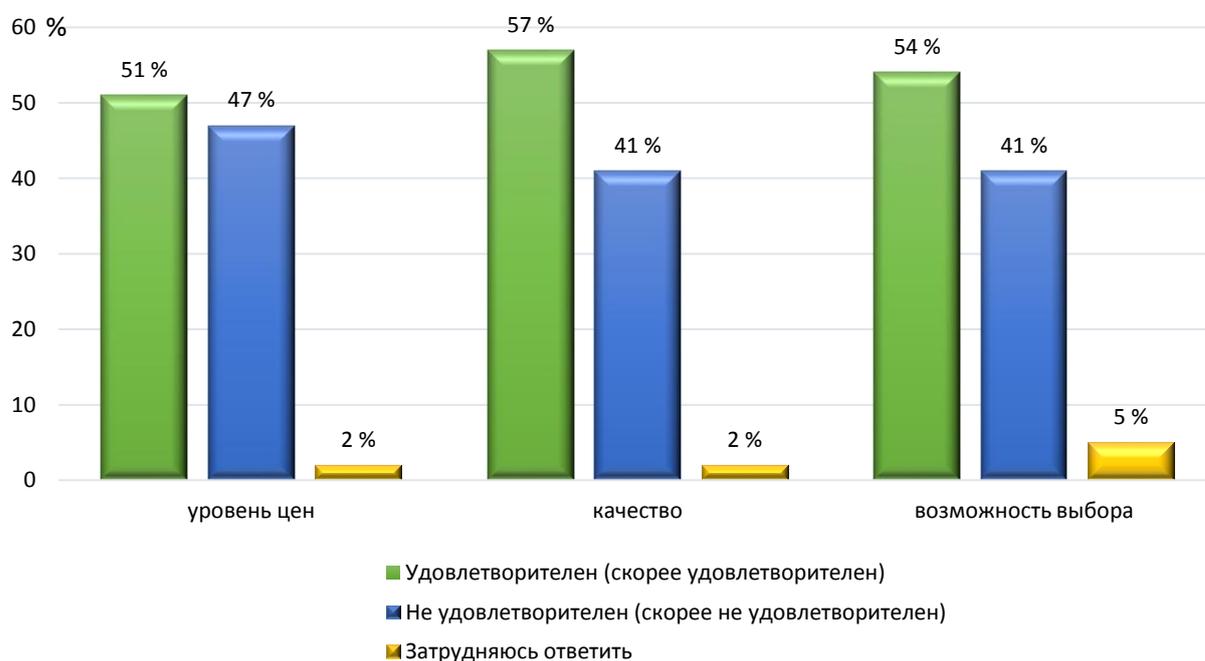


Рис. 26. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке информатизации и связи

В целом, на рынке услуг информатизации и связи, по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество организаций, оказывающих услуги на анализируемом рынке, с удовлетворительными характеристиками услуг (цена, качество, возможность выбора).

2.11. Рынок услуг в сфере социального обслуживания населения

В муниципальном образовании «Город Майкоп» развита сеть государственных учреждений по предоставлению услуг социального обслуживания населения. Система социального обслуживания населения за последние годы формировалась как государственная, так как именно государственные учреждения выступают в роли основного поставщика социальных услуг.

В Республике Адыгея был создан веб-портал «Реестр поставщиков социальных услуг», предназначенный для ведения реестра поставщиков социальных услуг в Республике Адыгея.

Согласно реестра поставщиков социальных услуг в 2018 году в муниципальном образовании «Город Майкоп» функционирует 3 государственных бюджетных учреждения, 1 индивидуальный предприниматель, 2 благотворительных фонда и 1 некоммерческая организация социального обслуживания населения.

Таблица 21

Оценка потребителями количества организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок услуг в сфере социального обслуживания населения	2	43	42	13

Потребители охарактеризовали рынок услуг социального обслуживания населения следующим образом: 43 % опрошенных граждан считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, только 2 % говорят об избыточности, а 42 % опрошенных считают, что услуг на рынке социального обслуживания населения мало, при этом 13 % респондентов считают, что организаций, оказывающих услуги на данном рынке, нет совсем.

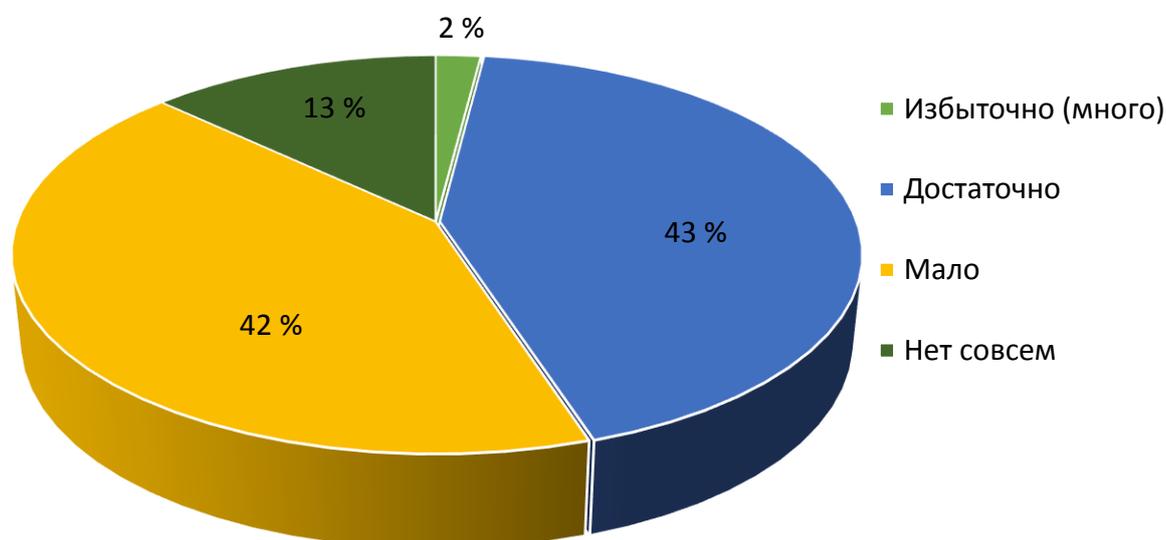


Рис. 27. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке социального обслуживания населения

Таблица 22

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками услуг на рынке социального обслуживания населения (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
36	58	6	40	52	8	37	49	14

На рынке услуг в сфере социального обслуживания населения большая часть потребителей не удовлетворена основными характеристиками рынка. Так уровнем цен не удовлетворены 58 % от общего числа респондентов, качеством услуг – 52 % опрошенных, возможностью выбора – 49 % от общего числа опрошенных.



Рис. 28. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками услуг на рынке социального обслуживания населения

В целом, на рынке услуг социального обслуживания населения в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг, но при этом с не удовлетворительными основными характеристиками оказываемых услуг.

2.12. Рынок туристских услуг

Муниципальное образование «Город Майкоп» располагает определенным количеством туристических организаций и индивидуальных предпринимателей, предоставляющих услуги в сфере туризма, таких как:

- приобретение путевок, билетов;
- размещение в гостиницах;
- экскурсионные услуги и т.д.

На территории муниципального образования «Город Майкоп» на 01.01.2018 года осуществляли туристическую деятельность 33 организации.

Таблица 23

Оценка потребителями количества организаций на рынке туристских услуг (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок туристских услуг	5	51	33	11

Потребители охарактеризовали рынок туристских услуг следующим образом: 51 % опрошенных считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, 5 % говорят об избыточности, при этом 33 % опрошенных считают, что туристских услуг мало, а еще 11 % опрошенных высказали свое мнение, что таких организаций нет совсем.

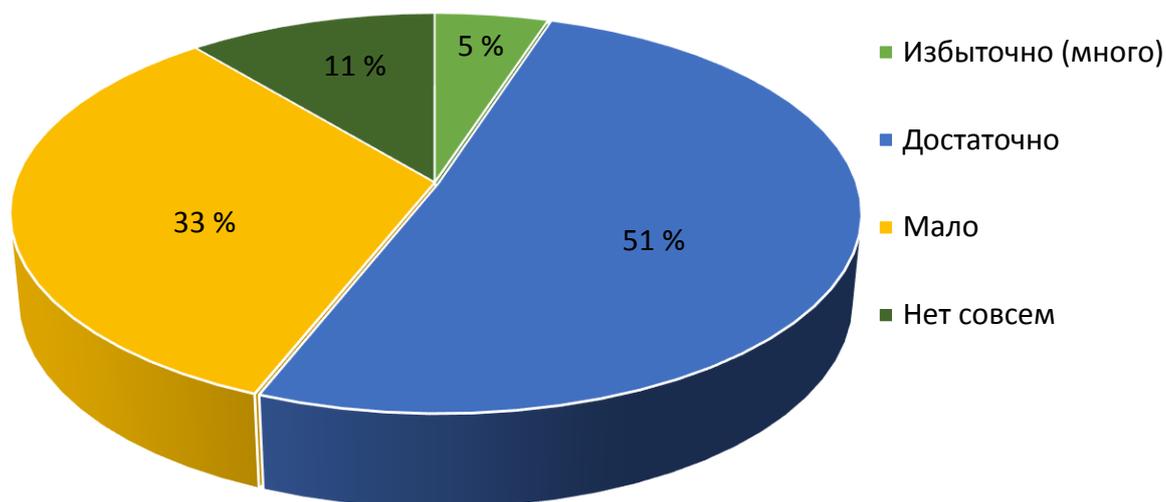


Рис. 29. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке туристских услуг

Таблица 24

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке туристских услуг (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
35	53	12	39	48	13	43	40	17

На рынке туристских услуг большая часть потребителей не удовлетворена уровнем цен на услуги (53 % от общего числа опрошенных) и качеством предоставляемых услуг (48 % от общего числа опрошенных). При этом большинство опрошенных респондентов (43 %) считают, что на рынке туристских услуг имеется возможность выбора услуг.



Рис. 30. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке туристских услуг

В целом, на рынке туристских услуг в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с не удовлетворительным уровнем цен и качеством предоставляемых услуг.

2.13. Рынок общественного питания

По состоянию на 01.01.2018 года количество объектов, оказывающих услуги на рынке общественного питания в муниципальном образовании «Город Майкоп», составило 314 единиц, в том числе:

- общедоступные столовые, закусочные - количество объектов 89, в них мест 4 850;
- столовые учебных заведений, организаций, промышленных предприятий - количество объектов 21, в них мест 3 120;
- рестораны, кафе, бары - количество объектов 204, в них мест 16 185.

Таблица 25

Оценка потребителями количества организаций на рынке общественного питания (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок общественного питания	6	68	24	2

Потребители охарактеризовали рынок общественного питания следующим образом: 68 % опрошенных считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, 6 % говорят об избыточности, при этом 24 % опрошенных считают, что на данном рынке работает мало организаций, а

еще 2 % опрошенных высказали свое мнение, что таких организаций нет совсем.

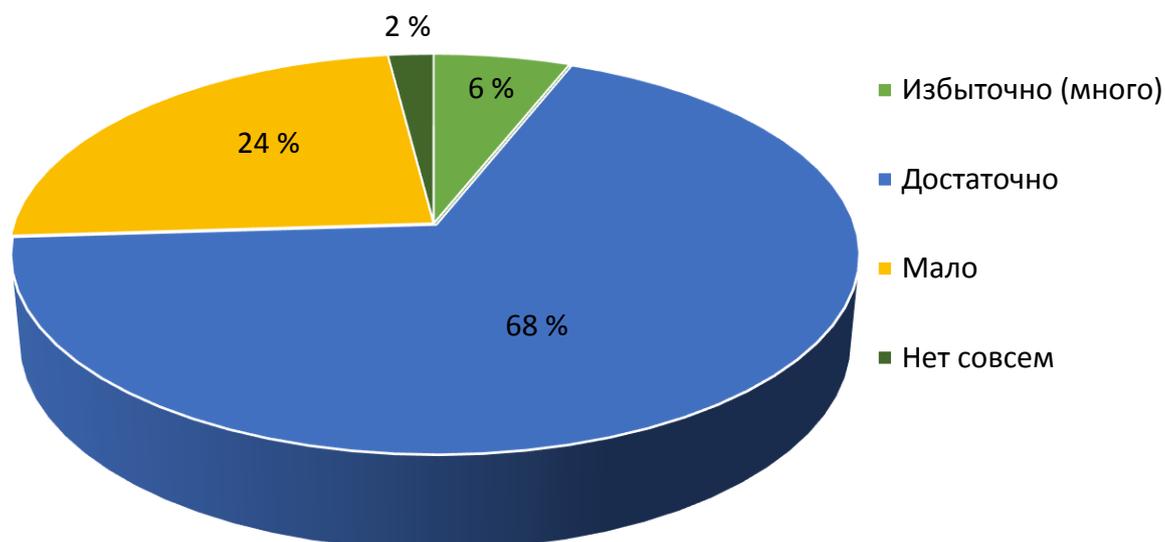


Рис. 31. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, оказывающими услуги на рынке общественного питания

Таблица 26

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке общественного питания (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
40	55	5	57	36	7	62	26	12

На рынке общественного питания большая часть опрошенных удовлетворена качеством оказываемых услуг и возможностью выбора (соответственно 57 % и 62 % от общего числа респондентов). При этом уровнем цен на предоставляемые услуги на анализируемом рынке не удовлетворены 55 % опрошенных.

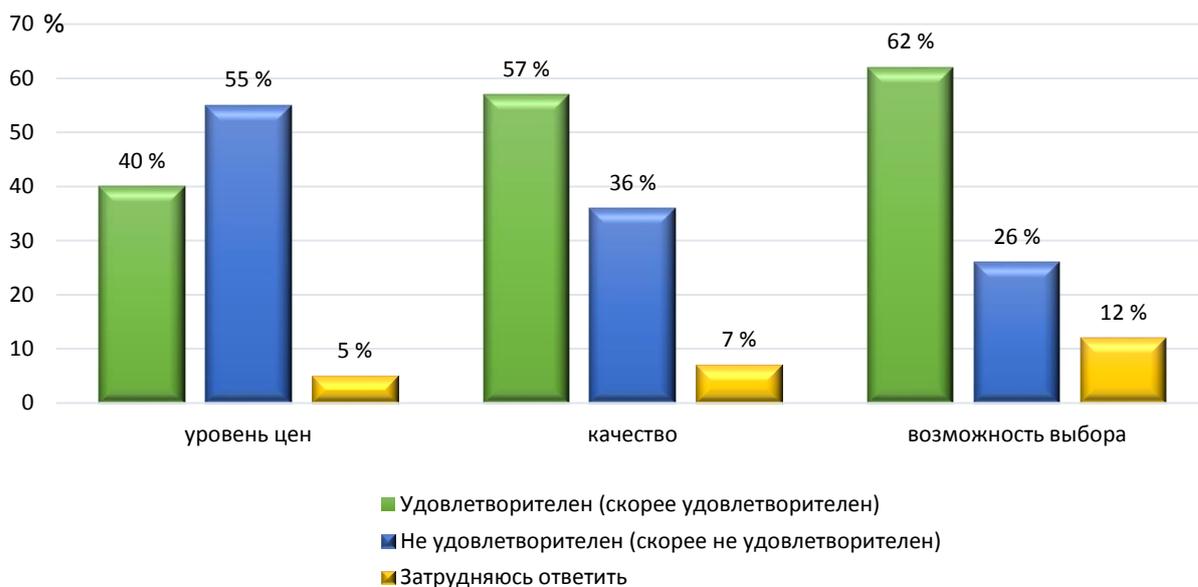


Рис. 32. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке общественного питания

В целом, на рынке общественного питания в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с удовлетворительным качеством предоставляемых услуг и возможностью выбора.

2.14. Рынок бытовых услуг населению

По состоянию на 01.01.2018 года количество объектов, оказывающих бытовые услуги в муниципальном образовании «Город Майкоп», составило 1 375 единиц, в том числе:

ремонт, окраска и пошив обуви – количество объектов 15;

ремонт и пошив швейных изделий – количество объектов 69;

ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов и изготовление металлоизделий – количество объектов 151;

техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования – количество объектов 143;

изготовление и ремонт мебели – количество объектов 124;

услуги химической чистки и крашения, услуги прачечных – количество объектов 4;

ремонт и строительство жилья и других построек - количество объектов 460;

бани и душевые – количество объектов 29;

парикмахерские – количество объектов 316;

фотоателье – количество объектов 22;

ритуальные услуги – количество объектов 13;

прочие бытовые услуги – количество объектов 29.

Таблица 27

Оценка потребителями количества организаций на рынке бытовых услуг населению (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок бытовых услуг населению	1	54	43	2

Проведенный опрос среди населения муниципального образования «Город Майкоп» показал следующие результаты: 54 % опрошенных говорят о достаточном количестве рынка, 43 % респондентов придерживаются позиции, что данного рынка мало, 2 % считают, что его нет совсем, а лишь 1 % высказались об избыточности рынка.

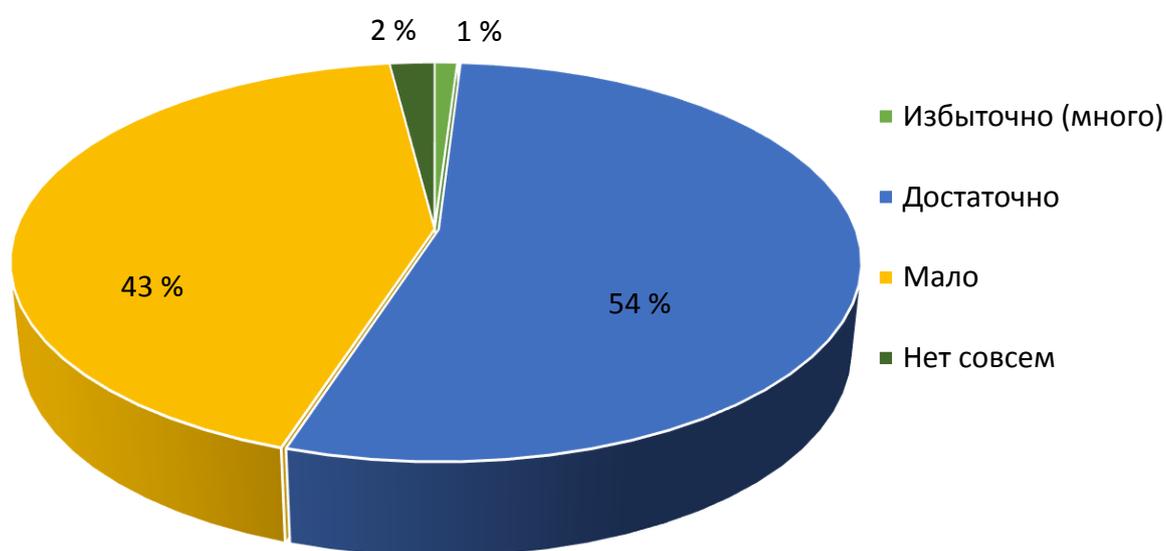


Рис. 33. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, на рынке бытовых услуг населению

Таблица 28

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке бытовых услуг населению (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
36	57	7	45	45	10	45	40	15

На рынке бытовых услуг населению большая часть опрошенных удовлетворена возможностью выбора услуг (45 % от общего числа респондентов). При этом уровнем цен на предоставляемые услуги на анализируемом рынке не удовлетворены 57 % опрошенных. А в отношении качества предоставляемых услуг мнения опрошенных разделились. Так одинаковый процент опрошенных считает, что удовлетворены качеством (45 %) и такой же процент опрошенных (45 %) не удовлетворены предоставляемым качеством услуг.

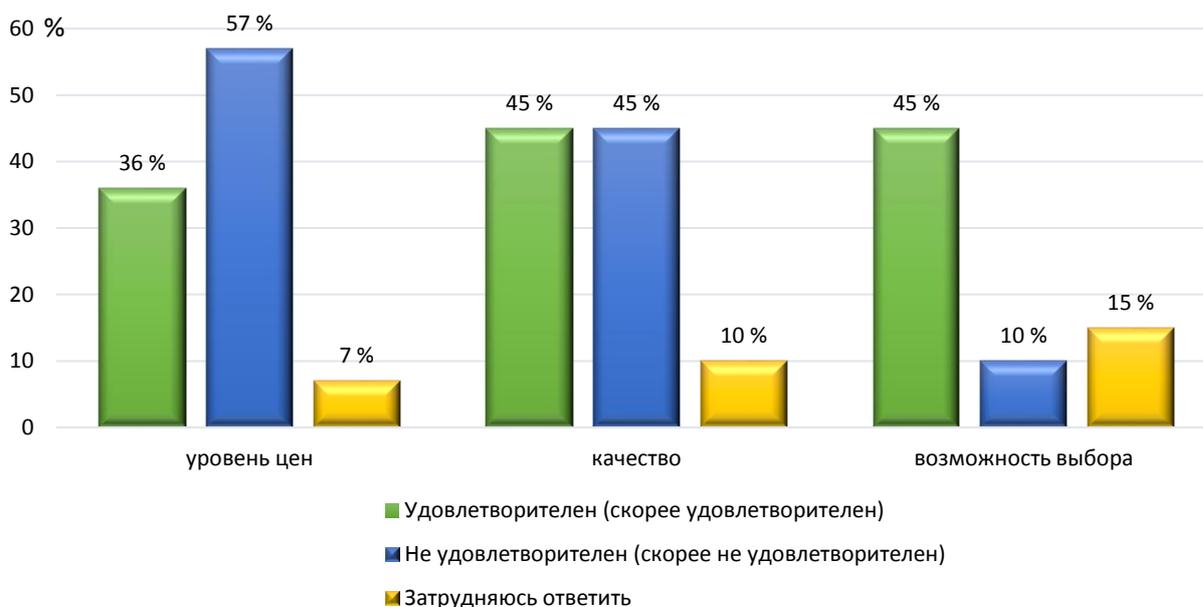


Рис. 34. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке бытовых услуг населению

В целом, на рынке бытовых услуг населению в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с не удовлетворительным уровнем цен.

2.15. Рынок розничной реализации нефтепродуктов (бензина)

По состоянию на 01.01.2018 года на территории муниципального образования «Город Майкоп» на рынке розничной реализации нефтепродуктов предоставляли услуги 19 АЗС общего пользования.

Таблица 29

Оценка потребителями количества организаций на рынке розничной реализации нефтепродуктов (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок розничной реализации нефтепродуктов (бензина)	4	73	18	5

Потребители охарактеризовали рынок розничной реализации нефтепродуктов (бензина) следующим образом: 73 % опрошенных считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, 4 % говорят об избыточности, при этом 18 % опрошенных считают, что на данном рынке работает мало организаций, а еще 5 % опрошенных высказали свое мнение, что таких организаций нет совсем.

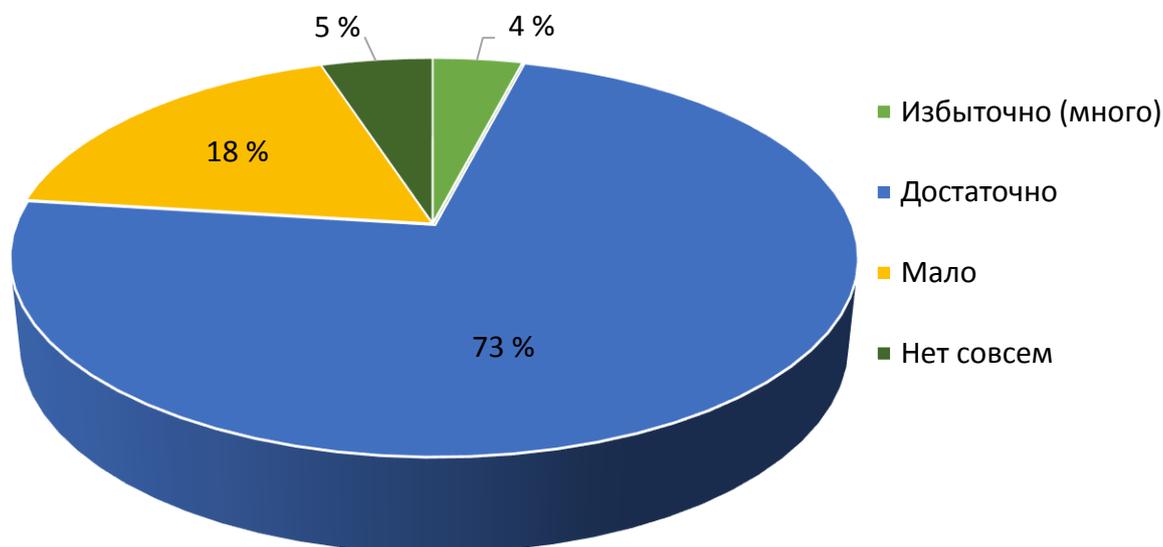


Рис. 35. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, на рынке розничной реализации нефтепродуктов (бензина)

Таблица 30

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке розничной реализации нефтепродуктов (бензина)
(в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
29	65	6	33	60	7	48	40	12

На рынке розничной реализации нефтепродуктов (бензина) большая часть потребителей не удовлетворена уровнем цен на услуги (65 % от общего числа опрошенных) и качеством предоставляемых услуг (60 % от общего числа опрошенных). При этом большинство опрошенных респондентов (48 %) считают, что на рынке розничной реализации нефтепродуктов имеется возможность выбора услуг.

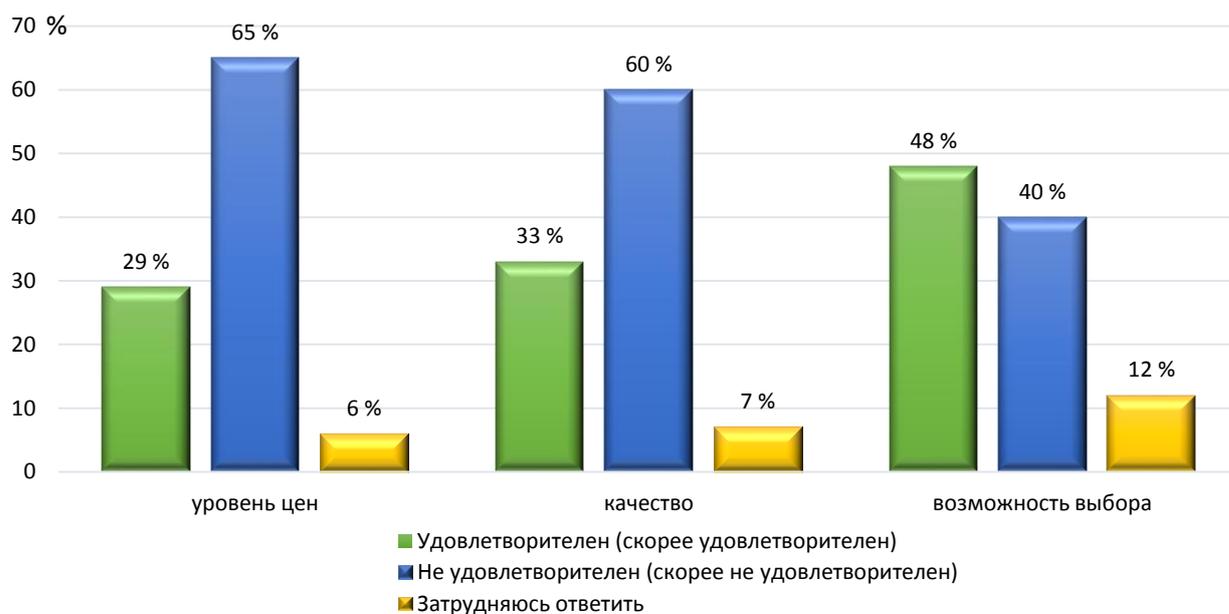


Рис. 36. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке розничной реализации нефтепродуктов (бензина)

В целом, на рынке розничной реализации нефтепродуктов (бензина) в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с не удовлетворительным уровнем цен и качеством предоставляемых услуг.

2.16. Рынок производства строительных материалов

Рынок производства строительных материалов в муниципальном образовании «Город Майкоп» представлен рынком нерудных строительных материалов, а именно добычей щебня и гравия.

Таблица 31

Оценка потребителями количества организаций на рынке производства строительных материалов (в % от общего числа)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем
Рынок производства строительных материалов	3	61	28	8

Потребители охарактеризовали рынок производства строительных материалов следующим образом: 61 % опрошенных считают, что количество услуг на данном рынке достаточно, 3 % говорят об избыточности, при этом 28 % опрошенных считают, что на данном рынке работает мало организаций, а еще 8 % опрошенных высказали свое мнение, что таких организаций нет совсем.

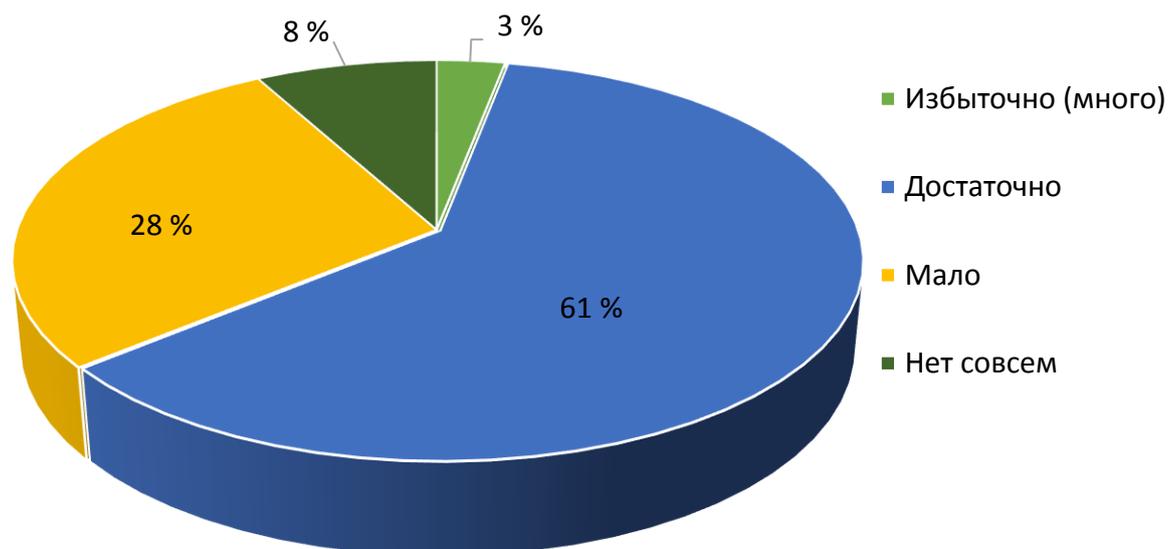


Рис. 37. Обеспеченность организациями, по мнению потребителей, на рынке производства строительных материалов

Таблица 32

Удовлетворенность потребителей основными характеристиками на рынке производства строительных материалов (в % от общего числа респондентов)

Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить	Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
37	46	17	41	40	19	47	32	21

На рынке производства строительных материалов большая часть опрошенных удовлетворена качеством оказываемых услуг и возможностью выбора (соответственно 41 % и 47 % от общего числа респондентов). При этом уровнем цен на предоставляемые услуги на анализируемом рынке не удовлетворены 37 % опрошенных.



Рис. 38. Степень удовлетворенности потребителей основными характеристиками на рынке производства строительных материалов

В целом, на рынке производства строительных материалов в муниципальном образовании «Город Майкоп», по оценкам респондентов, наблюдается достаточное количество предоставляемых услуг с удовлетворительным качеством и возможностью выбора.

3. Обращение потребителей товаров и услуг за защитой своих прав

По результатам проведенного мониторинга за защитой своих прав обращалось 8 % от общего числа опрошенных респондентов, в том числе в:

- Управление Роспотребнадзора по Республике Адыгея – 6 %;
- Прокуратуру Республики Адыгея – 2 %;

Большинство опрошенных, а именно 92 %, заявили, что в надзорные органы не обращались.

4. Оценка качества услуг субъектов естественных монополий

Удовлетворенность потребителей услугами естественных монополий оценивалась по качеству предоставляемых услуг.

Таблица 33

Удовлетворенность потребителей качеством услуг по водоснабжению, водоотведению (в % от общего числа респондентов)

Качество услуг по водоснабжению, водоотведению		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
70	29	1

Потребителями при оценке услуг субъектов естественных монополий наиболее высокие баллы были выставлены в сфере водоснабжения и

водоотведения – 70 % респондентов удовлетворены качеством услуг, 29 % скорее не удовлетворены, 1 % затруднились ответить.

Таблица 34

Удовлетворенность потребителей качеством услуг по водоочистке
(в % от общего числа респондентов)

Качество услуг по водоочистке		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
50	49	1

Мнения потребителей по качеству водоочистки разделились: 50 % опрошенных удовлетворены качеством, в то же время 49 % не удовлетворены качеством предоставляемой услуги.

Таблица 35

Удовлетворенность потребителей качеством услуг газоснабжения
(в % от общего числа респондентов)

Качество услуг газоснабжения		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
55	42	3

Услуги газоснабжения респонденты оценили следующим образом: удовлетворены и скорее удовлетворены – 55 % от общего числа опрошенных; при этом 42 % не удовлетворены или скорее не удовлетворены услугами газоснабжения и 3 % опрошенных затруднились ответить.

Таблица 36

Удовлетворенность потребителей качеством услуг электроснабжения
(в % от общего числа респондентов)

Качество услуг электроснабжения		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
60	39	1

Услугами электроснабжения удовлетворены и скорее удовлетворены – 60 % от общего числа опрошенных; при этом 39 % не удовлетворены или скорее не удовлетворены услугами газоснабжения и 1 % опрошенных затруднились ответить.

Таблица 37

Удовлетворенность потребителей качеством услуг теплоснабжения
(в % от общего числа респондентов)

Качество услуг теплоснабжения		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
57	28	15

Потребители услуг теплоснабжения высоко оценили качество предоставляемых услуг. Так, 57 % от общего числа опрошенных удовлетворены и скорее удовлетворены качеством услуг, а 28 % опрошенных оказались не удовлетворены или скорее не удовлетворены качеством, при этом 15 % респондентов затруднились ответить.

Таблица 38

Удовлетворенность потребителей качеством услуг электросвязи
(в % от общего числа респондентов)

Качество услуг электросвязи (телефонной связи)		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
47	43	10

Услугами электросвязи удовлетворены и скорее удовлетворены – 47 % от общего числа опрошенных; при этом 43 % не удовлетворены или скорее не удовлетворены услугами телефонной связи и 10 % опрошенных затруднились ответить.

Таблица 39

Удовлетворенность потребителей качеством услуги почтовой связи
(в % от общего числа респондентов)

Качество услуги почтовой связи		
Удовлетворителен (скорее удовлетворителен)	Не удовлетворителен (скорее не удовлетворителен)	Затрудняюсь ответить
59	36	5

Услугами почтовой связи удовлетворены и скорее удовлетворены 59% опрошенных, а 36 % ответили, что не удовлетворены или скорее не удовлетворены данными услугами, при этом 5% опрошенных затруднились ответить.



Рис. 39. Степень удовлетворенности потребителей качеством услуг субъектов естественных монополий

5. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды в Республике Адыгея

Результаты опроса жителей муниципального образования «Город Майкоп» по вопросу «Как изменилось количество организаций на следующих рынках Республики Адыгея в течение последних 3 лет» представлены в таблице 40.

Таблица 40

Оценка населением изменения количества организаций, оказывающих услуги на приоритетных и социально значимых рынках Республики Адыгея в течение последних трех лет (в % от общего числа)

Наименование рынков	Снизилось	Не изменилось	Увеличилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг дошкольного образования	7%	31%	47%	15%
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	5%	56%	18%	21%
Рынок услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.)	8%	35%	47%	10%
Рынок медицинских услуг	9%	46%	40%	5%
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи)	6%	29%	34%	31%
Рынок услуг в сфере культуры (театры, библиотеки, дома культуры и пр.)	8%	61%	27%	4%
Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства	10%	61%	18%	11%
Рынок розничной торговли	1%	35%	58%	6%
Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом	6%	48%	43%	3%
Рынок услуг информатизации и связи	5%	42%	41%	12%
Рынок услуг в сфере социального обслуживания населения	4%	56%	21%	19%
Рынок туристских услуг	3%	53%	27%	17%
Рынок общественного питания	3%	38%	52%	7%
Рынок бытовых услуг населению	1%	62%	23%	14%
Рынок розничной реализации нефтепродуктов (бензина)	-	51%	37%	12%
Рынок производства строительных материалов	-	40%	38%	22%

Большая часть респондентов отметила, что количество организаций, оказывающих услуги на приоритетных и социально значимых рынках Республики Адыгея в течение последних трех лет преимущественно не изменилось на следующих рынках:

- рынок бытовых услуг населению – 62 %;
- рынок услуг в сфере культуры – 61 %;
- рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства – 61 %;
- рынок услуг детского отдыха и оздоровления – 56 %;

- рынок услуг в сфере социального обслуживания населения – 56 %;
- рынок туристских услуг – 53 %;
- рынок розничной реализации нефтепродуктов (бензина) – 51 %;
- рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом – 48 %;
- рынок медицинских услуг – 46 %;
- рынок производства строительных материалов – 40 %.

При этом значительная часть респондентов отметила, что количество организаций в сфере торговли за последние 3 года увеличилось – 58 % от общего числа респондентов. Также по 47 % респондентов считают, что количество организаций на рынке услуг дошкольного образования и рынке услуг дополнительного образования детей увеличилось.

Следует отметить, что 31 % от общего числа респондентов затруднилось оценить изменения на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья. В большей степени это связано с недостаточным уровнем развития указанного рынка.

Кроме того, значительная часть респондентов не смогла оценить изменения, происходящие на рынках детского отдыха и оздоровления, производства строительных материалов, а также рынке услуг социального обслуживания населения. В основном это обусловлено недостаточным уровнем информированности населения.

6. Товары и услуги, на которые, по мнению опрошенных, цены в Республике Адыгея выше по сравнению с другими регионами России

Потребители, принимавшие участие в опросе, указали следующие товары и услуги, на которые, по их мнению, цены в Республике Адыгея выше по сравнению с другими регионами России:

- бензин – 33 % от общего числа опрошенных;
- продукты питания – 24 % от общего числа опрошенных;
- жилищно-коммунальное хозяйство – 19 % от общего числа опрошенных;
- на все товары и услуги – 11 % от общего числа опрошенных;
- газ – 3 % от общего числа опрошенных;
- медикаменты – 3 % от общего числа опрошенных;
- медицинские услуги - 3 % от общего числа опрошенных;
- одежда - 2 % от общего числа опрошенных;
- строительные материалы - 2 % от общего числа опрошенных.

7. Оценка потребителями качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Республики Адыгея и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе

Анализ оценок официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Республики Адыгея среди потребителей позволяет увидеть положительный отзыв о качестве официальной

информации, размещаемой в открытом доступе (количество участников, данные о перспективах развития конкретных рынков, барьеры входа на рынок и т.д.), и деятельности по содействию развитию конкуренции.

Оценки потребители выставляли по 5-балльной шкале, где оценивали качество информации по трем критериям:

- уровень доступности;
- уровень понятности;
- удобство получения.

Таблица 41

Оценка потребителями качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Республики Адыгея и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе

Показатели	Удовлетворительное	Скорее удовлетворительное	Скорее неудовлетворительное	Неудовлетворительное	Затрудняюсь ответить/мне ничего не известно о такой информации
Уровень доступности	20 %	39 %	18 %	8 %	15 %
Уровень понятности	12 %	43 %	25 %	4 %	16 %
Удобство получения	13 %	39 %	27 %	4 %	17 %

Уровень доступности информации потребители оценили таким образом, что при подсчете ответов 59 % высказалось об удовлетворительном или скорее удовлетворительном размещении информации на официальных сайтах министерства экономического развития и торговли Республики Адыгея и Администрации муниципального образования «Город Майкоп». Мнения остальных опрошенных разделились среди скорее неудовлетворенных - 18 % и не удовлетворенных 8 % доступом к информации, а также 15 % респондентов затруднились ответить.

Практически схожие ситуации с уровнем понятности и удобством получения официальной информации. Так уровень понятности оценили удовлетворительно и скорее удовлетворительно 55 % опрошенных потребителей. Скорее не удовлетворенными уровнем понятности оказались 25 % опрошенных. Совсем не удовлетворенными остались 4 % опрошенных. При этом 16 % респондентов затруднились ответить.

Удобство получения информации отмечают 52 % потребителей, оценив, как удовлетворительное и скорее удовлетворительное. Скорее не удовлетворенными удобством получения информации оказались 27 % респондентов. Не удовлетворенными остались 4 % опрошенных, а 17 % затруднились ответить.



Рис. 40. Оценка удовлетворенности потребителей информацией о состоянии конкурентной среды

Итоги опроса свидетельствуют о том, что большинство респондентов удовлетворены и скорее удовлетворены качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Республики Адыгея и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещенной в открытом доступе.

Руководитель Комитета по экономике
Администрации муниципального образования
«Город Майкоп»

Н.Н. Галда