

**Результаты мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров,
работ и услуг на территории
Пестовского муниципального района в 2020 году**

Анкетирование потребителей товаров, работ и услуг на территории Пестовского муниципального района по теме: «Удовлетворённость потребителей качеством товаров, работ, услуг и ценовой конкуренцией на рынках Новгородской области» проводилось в ноябре-декабре 2020 года.

В рамках мониторинга обработано 27 анкет.

Из общего числа опрошенных лиц (респондентов), женщины составили 92,59%, мужчины – 7,41%.

Возрастной состав респондентов от общего числа составил:

- от 18 до 24 лет включительно – 2 чел. (7,41%);
- от 25 до 34 лет включительно – 2 чел. (7,41%);
- от 35 до 44 лет включительно – 5 чел. (18,52%);
- от 45 до 54 лет включительно – 13 чел. (48,15%);
- от 55 до 64 лет включительно – 4 чел. (14,81%);
- старше 65 лет – 1 чел. (3,70%).

В опросе преимущественно приняли участие респонденты возрастных групп от 45 лет до 54 лет.

Наличие детей у респондентов:

- нет детей – 6 чел. (22,22%);
- 1 ребенок – 11 чел. (40,74%);
- 2 ребенка – 10 чел. (37,04%);

Преимущественно в опросе приняли участие лица, имеющие детей, что позволит оценить уровень развития конкуренции на «детских» социально значимых рынках Пестовского района.

Сфера деятельности, социальный статус респондентов:

- работаю – 24 чел. (88,9% от общего числа респондентов);
- пенсионер – 1 чел. (3,7% от общего числа респондентов);
- предприниматель – 1 чел. (3,7% от общего числа респондентов);

В опросе преимущественно приняли участие работающие лица жители района.

Образование респондентов:

- общее среднее образование – 0 чел.;
- среднее профессиональное – 4 чел. (14,8%);
- неполное высшее – 0 чел.;
- высшее – 23 чел. (85,2%);
- научная степень – 0;
- иное – 0 чел.

В опросе преимущественно приняли участие лица, имеющие высшее образование (85,2% от общего числа).

Среднемесячный доход в расчёте на одного члена семьи респондента:

- до 10 тыс. рублей – 1 чел. (3,7%);
- от 10 до 20 тыс. рублей – 14 чел. (51,9%);
- от 20 до 30 тыс. рублей – 7 чел. (25,9%);
- от 30 до 45 тыс. рублей – 4 чел. (14,8%);
- от 45 до 60 тыс. рублей – 1 чел. (3,7%);
- свыше 60 тыс. рублей – 0.

В опросе преимущественно приняли участие лица, имеющие среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи от 10 до 20 тыс. рублей (51,9% от общего числа).

Таким образом, основные респонденты – это работающие женщины с высшим

образованием, проживающие на территории Пестовского муниципального района, в возрасте от 45 до 54 лет, имеющие одного или двух детей, со среднемесячным доходом на одного члена семьи от 10 до 20 тыс. руб.

В целях **определения удовлетворённости потребителей качеством и ценами товаров, работ, услуг**, респондентам предложили:

1) оценить *достаточность организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Пестовского муниципального района* (результаты представлены в таблице № 1).

Таблица 1. Количество организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Пестовского муниципального района

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	2	23	2	-	-
Рынок медицинских услуг	-	21	5	1	-
Рынок социальных услуг	1	17	7	1	1
Рынок услуг дополнительного образования детей	-	20	7	-	-
Рынок ритуальных услуг	-	22	5	-	-
Рынок жилищного строительства	-	11	4	12	-
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	-	9	4	11	3
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	-	7	13	4	3
Рынок архитектурно-строительного проектирования	-	6	7	6	8
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	-	9	10	4	4
Рынок вылова водных биоресурсов	-	5	4	10	8
Рынок переработки водных биоресурсов	-	4	3	11	9
Рынок товарной аквакультуры	-	4	3	11	9
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	-	5	2	11	9
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	-	11	7	3	6
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	-	9	12	5	1
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	-	7	12	5	3

Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	-	7	11	4	5
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	-	3	17	6	1
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	-	10	5	6	6
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	-	7	5	6	9
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	-	16	8	-	3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	-	10	12	4	1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	-	11	12	3	1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	2	15	7	2	1
Рынок легкой промышленности	-	3	3	16	5
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	-	22	2	1	2
Рынок производства кирпича	-	3	1	18	5
Рынок производства бетона	-	3	2	14	8
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	2	16	5	2	2
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1	20	3	2	1
Рынок племенного животноводства	-	3	1	15	8
Рынок семеноводства	-	3	1	15	8

По данным таблицы № 1 видно, что респонденты считают:

избыточное количество организаций, оказывающих услуги на рынках:

- розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами;
- услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;
- услуг по ремонту автотранспортных средств.

достаточным количество организаций, оказывающих услуги на рынках:

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (85,2% от общего числа);
- рынок медицинских услуг (77,8 от общего числа);
- рынок социальных услуг (62,9% от общего числа);

- рынок услуг дополнительного образования (74,1% от общего числа);
 - рынок ритуальных услуг (81,5% от общего числа);
 - рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (59,3% от общего числа);
 - рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (55,6% от общего числа);
 - рынок обработки древесины и производства изделий из дерева (81,5% от общего числа);
 - рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (59,3% от общего числа);
 - рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (74,1% от общего числа).
- недостаточным* количество организаций, оказывающих услуги на рынках:
- рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 48,1% от общего числа опрошенных;
 - рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 44,4% от общего числа опрошенных;
 - рынок выполнения работ по благоустройству городской среды – 44,4% от общего числа опрошенных;
 - рынок кадастровых и землеустроительных работ-37,1%;
 - рынок поставки сжиженного газа в баллонах – 62,9% от общего числа опрошенных;
 - рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок – 44,0% от общего числа опрошенных;
 - рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – 44,0% от общего числа опрошенных.
- отсутствие* организаций, оказывающих на рынках:
- производства кирпича-66,7%;
 - производства бетона-51,9%
 - легкой промышленности-59,3%.

2) оценить степень удовлетворения характеристиками товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района (результаты представлены в таблице № 2).

Таблица 2. Степень удовлетворения характеристиками товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района

Наименование рынка	Уровень цен					Качество					Возможность выбора				
	удовлетворен	скорее удовлетворен	удовлетворен	не удовлетворен	затрудняюсь ответить	удовлетворен	скорее удовлетворен	удовлетворен	не удовлетворен	затрудняюсь ответить	удовлетворен	скорее удовлетворен	удовлетворен	не удовлетворен	затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	3	15	5	4	0	3	16	5	1	2	6	15	3	3	

Рынок медицинских услуг	1	4	7	15		1	5	6	11	4		3	8	16	
Рынок социальных услуг	2	11	6	5	3	3	12	15	1	6	2	11	6	5	3
Рынок услуг дополнительного образования детей	3	15	5	1	3	3	14	5	1	4	3	14	5	6	2
Рынок ритуальных услуг	2	15	3	3	4	2	14	4	2	5	2	12	6	5	2
Рынок жилищного строительства	1	8	4	6	8	1	7	4	6	9	1	4	5	10	7
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	1	5	3	6	12	1	7	3	3	13	1	3	4	9	10
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	1	6	6	7	7	1	5	8	8	5	1	3	4	10	9
Рынок архитектурно-строительного проектирования	1	4	3	6	13	1	4	3	4	15	1	2	3	9	12
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	1	5	3	7	11	1	5	4	3	14	1	3	3	8	12
Рынок вылова водных биоресурсов	1	3	2	5	16	1	3	1	4	18	1	3	2	8	13
Рынок переработки водных биоресурсов	1	3	2	7	14	1	4	1	4	17	1	3	2	8	13
Рынок товарной аквакультуры	1	3	1	5	17	1	4	1	4	17	1	2	2	8	14
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	2	4	1	6	14	1	4	2	4	16	1	3	1	9	13
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	1	6	4	5	11	1	10	4	3	9	1	10	2	10	4
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых	3	12	2	6	4	2	9	5	8	3	1	8	1	14	3

коммунальных отходов															
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	1	10	4	6	6	1	10	6	4	6	1	7	3	13	3
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	1	6	3	10	7	1	4	4	7	11	1	3	2	14	7
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	1	4	6	16		2	4	6	13	2	1	3	4	17	2
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	1	8	3	11	4	2	11	2	6	6	1	8	1	12	5
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	1	7	3	8	8	2	11	1	5	8	1	8	1	11	6
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	1	15	3	7	2	3	14	3	5	2	2	12	6	5	2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	2	14	3	6	2	2	10	3	6	7	3	9		11	4
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным	3	14	2	6	2	2	14		6	5	3	11	3	8	2

маршрутам регулярных перевозок															
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиrow и багажа легковым такси	3	13	5	4	2	2	15	2	4	4	3	14	3	7	2
Рынок легкой промышленности	1	3	2	6	15	1	2	1	6	17	1	3		9	14
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	3	14	3	5	4	2	13	1	3	8	2	3		7	5
Рынок производства кирпича	1	2		7	17	1	2	1	6	17	1	3	1	10	12
Рынок производства бетона	1	2		7	17	1	2	1	6	17	1	3		10	13
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	2	14	3	4	4	2	10	5	3	7	1	12	3	6	5
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно- телекоммуникационн ой сети "Интернет"	2	13	6	5	1	2	11	5	6	3	1	12	5	8	1
Рынок племенного животноводства	1	2		7	17	1	2		5	9	1	2		9	15
Рынок семеноводства	1	2		7	17	1	2		5	19		3		9	15

По данным таблицы № 2 видно, как респонденты оценили:

уровень цен товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района:
удовлетворены потребители уровнем цен на рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (11,1% от числа опрошенных);
- услуг дополнительного образования (11,1% от числа опрошенных);
- услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов (11,1% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (11,1% от числа опрошенных);
- обработки древесины и производства изделий из дерева (11,1% от числа опрошенных),
скорее удовлетворены потребители уровнем цен на рынках:
- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (55,6% от числа опрошенных);

- услуг дополнительного образования (55,6% от числа опрошенных);
 - ритуальных услуг (55,6% от числа опрошенных);
 - услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов (44,4% от числа опрошенных);
 - нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (55,6% от числа опрошенных);
 - оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (51,9% от числа опрошенных);
 - оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (59,1% от числа опрошенных);
 - оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (48,1% от числа опрошенных);
 - обработки древесины и производства изделий из дерева (51,9% от числа опрошенных);
 - оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (51,9% от числа опрошенных);
 - услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (48,1% от числа опрошенных),
скорее не удовлетворены потребители уровнем цен на рынках:
 - социальных услуг (22,2% от числа опрошенных);
 - услуг дополнительного образования (18,5% от числа опрошенных);
 - дорожной деятельности (за исключением проектирования) (22,2% от числа опрошенных);
 - рынком поставки сжиженного газа в баллонах (за исключением проектирования) (22,2% от числа опрошенных);
 - оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (18,5% от числа опрошенных);
 - услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (22,2% от числа опрошенных),
не удовлетворены потребители уровнем цен на рынках:
 - медицинских услуг (55,6% от числа опрошенных);
 - выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах (37,1% от числа опрошенных);
 - поставки сжиженного газа в баллонах (59,3% от числа опрошенных),
затрудняются ответить потребители уровнем цен на рынках:
 - архитектурно-строительного проектирования (48,2% от числа опрошенных);
 - вылова водных биоресурсов (59,3% от числа опрошенных);
 - переработки водных биоресурсов (51,9% от числа опрошенных);
 - товарной аквакультуры (62,9% от числа опрошенных);
 - добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (51,9% от числа опрошенных);
 - легкой промышленности (55,6% от числа опрошенных);
 - производства кирпича (62,9% от числа опрошенных);
 - производства бетона (62,9% от числа опрошенных);
 - племенного животноводства (62,9% от числа опрошенных);
 - семеноводства (62,9% от числа опрошенных).
- уровень качества товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района:
- удовлетворены* уровнем качества на рынках:
- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (11,1% от числа опрошенных);
 - услуг дополнительного образования (11,1% от числа опрошенных);

- социальных услуг (11,1% от числа опрошенных);
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (11,1% от числа опрошенных),
скорее удовлетворены уровнем качества на рынках:
- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (59,3% от числа опрошенных);
- услуг дополнительного образования (51,9% от числа опрошенных);
- ритуальных услуг (51,9% от числа опрошенных);
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (51,9% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (51,9% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (55,6% от числа опрошенных);
- обработки древесины и производства изделий из дерева (48,1% от числа опрошенных);
- оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (37,1% от числа опрошенных),
скорее не удовлетворены уровнем качества на рынках:
- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (18,5% от числа опрошенных);
- медицинских услуг (22,2% от числа опрошенных);
- социальных услуг (55,6% от числа опрошенных);
- услуг дополнительного образования (18,5% от числа опрошенных);
- дорожной деятельности (за исключением проектирования) (29,6% от числа опрошенных);
- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (18,5% от числа опрошенных);
- выполнения работ по благоустройству городской среды (22,2% от числа опрошенных);
- поставки сжиженного газа в баллонах (за исключением проектирования) (22,2% от числа опрошенных);
- оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (18,5% от числа опрошенных);
- услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (18,5% от числа опрошенных),
не удовлетворены уровнем качества на рынках:
- медицинских услуг (40,7% от числа опрошенных);
- дорожной деятельности (за исключением проектирования) (29,6% от числа опрошенных);
- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (29,6% от числа опрошенных);
- поставки сжиженного газа в баллонах (48,1% от числа опрошенных),
затрудняются ответить по уровню качества на рынках:
- архитектурно-строительного проектирования (55,6% от числа опрошенных);
- кадастровых и землеустроительных работ (51,9% от числа опрошенных);
- вылова водных биоресурсов (66,7% от числа опрошенных);
- переработки водных биоресурсов (62,9% от числа опрошенных);
- товарной аквакультуры (62,9% от числа опрошенных);
- добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (59,3% от числа опрошенных);
- легкой промышленности (62,9% от числа опрошенных);
- производства кирпича (62,9% от числа опрошенных);
- производства бетона (62,9% от числа опрошенных);
- племенного животноводства (33,9% от числа опрошенных);
- семеноводства (70,4% от числа опрошенных).

возможность выбора товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района:

удовлетворены возможностью выбора на рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (22,2% от числа опрошенных);
- услуг дополнительного образования (11,1% от числа опрошенных);
- социальных услуг (7,4% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (22,2% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (22,2% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (22,2% от числа опрошенных),

скорее удовлетворены возможностью выбора на рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (55,6% от числа опрошенных);
- услуг дополнительного образования (51,9% от числа опрошенных);
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (44,4% от числа опрошенных);
- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (51,9% от числа опрошенных);
- оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (44,4% от числа опрошенных)
- услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (44,4% от числа опрошенных),

скорее не удовлетворены возможностью выбора на рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (11,1% от числа опрошенных);
- медицинских услуг (29,6% от числа опрошенных);
- социальных услуг (22,2% от числа опрошенных);
- услуг дополнительного образования (18,5% от числа опрошенных);
- ритуальных услуг (22,2% от числа опрошенных);
- жилищного строительства (18,5% от числа опрошенных);
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (22,2% от числа опрошенных);
- услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (18,5% от числа опрошенных),

не удовлетворены возможностью выбора на рынках:

- медицинских услуг (59,3% от числа опрошенных);
- дорожной деятельности (за исключением проектирования) (37,1% от числа опрошенных);
- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (51,6% от числа опрошенных);
- выполнения работ по благоустройству городской среды (48,1% от числа опрошенных);
- выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (51,9% от числа опрошенных);
- поставки сжиженного газа в баллонах (62,9% от числа опрошенных);
- купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии (44,4% от числа опрошенных),

затрудняются ответить о возможности выбора на рынках:

- архитектурно-строительного проектирования (44,4% от числа опрошенных);
- кадастровых и землеустроительных работ (44,4% от числа опрошенных);

- вылова водных биоресурсов (48,1% от числа опрошенных);
 - переработки водных биоресурсов (48,1% от числа опрошенных);
 - товарной аквакультуры (51,9% от числа опрошенных);
 - добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (48,1% от числа опрошенных);

- легкой промышленности (51,9% от числа опрошенных);
 - производства кирпича (44,4% от числа опрошенных);
 - производства бетона (48,1% от числа опрошенных);
 - племенного животноводства (55,6% от числа опрошенных),

В Новгородской области по сравнению с другими регионами РФ цены выше на:

- ГСМ 5 чел.(18,5% от числа опрошенных);
 - медицинские услуги 4 чел.(14,8% от числа опрошенных);
 - коммунальные услуги 5 чел.(18,5% от числа опрошенных);
 - иное 7 чел.(25,9% от числа опрошенных).

6 респондентов не смогли оценить уровень цен в Новгородской области по сравнению с другими регионами.

В Новгородской области по сравнению с другими регионами РФ выше качество:

-медицинские услуги 2 чел.(7,4% от числа опрошенных);
 -молочные продукты 3 чел.(11,1% от числа опрошенных);
 -иное 8 чел.(29,6% от числа опрошенных).

14 респондентов не смогли оценить уровень качества на товары и услуги в Новгородской области по сравнению с другими регионами.

В целом результаты опроса показали, что развитие конкуренции на рынках Пестовского муниципального района имеет объективные предпосылки и направлено на повышение удовлетворённости потребителей основными характеристиками оказываемых услуг (цена, качество, возможность выбора).

В целях **оценки состояния конкуренции и конкурентной среды на рынках Пестовского района** респондентам предложили:

3) оценить, как изменилось количество организаций, предоставляющих товары, работы, услуги на рынках Пестовского муниципального района, в течение последних 3-х лет (результаты представлены в таблице № 3).

Таблица 3. Мнения об изменении количества организаций, предоставляющих товары, работы, услуги на рынках Пестовского района, в течение последних 3-х лет

Наименование рынков	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	14,8	18,5	59,3	7,4
Рынок медицинских услуг	25,9	48,1	55,6	7,4
Рынок социальных услуг	7,4	3,7	66,7	22,2
Рынок услуг дополнительного образования детей	11,1	7,4	70,4	11,1
Рынок ритуальных услуг	11,1	14,8	55,6	18,5
Рынок жилищного строительства	7,4		55,6	37,0
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и	11,1		40,7	48,1

дорожного строительства				
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	11,1	3,7	37,0	48,1
Рынок архитектурно-строительного проектирования	11,1		37,0	51,9
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	11,1		40,7	48,1
Рынок вылова водных биоресурсов	14,8		37,0	48,1
Рынок переработки водных биоресурсов	14,8		33,3	51,9
Рынок товарной аквакультуры	14,8		37,0	48,1
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	14,8		37,0	48,1
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	11,1		59,3	29,6
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	18,5	3,7	51,9	25,9
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	11,1	7,4	44,4	37,0
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	14,8	3,7	14,4	37,0
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	14,8	3,7	66,7	14,8
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	11,1		70,4	18,5
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	11,1		63,0	25,9
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	11,1	11,1	63,0	14,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	14,8	14,8	44,4	25,9
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	14,8	18,5	44,4	22,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	11,1	33,3	33,3	22,2
Рынок легкой промышленности	11,1		37,0	51,9
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	14,8	18,5	33,3	33,3
Рынок производства кирпича	11,1		40,7	48,1
Рынок производства бетона	11,1		40,7	48,1
Рынок оказания услуг по ремонту	11,1	14,8	48,1	25,9

автотранспортных средств				
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	11,1	3,7	66,7	18,5
Рынок племенного животноводства	14,8		37,0	48,1
Рынок семеноводства	14,8		37,0	48,1

Из таблицы № 3 следует, что за 2018-2020 годы количество организаций, оказывающих услуги на социально значимых и приоритетных рынках Пестовского муниципального района, преимущественно не изменилось на следующих рынках:

- социальных услуг – 58,0%;
- услуг дополнительного образования детей – 50,6%;
- поставки сжиженного газа в баллонах – 55,1%;
- купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 44,9%;
- услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 55,6%.

При этом значительная часть респондентов отметила *увеличение* на следующих рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами-18,5%;
- медицинских услуг-48,1%;
- оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок-18,5%;
- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси-33,3%;
- обработки древесины и производства изделий из дерева-18,5%.

25,9% опрошенных считает, что за последние 3 года произошло *сокращение* количества организаций в сфере медицинских услуг, по 14,8% в сфере розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, в сфере поставки сжиженного газа в баллонах, в сфере племенного животноводства, в сфере семеноводства, 48,5% в сфере услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов.

Следует отметить, что респонденты *не смогли оценить* изменения, произошедшие за три года, в количественном составе организаций, работающих на рынках:

- строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства 48,1%;
- дорожной деятельности (за исключением проектирования) 48,1%;
- архитектурно-строительного проектирования 51,9%;
- переработки водных биоресурсов 51,9%;
- товарной аквакультуры 48,1%;
- добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения 48,1%;
- легкой промышленности 51,9%;
- производства кирпича 48,1%;
- производства бетона 48,1%;
- племенного животноводства 48,1%;
- семеноводства 48,1%.

В основном это обусловлено недостаточным уровнем информированности населения об организациях, оказывающих услуги на данных рынках, а также тем, что респонденты могут не пользоваться товарами, работами и услугами данных рынков.

4) оценить *качество услуг субъектов естественных монополий в Пестовском муниципальном районе* (результаты представлены в таблице № 4).

Таблица 4. Оценка качества услуг субъектов естественных монополий в Пестовском муниципальном районе

	Удовлетворительно	Скорее удовлетворительно	Скорее неудовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить	Итого
Водоснабжение, водоотведение	4	11	5	4	3	27
Водоочистка	3	9	3	9	3	27
Газоснабжение	2	9	3	12	1	27
Электроснабжение	5	13	4	4	1	27
Теплоснабжение	7	9	7	1	3	27
Телефонная связь	8	14	2	1	2	27

По данным таблицы № 4 следует:

«Удовлетворены» качеством услуг:

- водоочистки увеличилась на 2,1%;
- электроснабжения увеличилась на 4,5%;
- теплоснабжения увеличилась на 8,7%;
- газоснабжение снизилось на 5,0%;
- телефонной связи увеличилась на 5,4%;
- водоснабжение, водоотведение увеличилось на 4,8%.

Наибольшую *неудовлетворенность* респондентов вызвало качество услуг водоочистки 33,3% и газоснабжения 44,4% от общего числа респондентов, что выше на 9,7% и 38,8% чем в 2019 году.

При взаимодействии с субъектами естественных монополий (водоснабжение, водоотведение, водоочистка, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, телефонная связь) респонденты *столкнулись со следующими проблемами* (результаты представлены в таблице №5):

- с взиманием дополнительной платы (3 респондентов);
- навязыванием дополнительных услуг (3 респондента);
- при замене приборов учёта (3 респондентов);
- с требованием заказов необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур (1 респондента);
- с другими проблемами столкнулись 2 респондентов.

Не сталкивались с подобными проблемами 10 респондентов (37%) и затруднились ответить 5 респондентов (18,5%).

Таблица 5 Проблемы при взаимодействии с субъектами естественных монополий (водоснабжение/ водоотведение, водоочистка, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение, телефонная связь) в Пестовском муниципальном районе

Взимание дополнительной платы	3	11,1%
-------------------------------	---	-------

Навязывание дополнительных услуг	3	11,1%
Отказ в установке приборов учета	0	0
Проблемы с заменой приборов учета	3	11,1%
Требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур	1	3,7%
Другое (пожалуйста, укажите)	2	7,4%
Не сталкивался с подобными проблемами	10	37,0%
Затрудняюсь ответить	5	18,5%

5) оценить, как изменились характеристики товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района в течение последних 3-х лет (результаты представлены в таблице № 6).

Таблица 6. Мнение об изменении характеристик товаров, работ и услуг на рынках Пестовского муниципального района в течение последних 3-х лет

Наименование рынка	Уровень цен				Качество				Возможность выбора			
	снижены	увеличились	изменились	юсть	снижены	увеличились	изменились	юсть	снижены	увеличились	изменились	юсть
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	1	19	6	1	2	6	15	4	3	8	14	2
Рынок медицинских услуг	1	18	7	1	8	3	12	4	4	4	17	2
Рынок социальных услуг	1	12	8	6	3	3	14	7	2	3	17	5
Рынок услуг дополнительного образования детей	1	16	8	2	2	5	14	6	2	3	18	4
Рынок ритуальных услуг	1	15	8	3	2	4	15	6	1	5	16	5
Рынок жилищного строительства	1	11	7	8	3	2	13	9	1	3	11	12
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	1	11	7	8	3	2	12	10	2	1	11	13
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	1	11	6	9	4	3	11	9	1	3	12	11
Рынок архитектурно-строительного проектирования	1	8	6	12	2	2	12	11	1	1	12	13
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	1	12	6	8	2	2	12	11	1	2	12	12
Рынок вылова водных биоресурсов	1	9	6	11	2	2	11	12	1	2	12	12

Рынок переработки водных биоресурсов	1	9	6	11	2	2	11	12	2	1	12	12
Рынок товарной аквакультуры	1	9	6	11	2	2	11	12	1	1	13	12
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	1	8	6	12	2	2	11	12	2	1	12	12
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	1	14	8	4	2	2	15	8	1	2	16	8
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	1	18	7	1	2	7	12	6	1	3	16	7
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	1	12	6	8	1	4	14	8	2	2	14	9
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	1	13	7	6	3	3	14	7	3	2	14	8
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	1	17	8	1	4	2	16	5	5	1	16	5
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	1	17	7	2	3	2	15	7	1	2	18	6
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	1	14	7	5	2	2	14	9	2	1	16	8
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	1	18	6	2	2	4	15	6	2	4	18	3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	1	17	5	4	2	4	14	7	3	5	14	5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	2	17	5	3	3	4	13	7	4	4	14	5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	2	16	5	4	2	5	13	7	1	6	14	6
Рынок легкой промышленности	1	9	5	12	2	2	11	12	2	1	12	12

Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	1	15	6	5	2	4	13	8	2	4	14	7
Рынок производства кирпича	1	8	5	13	2	2	10	13	2	1	13	11
Рынок производства бетона	1	7	5	14	1	2	11	13	1	2	13	10
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	1	16	6	4	2	3	14	8	3	5	15	4
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1	17	6	3	2	6	12	7	2	6	14	5
Рынок племенного животноводства	1	8	5	13	2	1	11	13	2	1	11	13
Рынок семеноводства	1	8	5	13	1	3	10	13	1	2	11	13

Из данных таблицы № 6 следует:

большая часть респондентов отметила, что за 2018-2020 годы произошло *увеличение* уровня цен на следующих рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 70,4% от общего числа респондентов;
- медицинских услуг – 66,7%;
- услуг дополнительного образования- 59,3%;
- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 66,7%;
- поставки сжиженного газа в баллонах – 62,9%;
- купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 62,9%;
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 66,7%;
- оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – 62,9%;
- оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок – 62,9%;
- оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 59,3%;
- оказания услуг по ремонту автотранспортных средств – 59,3%;
- услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 62,9%.

Примерно равная часть респондентов считают, что уровень цен в организациях за последние 3 года *не изменился* на следующих рынках:

- медицинских услуг – 25,9%;
- социальных услуг – 29,6%;
- услуг дополнительного образования – 29,6%;
- ритуальных услуг – 29,6%;
- жилищного строительства - 25,9%;
- строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства – 25,9%;
- теплоснабжения (производство тепловой энергии) – 29,6%;
- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 25,9%;

- выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме -25,9%;
- поставки сжиженного газа в баллонах – 29,6%;
- купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 25,9%;
- производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации – 25,9%.

Респонденты *не смогли оценить* изменения уровня цен, произошедшие за три года, на следующих рынках:

- добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения;
- легкой промышленности;
- производства кирпича;
- производства бетона;
- племенного животноводства;
- семеноводства.

В основном это обусловлено тем, что респонденты могут не пользоваться товарами, работами и услугами данных рынков.

в части изменения качества товаров, работ и услуг:

Респонденты отметили, что за 2018-2020 годы «не изменилось» качество товаров, работ и услуг на следующих рынках:

- услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 55,6% от общего числа респондентов;
- социальных услуг – 51,9%;
- услуг дополнительного образования – 51,9%;
- ритуальных услуг – 55,6%;
- поставки сжиженного газа – 59,3%;
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 55,6%;

При этом часть респондентов отметила, что за последние три года произошло *снижение* качества предоставляемых медицинских услуг – 29,6%, социальных услуг – 11,1%, дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 14,8%, поставки сжиженного газа – 14,8%.

Респонденты *не смогли оценить* изменения качества товаров, работ и услуг, произошедших за три года, на следующих рынках:

- вылова водных ресурсов 61,1%;
- переработки водных ресурсов 44,4%;
- добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения 44,4%;
- легкой промышленности 44,4%;
- производства кирпича 48,1%;
- производства бетона 48,1%;
- племенного животноводства 48,1%;
- семеноводства 48,1%.

в части изменения возможности выбора товаров, работ и услуг:

Респонденты отметили, что за 2018-2020 годы *не изменилась* возможность выбора товаров, работ и услуг на следующих рынках:

- медицинских услуг – 62,9%;
- социальных услуг – 62,9%;

- услуг дополнительного образования – 66,7%;
- ритуальных услуг – 59,3%;
- теплоснабжения (производство тепловой энергии)- 59,3%;
- услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 59,3%,
- поставки сжиженного газа в баллонах – 59,3%;
- купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии - 66,7%;
- производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации - 59,3%;
- нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 66,7%.

При этом часть респондентов отметила, что за последние три года произошло наибольшее *снижение* возможности выбора предоставляемых медицинских услуг – 14,8%, поставки сжиженного газа в баллонах – 18,5%, так же как и при опросе 2019 года.

Кроме того, 44,4% респондентов *не смогли оценить* изменения, происходящие на рынке жилищного строительства, на рынке вылова водных ресурсов, на рынке переработки водных ресурсов, на рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, на рынке строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства 48,1%, архитектурно-строительного проектирования 48,1%.

В 2020 году в надзорные органы за защитой прав потребителей обратились 5 респондентов (18,5% от общего числа респондентов), при этом:

- у 1-му респонденту не удалось отстоять свои права;
- 4 респондентам полностью удалось отстоять свои права.

б) оценить качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Пестовского муниципального района, размещаемой в открытом доступе (результаты представлены в таблице № 7).

Таблица 7 Качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Пестовского муниципального района, размещаемой в открытом доступе

Критерий оценки	Удовлетворительно	Скорее удовлетворительно	Скорее не удовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить/мне ничего неизвестно о такой информации
Уровень доступности	8	10	1	1	7
Уровень понятности	8	9	2	1	7
Удобство получения	7	10	2	1	7

Из данных таблицы № 7 следует:

большая часть респондентов ответила, что размещаемая информация о состоянии конкурентной среды доступна – 37,0% от общего числа респондентов, понятна – 37,0% и удобна для получения – 33,3%.

При этом *доступностью, понятностью размещаемой информации, а также удобством ее размещения не удовлетворены* не более 3,7% респондентов.

7) в ходе опроса респонденты указали, *какими источниками информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции они предпочитают пользоваться* (результаты представлены в таблице № 8).

Таблица 8. Источники информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции

Источники информации	Предпочитаю		Доверяю	
	пользоваться	%	больше всего	%
Официальная информация, размещенная на официальном сайте министерства инвестиционной политики Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	15	55,56%	9	33,33%
Официальная информация, размещенная на Инвестиционном портале Новгородской области	15	55,56%	6	22,22%
Официальная информация, размещенная на сайте Федеральной антимонопольной службы	15	55,56%	3	11,11%
Информация, размещенная на официальных сайтах других исполнительных органов государственной власти Новгородской области и муниципальных образований органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	15	55,56%	8	29,63%
Телевидение	20	74,07%	1	3,70%
Печатные средства массовой информации	16	59,26%	3	11,11%
Радио	16	59,26%	0	-
Специальные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы	19	70,37%	1	3,70%
Другое (укажите, пожалуйста)	11	40,74%	1	3,70%

Из данных таблицы № 8 следует:

наибольшая часть респондентов *предпочитают* пользоваться телевидением (74,1%), специализированными блогами, порталами и прочими электронными ресурсами (70,4%);

остальная часть респондентов предпочитают пользоваться официальной информацией органов государственной власти (55,6%), печатными СМИ (59,3%), радио (59,3%), электронными СМИ (55,6%).

33,3% респондентов больше всего доверяют официальной информации органов государственной власти.

В связи с полученными результатами, целесообразно усилить пропаганду официальных каналов с информацией о развитии конкуренции, не снижать качество размещаемой информации.

8) в ходе опроса респонденты оценили полноту размещаемой Министерством инвестиционной политики Новгородской области и муниципальным образованием информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области и деятельности по содействию развитию конкуренции (результаты представлены в таблице № 89).

Таблица 9. Оценка полноты размещенной Министерством инвестиционной политики Новгородской области и муниципальным образованием информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области и деятельности по содействию развитию конкуренции

Критерий оценки	Удовлетворительно	%	Скорее удовлетворительно	%	Скорее неудовлетворительно	%	Неудовлетворительно	%	Затрудняюсь ответить / мне ничего не известно о такой информации	%
Доступность* информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе	9	33,33	9	33,33	1	3,70	1	3,70	7	25,93
Доступность* информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе	9	33,33	8	29,63	1	3,70	2	7,41	7	25,93
Предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием	9	33,33	9	33,33	1	3,70	1	3,70	7	25,93

конкурентной среды региона										
Обеспечение доступности* «дорожной карты» региона	8	29,6 3	9	33,3 3	1	3,70	1	3,70	8	29,6 3
Доступность информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона	10	37,0 4	10	37,0 4	0	0,00	1	3,70	6	22,2 2
Доступность* информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе	9	33,3 3	9	33,3 3	1	3,70	1	3,70	7	25,9 3

Из данных таблицы № 9 следует:

67% респондентов «удовлетворены» или «скорее удовлетворены» доступностью информации о нормативной базе, связанной с внедрением стандарта развития конкуренции в Новгородской области;

63% респондентов «удовлетворены» или «скорее удовлетворены» доступностью информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в Новгородской области;

67% респондентов «удовлетворены» или «скорее удовлетворены» возможностью прохождения электронного анкетирования, связанного с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды Новгородской области;

63% респондентов «удовлетворены» или «скорее удовлетворены» доступностью «дорожной карты» Новгородской области;

74% респондентов «удовлетворены» или «скорее удовлетворены» доступностью информации об обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона;

67% респондентов «удовлетворены» или «скорее удовлетворены» доступностью информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области и деятельности по содействию развитию конкуренции.

Но при этом, порядка 26% респондентов не смогли оценить полноту размещаемой информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ, услуг и деятельности по содействию развитию конкуренции, в том числе по причине того, что ничего не знают о наличии такой информации.

В связи с полученными результатами, необходимо обеспечить расширение размещения информации и соответствующих ссылок на официальных сайтах ОМС и органов исполнительной власти области по вопросам развития конкуренции, с одновременной

пропагандой официальных каналов с информацией о развитии конкуренции, не снижать качество размещаемой информации.

В целях **оценки доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг** респондентам предложили:

9) *оценить материальное положение своих семей:*

- у 29,6% респондентов достаточно денег на еду, но купить одежду является уже серьезной проблемой;

- 22,2% респондентам хватает на еду и одежду, но на покупку импортного холодильника или стиральной машины-автомата пришлось бы копить или брать в долг (кредит);

- 29,6% респондентов, в случае необходимости, легко смогут купить основную бытовую технику без привлечения заёмных средств, но автомобиль является непозволительной роскошью;

- 18,5% респондентов могут позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру;

- и не было респондентов, которым не всегда хватает денег даже на еду.

10) *оценить востребованность финансовых продуктов (услуг)* (результаты представлены в таблицах № 10-14).

Таблица 10. Востребованность финансовых продуктов (услуг) в части размещения свободных денежных средств

Виды финансовых продуктов (услуг)	Имеется сейчас	%	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	%	Не использовался за последние 12 месяцев	%
Банковский вклад	9	33,33	3	11,11	15	55,56
Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	1	3,70	-	-	26	96,30
Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	-	-	-	-	27	100,00
Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	-	-	-	-	27	100,00
Индивидуальный инвестиционный счет	1	3,70	-	-	26	96,30
Инвестиционное страхование жизни	2	7,41	1	3,70	24	88,89

Брокерский счет	-	-	-	-	27	100,00
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	-	-	-	-	27	100,00

Из данных таблицы № 10 следует:

Только у 33% респондентов в настоящее время есть банковский вклад и ещё у 3% респондентов - был в прошлом году.

Больше половины респондентов (56%) не пользуются услугами финансовых организаций в части размещения свободных денежных средств.

Основные причины не востребованности финансовых услуг у респондентов в части размещения свободных денежных средств:

- для 3,7% респондентов предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом);

- 3,7% респондентов не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства;

- у 29,6% респондентов недостаточно свободных денег;

- у 3,7% респондентов данными услугами пользуются другие члены семьи.

Таблица 11. Востребованность финансовых продуктов (услуг) в части займа денежных средств (кредитования)

Виды финансовых продуктов (услуг)	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	3	2	22
	11,11	7,41	81,48
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	11	1	15
	40,74	3,70	55,56
Использование кредитного лимита по кредитной карте	11	1	15
	40,74	3,70	55,56
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)		1	26
	0,00	3,70	96,30

Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом		2	25
	0,00	7,41	92,59
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе		2	25
	0,00	7,41	92,59
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом		1	26
	0,00	3,70	96,30
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе		3	24
	0,00	11,11	88,89
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом		1	26
	0,00	3,70	96,30
Заём в ломбарде		2	25
	0,00	7,41	92,59

Из данных таблицы № 11 следует:

11,11% респондентов используют онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме);

40,74% респондентов используют иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом или используют кредитный лимит по кредитной карте, 7,4% респондентов воспользовались аналогичным финансовым продуктом ранее.

Значительная часть респондентов (более 90%) не пользовалась услугами финансовых организаций в части займа денежных средств (кредитования).

Основные причины не востребованности финансовых услуг у респондентов в части займа денежных средств (кредитования):

- для 3,7% респондентов процентная ставка слишком высокая;
- 3,7% респондентов не доверяют финансовым организациям;
- 14,8% респондентов не любят кредиты (займы) и не хотят жить в долг;
- у 7,4% респондентов нет необходимости в заёмных средствах;

Таблица 12. Использование платёжных карт

Виды платёжных карт	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику)	25	1	1

заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)	92,59	3,70	3,70
Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	5	2	22
	18,52	7,41	81,48
Другая расчетная (дебетовая) карта кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	10	0	17
	37,04	0,00	62,96
Кредитная карта	11	1	15
	40,74	3,70	55,56

Из данных таблицы № 12 следует:

- у 92,6% респондентов имеется зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта);

- 37,04% респондентов используют другую расчетную (дебетовую) карту, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат;

- у 40,74% респондентов имеется кредитная карта.

У 7,41% респондентов не имеется сейчас, но использовали за последние 12 месяцев, расчетную (дебетовую) карту для получения пенсий и иных социальных выплат,

всё это объясняется следующими причинами:

- для 3,7% респондентов обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого;

- 7,41% респондента не доверяют банкам (кредитным организациям);

- у 3,7% респондентов платежная карта есть у других членов моей семьи.

Таблица № 13. Использование текущего счета

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Текущий счёт (расчётный счёт без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счёта по вкладу или счёта платёжной карты)	8	-	19

Из данных таблицы № 13 следует:

Только у 29,6% респондентов в настоящее время открыт текущий счёт (расчётный счёт без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счёта по вкладу или счёта платёжной карты), и у 8% респондентов он был открыт ранее.

70,4% респондентов не имели и не имеют такого расчётного счёта.

Таблица 14. Использование дистанционного доступа к банковскому счету

	Да, пользовался (-ась)	Нет, не пользовался (-ась)
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	23	4
	85,19	14,81
Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходиться подтверждающие коды)	20	7
	74,07	25,93
Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	20	7
	74,07	25,93
Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	19	8
	70,37	29,63

Из данных таблицы № 14 следует:

Да, пользовался (-ась):

- денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) - 85,19%;
- денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходиться подтверждающие коды) - 74,07%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета - 74,04%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер - 70,37%,

Нет, не пользовался (-ась):

- денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) - 14,81%;
- денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходиться подтверждающие коды) - 25,93%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета - 25,93%;
- денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер - 29,63%.

11) оценить *востребованность страховых продуктов (услуг)* (результаты представлены в таблице № 15).

Таблица 15. Использование страховых продуктов (услуг)

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)	6		21
Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	11	2	14
Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)	5	2	20

Из данных таблицы № 15 следует:

- 22,2% респондентов в настоящее время *добровольно страховали* жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование);

- 40,74% респондентов осуществляют *другое добровольное страхование*, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков);

- 18,5% респондентов осуществляют *другое обязательное страхование*, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях

лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО),

Не пользуются страховыми продуктами сейчас, но использовался за последние 12 месяцев:

- 7,41% респондентов использовали ранее *другое добровольное страхование*, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)-7,41%;

- 18,5 % респондентов использовали ранее *другое обязательное страхование*, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)-18,5%,

Не пользовались страховыми продуктами за последние 12 месяцев:

- 77,78% респондентов добровольным страхованием жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование);

- 51,85% респондентов *другим добровольным страхованием*, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков);

- 74,07% респондентов *другим обязательным страхованием*, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО).

Респонденты *не пользуются страховыми продуктами (услугами)* объясняя это следующими причинами:

- 11,11% респондентов считают, что стоимость страхового полиса слишком высокая;
- 7,41% респондентов считают невыгодными условия страхового договора;
- 3,7% респондентов не доверяют страховым организациям;
- 3,7% респондентов не видят смысла в страховании;
- 7,41% респондентов отметили, что есть иные причины.

В целях **оценки удовлетворённости финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций, предоставляющих эти услуги**, респондентам предложили:

12) оценить *степень удовлетворения работой (сервисом) финансовых организаций при оформлении (использовании) финансовых услуг* (результаты представлены в таблице № 16).

Таблица 16. Степень удовлетворения работой (сервисом) финансовых организаций при оформлении (использовании) финансовых услуг

	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью ю не удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-ась)
Банки	13	10	1	-	3
	48,15	37,04	3,70	-	11,11
Микрофинансовые организации	3	2	-	-	22
	11,11	7,41	-	-	81,48
Кредитные потребительские кооперативы	2	2	1	-	22
	7,41	7,41	3,70	-	81,48
Ломбарды	1	2	-	-	24
	3,70	7,41	-	-	88,89
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	4	4	-	-	19
	14,81	14,81	-	-	70,37
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	1	2	-	-	24
	3,70	7,41	-	-	88,89
Негосударственные пенсионные фонды	2	6	1	1	17
	7,41	22,22	3,70	3,70	62,96
Брокеры	1	2	-	1	23
	3,70	7,41	-	3,70	85,19

Из данных таблицы № 16 следует, что работой (сервисом):

«полностью удовлетворены» и «скорее удовлетворены»:

- банками - 48,15% и 37,04%;

- микрофинансовыми организациями - 11,11% и 7,41%;

- кредитными потребительскими кооперативами - 7,41% и 7,41%;

- ломбардами - 3,7% и 7,41%;

- субъектами страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) - 14,81% и 14,81%;

- сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами - 3,7% и 7,41%;

- негосударственными пенсионными фондами - 7,41% и 22,22%;

- брокерами - 3,7% и 7,41%.

«скорее не удовлетворены»:

- банками - 3,7%

- кредитными потребительскими кооперативами - 3,7%;

- негосударственными пенсионными фондами - 73,7%.

«полностью не удовлетворены»:

- негосударственными пенсионными фондами - 3,7%;

- брокерами - 3,7%.

«не сталкивался»:

- банками - 11,11%;

- микрофинансовыми организациями - 81,48%;

- кредитными потребительскими кооперативами - 81,48%;

- ломбардами - 88,89%;
- субъектами страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) - 70,37%;
- сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами - 88,89%;
- негосударственными пенсионными фондами - 62,96%;
- брокерами - 85,19%.

13) оценить *степень доверия финансовым организациям* (результаты представлены в таблице № 17).

Таблица 17. Степень доверия финансовым организациям

	Полностью доверяю	Скорее доверяю	Скорее не доверяю	Полностью не доверяю	Не сталкивался (-ась)
Банки	11	12	1		3
	40,74	44,44	3,70	0,00	11,11
Микрофинансовые организации	1	4		5	17
	3,70	14,81	0,00	18,52	62,96
Кредитные потребительские кооперативы	2	3	1		21
	7,41	11,11	3,70	0,00	77,78
Ломбарды	1	2	1		23
	3,70	7,41	3,70	0,00	85,19
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	2	7	1		17
	0,00	25,93	3,70	0,00	62,96
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	1	2			24
	3,70	7,41	0,00	0,00	88,89
Негосударственные пенсионные фонды	1	6	2	2	16
	3,70	22,22	7,41	7,41	59,26
Брокеры	1	2			24
	3,70	7,41	0,00	0,00	88,89

Из данных таблицы № 17 следует:

доверяют:

банкам - 40,74%;

скорее доверяют:

банкам - 40,74% и 44,44%,

субъектам страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) - 25,93%,

негосударственным пенсионные фонды - 22,22%.

полностью не доверяют микрофинансовым организациям – 18,52%.

Не сталкивались:

- с банками - 11,11%;

- с микрофинансовыми организациями - 62,96%;

- с кредитными потребительскими кооперативами - 77,78%;
- с ломбардами - 85,19%;
- с субъектами страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) - 62,96%;
- с сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами - 88,89%;
- с негосударственными пенсионными фондами - 59,26%;
- с брокерами - 88,89%.

То есть респонденты, не пользующиеся в настоящее время услугами микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов, субъектов страхового дела, сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, негосударственных пенсионных фондов, брокеров, не смогла оценить степень доверия к данным финансовым организациям.

Из всех финансовых организаций доверие у респондентов вызывает только работа банков (40,74% респондентов).

14) оценить степень удовлетворения продуктами (услугами) финансовых организаций (результаты представлены в таблице № 18).

Таблица 18. Степень удовлетворения продуктами (услугами) финансовых организаций

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-ась)
Банки	Кредиты	8	11	1		7
		29,63	40,74	3,70		25,93
	Вклады	5	11	3		8
		18,52	40,74	11,11		29,63
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	11	11			5
		40,74	40,74			18,52
	Кредитные карты	7	10	3		7
		25,93	37,04	11,11		25,93
	Переводы и платежи	10	12			5
		37,04	44,44			18,52
Микрофинансовые организации	Займы в микрофинансовых организациях	1	2	1	1	22
		3,70	7,41	3,70	3,70	81,48
	Размещение средств в форме	1	3		1	22

	договора займа в микрофинансовых организациях	3,70	11,11		3,70	81,48
Кредитные потребительские кооперативы	Займы в кредитных потребительских кооперативах		2	1		24
		0,00	7,41	3,70		88,89
	Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах		3			24
		0,00	11,11			88,89
Ломбарды	Займы в ломбардах		2	1		24
		0,00	7,41	3,70	0,00	88,89
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	1	4	1		21
		3,70	14,81	3,70		77,78
	Другое добровольное страхование	1	5	1	2	18
		3,70	18,52	3,70	7,41	66,67
	Обязательное медицинское страхование	3	10	1		13
		11,11	37,04	3,70		48,15
	Другое обязательное страхование	1	5	1		20
		3,70	18,52	3,70		74,07
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах		4			23
			14,81			85,19
	Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах		2	1	1	23
			7,41	3,70	3,70	85,19

Негосударственные пенсионные фонды	Обязательное пенсионное страхование*	1	7	2	1	16
		3,70	25,93	7,41	3,70	59,26
	Негосударственное пенсионное обеспечение **	1	5	2	2	17
		3,70	18,52	7,41	7,41	62,96
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета		3			24
			11,11			88,89

Из данных таблицы № 18 следует:

услугами финансовых организаций *полностью удовлетворены и скорее удовлетворены:*

- кредитами - 29,63% и 40,74%;
- вкладами - 18,52% и 40,74%;
- расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные - 40,74% и 40,74%;
- кредитными картами - 25,93% и 37,04%;
- переводами и платежами - 37,04% и 44,44%.
- добровольным страхованием жизни - 3,70% и 14,81%;
- другими добровольными страхованиями - 3,70% и 18,52%;
- обязательным медицинским страхованием - 11,11% и 37,04%;
- другим обязательным страхованием - 3,70% и 18,52%;
- обязательным пенсионным страхованием - 3,70% и 25,93
- негосударственным пенсионным обеспечением - 3,70% и 18,52%.

Скорее не удовлетворены и полностью не удовлетворены услугами финансовых организаций от 3,70% до 11,11% опрошенных респондентов.

Большая часть опрошенных респондентов *не сталкивались* с представленными услугами финансовых организаций (от 48,15% до 88,89%).

15) оценить *удовлетворённость финансовыми услугами и работой финансовых организаций, предоставляющих услуги на территории Пестовского муниципального района* (результаты представлены в таблице № 19).

Таблица 19. Степень удовлетворённости работой финансовых организаций, предоставляющих услуги на территории Пестовского муниципального района

	Полностью удовлетворен (-а)	Скорее удовлетворен (-а)	Скорее не удовлетворен (-а)	Полностью не удовлетворен (-а)	Не сталкивался (-ась)
Количеством и удобством расположения банковских отделений	6	14	4	2	1
	22,22	51,85	14,81	7,41	3,70
Качеством дистанционного банковского обслуживания	10	15			2
	37,04	55,56	0,00	0,00	7,41
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских	6	11	3	5	2
	22,22	40,74	11,11	18,52	7,41

услуг					
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	3	3	2	1	18
	11,11	11,11	7,41	3,70	66,67
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	3	2	2	2	18
	11,11	7,41	7,41	7,41	66,67
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	3	5	7	2	10
	11,11	18,52	25,93	7,41	37,04
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	3	4	6	3	11
	11,11	14,81	22,22	11,11	40,74
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	4	4	1	7	11
	14,81	14,81	3,70	25,93	40,74
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	4	4	2	5	12
	14,81	14,81	7,41	18,52	44,44
Количеством и удобством расположения брокеров	3	2	1		21
	11,11	7,41	3,70		77,78
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	3	2	1		21
	11,11	7,41	3,70		77,78
Качеством интернет-связи	3	7	10		7
	11,11	25,93	37,04		25,93
Качеством мобильной связи	5	11	6		5
	18,52	40,74	22,22		18,52

Из данных таблицы № 19 следует:

большинство респондентов *полностью удовлетворены:*

- количеством и удобством расположения банковских отделений-22,22%;
- качеством дистанционного банковского обслуживания-37,04%;
- имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг-22,22%;
- количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов-14,81%;
- имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг-14,81%;
- качеством мобильной связи-18,52%.

скорее удовлетворены:

- количеством и удобством расположения банковских отделений-51,85%;
- качеством дистанционного банковского обслуживания-55,56%;
- имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг-40,74%;
- качеством интернет-связи -25,93%;
- качеством мобильной связи-40,74%.

скорее не удовлетворены:

- количеством и удобством расположения субъектов страхового дела-25,93%;
- имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг-22,22%;
- качеством интернет-связи -37,04%;
- качеством мобильной связи-22,22%.

Полностью не удовлетворены:

- имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг-18,52%;
- количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов-25,93%;
- имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг-18,52%.

Большая часть опрошенных респондентов *не сталкивались* с количеством и удобством расположения брокеров (70,78%), имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг (70,78%), количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов (66,67%), имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг (66,67%).

Таблица 20. Каналы обслуживания на территории Пестовского муниципального района

Каналы предоставления финансовых услуг	1 – практически не доступно	2	3	4	5 – легко доступно
Касса в отделении банка	3		5	7	12
	11,11	0,00	18,52	25,93	44,44
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	2	3	6	6	10
	7,41	11,11	22,22	22,22	37,04
Банкомат или терминал	4	2	6	5	10

	37				
(устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	14,81	7,41	22,22	18,52	37,04
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	3	4	3	9	8
	11,11	14,81	11,11	33,33	29,63
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	4	1	7	5	9
	14,81	3,70	25,93	18,52	33,33
Отделение почтовой связи	1	5	6	6	9
	3,70	18,52	22,22	22,22	33,33

Из данных таблицы № 20 следует:

большая часть респондентов ответила, что все каналы предоставления финансовых услуг, указанных в таблице доступны и легкодоступны (от 29,63% до 44,44% от числа опрошенных). Не значительная часть опрошенных считает, что каналы предоставления финансовых услуг, практически не доступны (от 3,7% до 14,81% от числа опрошенных).

Таблица 21. Оценка времени пользования каналами обслуживания на территории Пестовского муниципального района

Каналы предоставления финансовых услуг	1 – практически не доступно	2	3	4	5 – легко доступно
Касса в отделении банка	1	5	6	6	9
	3,70	18,52	22,22	22,22	33,33
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка		1	5	10	11
	0,00	3,70	18,52	37,04	40,74
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка					
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	1	1	4	5	16
	3,70	3,70	14,81	18,52	59,26
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	1	1	7	5	13
	3,70	3,70	25,93	18,52	48,15
Отделение почтовой связи	1	4	7	6	9
	3,70	14,81	25,93	22,22	33,33

Из таблицы № 21 следует:

Большая часть респондентов ответила, что *может воспользоваться быстро* каналами предоставления финансовых услуг (банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка-40,74%, POS-терминал для безналичной оплаты

с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)-59,26%, платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) 48,15%).

Незначительная часть опрошенных считает, что *на доступ к каналам предоставления финансовых услуг тратится много времени* (POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)-3,7%, платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)-3,7%, отделение почтовой связи-3,7%).