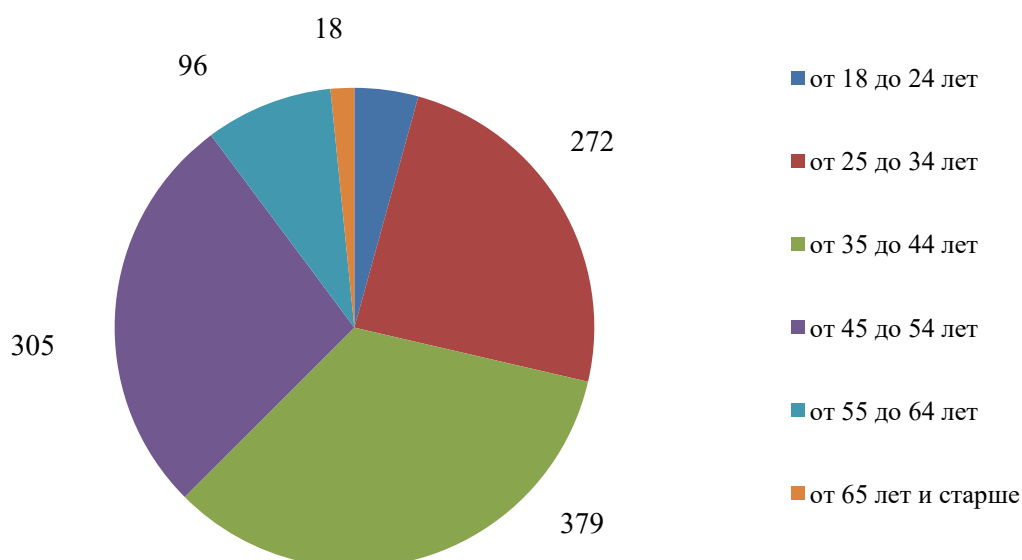


## Результаты оценки удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг и ценовой конкуренцией на рынках Прокопьевского городского округа за 2021 год.

С целью оценки удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг и ценовой конкуренции на рынках Прокопьевского городского округа было проведено анкетирование среди жителей города. В анкетировании приняли участие 1118 человек (1073 – женщины, 45 - мужчины).

Возрастная структура представлена ниже.

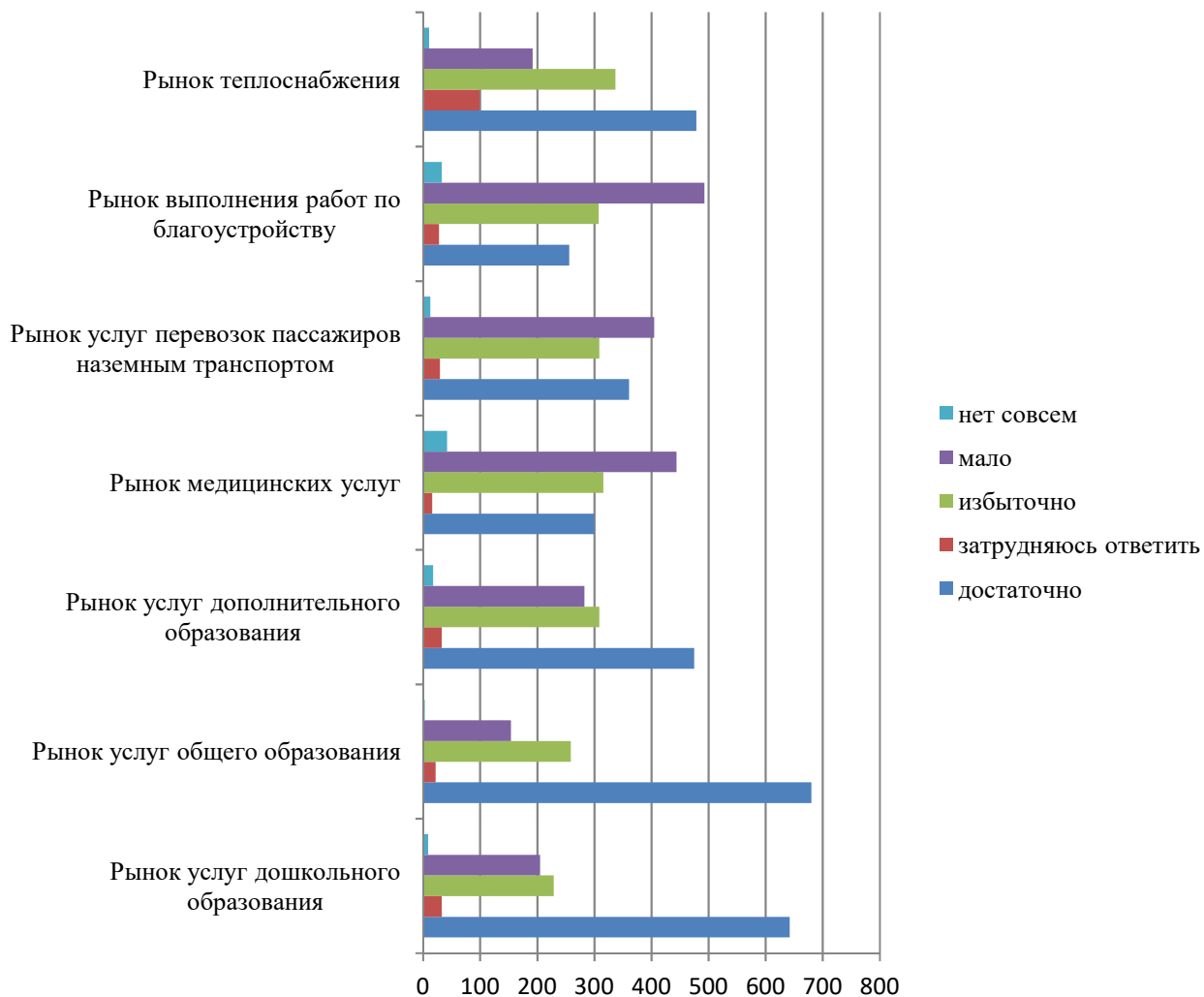
**Рис.1. Возрастная структура респондентов, человек**



Опрос проходил среди лиц с абсолютно разным социальным статусом: 98,5% - работающие граждане, 1,5% - пенсионеры, домохозяйки, безработные граждане и студенты.

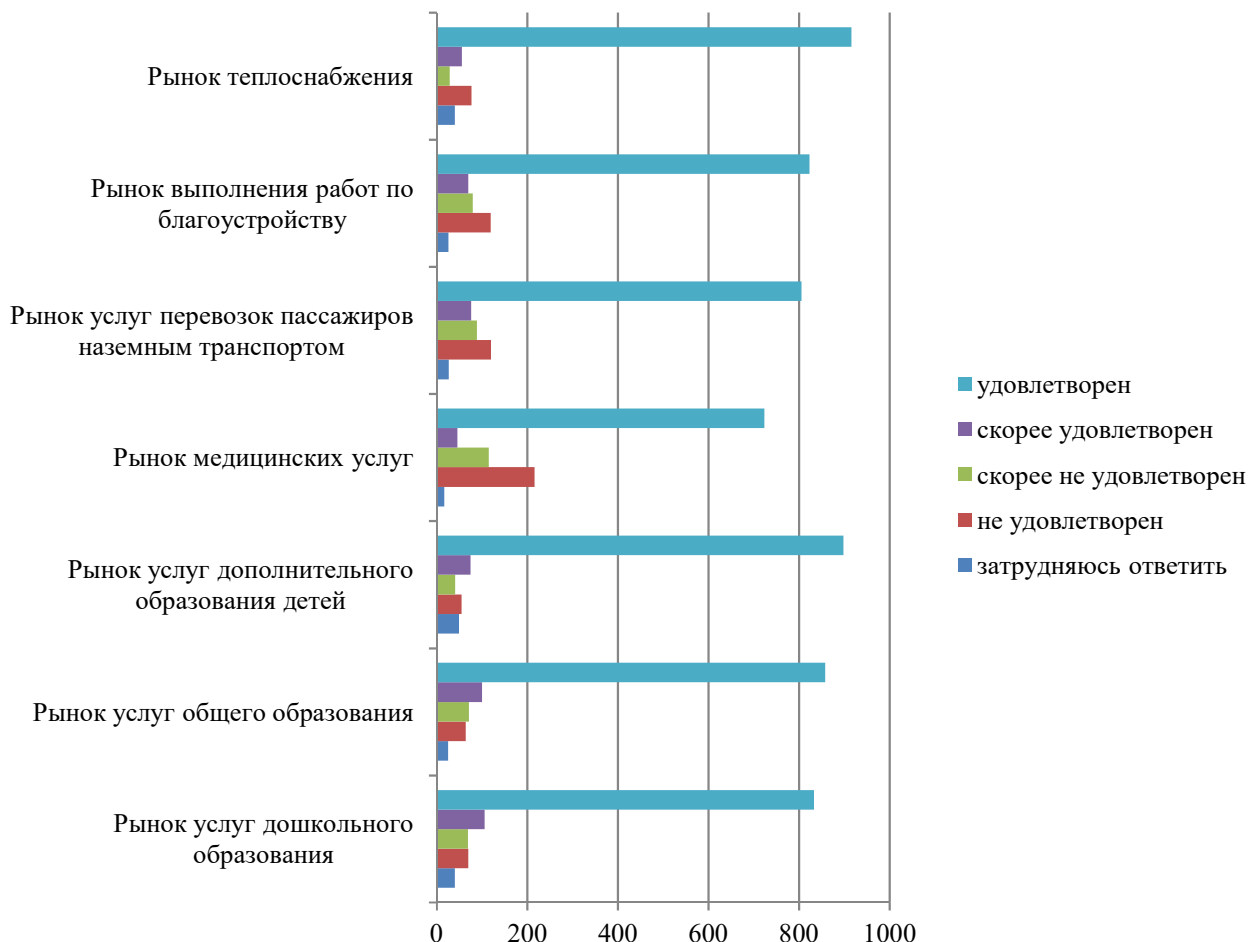
Удовлетворенность населения количеством организаций на рассматриваемых рынках графически отображена на рисунке 2.

**Рис.2. Удовлетворенность населения количеством рынка организаций, чел.**



Удовлетворенность населения качеством товаров и услуг на рассматриваемых рынках графически отображена на рисунке 3.

**Рис.3. Удовлетворенность населения качеством рынка товаров и услуг, чел.**



Анализ удовлетворенности населения Прокопьевского городского округа качеством товаров и услуг показывает, что жители удовлетворены качеством медицинских услуг (75% опрошенных), услуг дошкольного образования (90%) и услуг дополнительного образования (90% респондентов).

Уровень цен рынка услуг удовлетворил основную часть опрошенных респондентов (63% медицинские услуги, 70% дошкольное образование, 73% благоустройство, 75% общее образование, 76% дополнительное образование, 77% перевозка пассажиров наземным транспортом, 79% теплоснабжение). Больше всего неудовлетворённых уровнем цен на медицинские услуги (23%).

Анализ показал, что большинство опрошенных граждан считают, что за последние три года цены на оказываемые товары и услуги возросли (85-93%), при этом качество их осталось прежним.

По количеству ответов респондентов можно оценить, как изменилось количество организаций, представляющих следующие товары и услуги, обобщив результаты анкетирования в таблицу 1.

**Таблица 1. Результаты анкетирования  
«Как изменилось количество организаций,  
предоставляющие следующие товары и услуги  
на рынках Прокопьевского городского округа  
в течение последних 3 лет»**

	снизилось	не изменилось	увеличилось	затрудняюсь ответить
<b>Рынок услуг дошкольного образования</b>	110	172	798	38
<b>Рынок услуг общего образования</b>	123	199	757	39
<b>Рынок услуг дополнительного образования детей</b>	94	146	847	31
<b>Рынок медицинских услуг</b>	232	96	752	38
<b>Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом</b>	172	135	772	39
<b>Рынок выполнения работ по благоустройству</b>	117	127	812	62
<b>Рынок теплоснабжения</b>	63	142	829	84

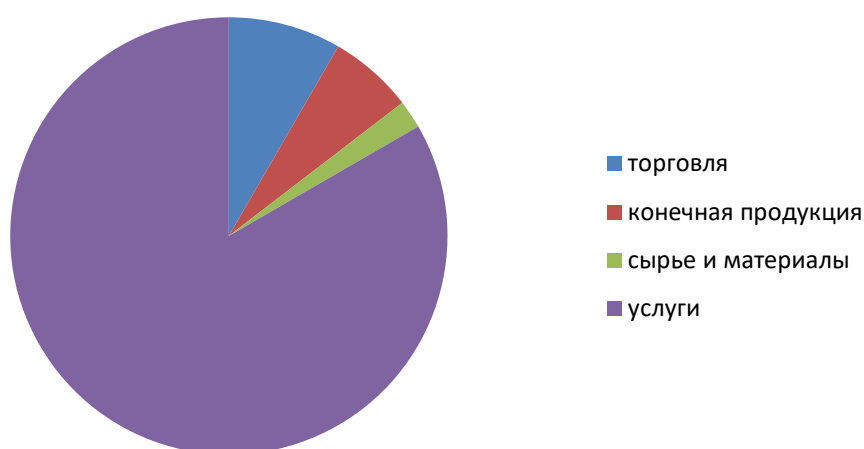
Таким образом, большинство опрошенных респондентов удовлетворяет возможность выбора и ассортимента товаров, работ и услуг в отдельных отраслях экономики и социальной сферы Прокопьевского городского округа. Результаты проведенного опроса показали, что большая часть населения не удовлетворена количеством организаций на рынках товаров, работ и услуг по перевозке пассажиров наземным транспортом, медицинских услуг, выполнения работ по благоустройству.

Исходя из вышеизложенного, будет проведена работа по улучшению удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг по перевозке пассажиров наземным транспортом, медицинских услуг, выполнения работ по благоустройству на рынках Прокопьевского городского округа.

## Результаты оценки удовлетворенности предпринимателей качеством товаров, работ, услуг и ценовой конкуренцией на рынках Прокопьевского городского округа за 2021 год.

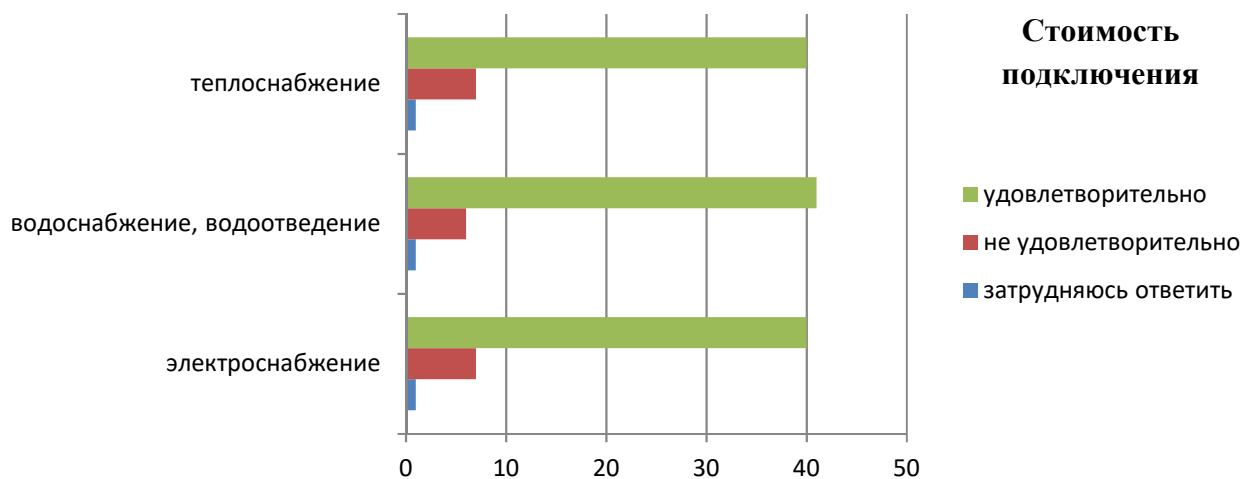
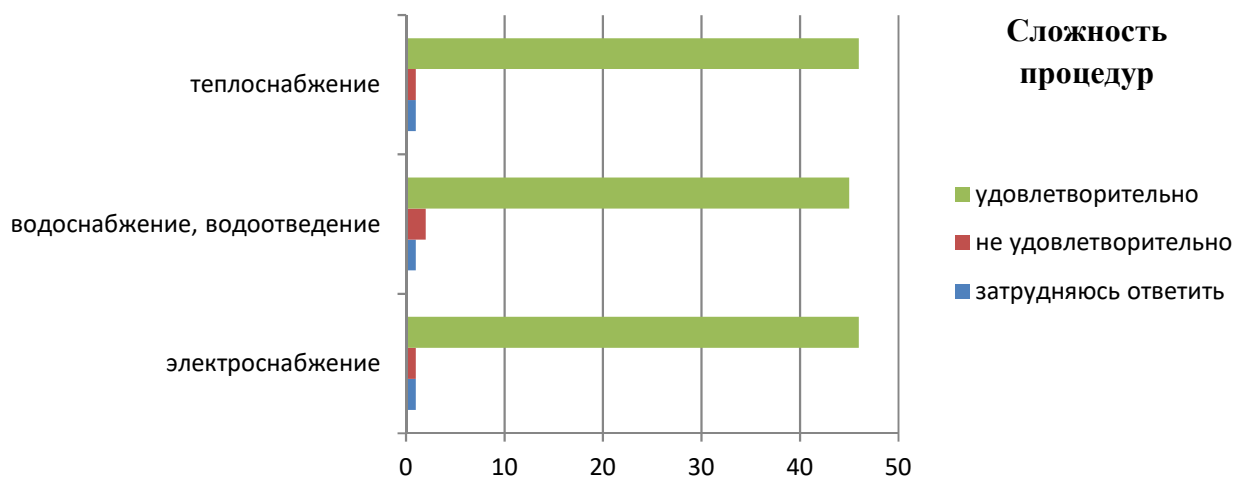
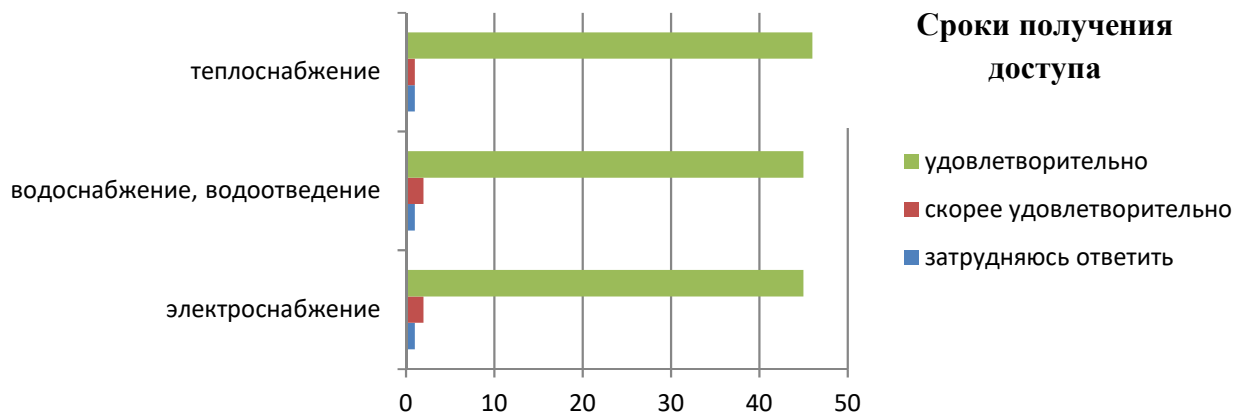
С целью оценки удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг и ценовой конкуренции на рынках Прокопьевского городского округа было проведено анкетирование среди предпринимателей города. В анкетировании приняли участие 48 предпринимателей (20 – юридические лица, 28 – индивидуальные предприниматели).

Основная продукция бизнеса представлена ниже.



Анализ удовлетворенности предпринимателей Прокопьевского городского округа показывает, что 31% опрошенных считают что в городе преобладает очень высокая конкуренция, 15% - умеренная конкуренция. Примерное количество конкурентов: 35% респондентов - большое количество конкурентов, 6% - нет конкурентов.

Удовлетворенность предпринимателей сроками получения доступа, сложностью процедур, стоимостью подключения к субъектам естественных монополий представлена на рисунках 1-3.



По количеству ответов респондентов можно оценить, как изменились характеристики услуг субъектов естественных монополий за последние 5 лет, обобщив результаты анкетирования в таблицу 1.

**Таблица 1. Результаты анкетирования  
«Как изменились характеристики услуг субъектов естественных  
монополий, предоставляемых по месту ведения вашего бизнеса, за  
последние 5 лет»**

Сложность (количество) процедур подключения			
	Электроснабжение	Водоснабжение и водоотведение	Теплоснабжение
Затрудняюсь ответить	8	7	2
Снизилось / процедура стала проще	39	40	45
Увеличилось / процедура стала сложнее	1	1	1
Качество			
	Электроснабжение	Водоснабжение и водоотведение	Теплоснабжение
Не изменилось	8	8	2
Улучшилось / качество повысилось	39	40	45
Ухудшилось / качество понизилось	1	0	1
Уровень цен			
	Электроснабжение	Водоснабжение и водоотведение	Теплоснабжение
Не изменился	1	2	1
Снизился	36	39	40
Увеличился	11	7	7

Таким образом, большинство опрошенных респондентов удовлетворяют характеристики услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых на Прокопьевского городского округа. Результаты проведенного опроса показали, что большая часть предпринимателей довольна взаимодействием с субъектами естественных монополий, 19% пожаловались на взимание дополнительной платы и навязывание дополнительных услуг.