

Результаты мониторинга об удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках и состоянием ценовой конкуренции в муниципальном образовании город-курорт Кисловодск за 2018 год

С целью выявления удовлетворённости потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках и состоянием ценовой конкуренции было проведено анкетирование 30 потребителей г. Кисловодска.

Из общего числа опрошенных потребителей товаров, работ и услуг 37% респондентов - мужчины и 63 % - женщины.

По социальному статусу подавляющее большинство – 77 % работающие граждане, 7%-без работы, 7%-домохозяйка (домохозяин), 10 % - пенсионеры.

Возрастная структура опрошенных составила: от 21 года до 35 лет – 33%, от 36 до 50 лет – 47%, старше 51 года – 20%.

Основная часть опрошенных – 47 % – имеют высшее образование, 23,3– среднеспециальное, 13 % – неполное высшее.

Большинство респондентов – 60 % имеют среднемесячный доход в расчете на 1 члена семьи от 10 до 20 тыс. рублей, у 20 % респондентов доход составляет до 10 тыс. рублей, доход у 13% респондентов составляет 20-30 тыс. рублей, 6 % имеют доход 30-45 тысяч рублей.

Оценка качества и ценовой политики в разрезе товаров и услуг на рынках города:

**На рынке услуг дошкольного образования:**

уровнем цен в разной степени удовлетворены – 43,3 %, неудовлетворены в разной степени – 33,3 %

качеством в разной степени удовлетворены – 37 %, неудовлетворены в разной степени – 33,3 %

возможностью выбора в разной степени удовлетворены – 30,0 %, неудовлетворены в разной степени – 30,0 %

**На рынке услуг детского отдыха и оздоровления**

уровнем цен в разной степени удовлетворены – 30 %, неудовлетворены в разной степени – 50%

качеством в разной степени удовлетворены – 33 %, неудовлетворены в разной степени – 37 %

возможностью выбора в разной степени удовлетворены – 27%, неудовлетворены в разной степени – 37%, при этом 37 % респондентов затруднились с ответом.

**На рынке услуг дополнительного образования**

уровнем цен в разной степени удовлетворены – 30 %, неудовлетворены в разной степени – 50,0 %

качеством в разной степени удовлетворены – 37 %, неудовлетворены в разной степени – 47 %

возможностью выбора в разной степени удовлетворены – 37 %, неудовлетворены в разной степени – 50,0 %

**Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья** вызвал у большинства респондентов - 50% - затруднения с определением ответа. Из ответивших

уровнем цен в разной степени удовлетворены – 23 %, неудовлетворены в разной степени – 27 %

качеством скорее удовлетворены – 17 %, неудовлетворены в разной степени – 33 %

возможностью выбора в разной степени удовлетворены – 27 %, неудовлетворены в разной степени – 13 %

**Рынок услуг в сфере культуры** (театры, музеи, библиотеки, дома культуры и пр.). Данный рынок услуг достаточно развитым считают 80% опрошенных потребителей, 63% в разной степени удовлетворены уровнем цен и 70% качеством предоставляемых услуг. Оценка услуг на данном рынке вызвала наименьшее число затруднений с ответом.

На рынке **жилищно-коммунального хозяйства**

уровнем цен в разной степени удовлетворены – 37 %, неудовлетворены в разной степени – 57 %

качеством в разной степени удовлетворены – 50 %, и столько же -50% неудовлетворены

возможностью выбора в разной степени удовлетворены – 53 %, неудовлетворены в разной степени – 37%.

**Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом** считает достаточно развитым 50% опрошенных, 57% в разной степени удовлетворены качеством обслуживания и 63 % опрошенных устраивает ценовая политика.

Подавляющее большинство респондентов - 83% считают развитым **рынок услуг связи по предоставлению широкополостного доступа в Интернет**, при этом 43 % в разной степени удовлетворены качеством обслуживания, а подавляющее большинство - 83% удовлетворены уровнем цен.

Оценка **рынка услуг социального обслуживания населения** по возможности выбора вызвала затруднения у 30% респондентов, остальные в равных долях оценивают рынок удовлетворительно и неудовлетворительно, аналогичная ситуация наблюдается при оценке качества услуг (по 36 % удовлетворенных и неудовлетворенных респондентов), 50 % опрошенных считают уровень цен высоким, 26% - в разной степени удовлетворительным.

На **рынке медицинских услуг** большинство респондентов -63% оказались недовольны качеством, 60 % -недовольны уровнем цен, 63 % неудовлетворены в разной степени возможностью выбора.

**Рынок розничной торговли** подавляющее большинство респондентов считают достаточно развитым и возможностью выбора на рынке в разной степени удовлетворены 60% респондентов.

67% опрошенных потребителей в разной степени удовлетворены качеством услуг ритейла, 63% в разной степени удовлетворены уровнем цен.

**Рынок санаторно-курортных и туристических услуг** достаточно развит. Возможностью выбора услуги в разной степени удовлетворены 67% опрошенных потребителей, 23% не удовлетворены и 10% затрудняются ответить. Качеством предоставляемых услуг в разной степени удовлетворены 67% опрошенных потребителей, 23% не удовлетворены и у 10% возникли затруднения с ответом, 70% не удовлетворены уровнем цен, 20% в разной степени удовлетворены, 10% затруднились с ответом.

Оценка **рынка производства сельскохозяйственной продукции** вызвала у горожан затруднения с ответом у 50% респондентов. Оставшиеся, возможностью выбора и качеством удовлетворены и неудовлетворены в равной части - по 23%, при этом уровнем цен удовлетворены 30%, неудовлетворены 20%.

**Рынок ремонта автотранспортных средств** считают достаточно развитым 60%, 50% удовлетворены качеством, 10%-неудовлетворены, 60% удовлетворены уровнем цен, 10% -неудовлетворены.

**Рынок ритуальных услуг** 63% ответивших считают достаточно развитым, 70% ответивших удовлетворены качеством, 76% удовлетворены в разной степени уровнем цен.

**Рынок наружной рекламы** 78% ответивших считают достаточно развитым, 77% удовлетворены качеством, 80% удовлетворены ценами.

**Рынок розничной торговли лекарственными препаратами** – 80% респондентов удовлетворены выбором, 82% довольны качеством, 72% в разной степени удовлетворены ценами.

Оценка **рынка благоустройства городской среды** вызвала затруднения у большинства опрошенных. Другая часть в равной части довольны и недовольны качеством, уровнем цен и выбором.

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

Респонденты считают уровень цен в г.Кисловодске выше по сравнению с другими регионами на следующие группы товаров и услуг:

бензин -50% опрошенных, медицинские услуги – 63%, медикаменты - 27%, жилищно-коммунальные услуги – 50%, продукты питания – 40%, отдельно выделена категория мясопродуктов, мяса – 37%, услуги для детей - 20% опрошенных.