Приложение 8

Цитаты из Доклада о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Камчатского края по итогам 2018 года

### 3.3.2. Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Камчатского края и состоянием ценовой конкуренции

Результаты проведенного мониторинга размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте Агентства инвестиций и предпринимательства Камчатского края (<https://aginvest.kamgov.ru/razvitie_konkurentnoj_sredy/monitoring_konkurentcii>);

- на интернет портале об инвестиционной деятельности Камчатского края в разделе «Инвестору» подразделе «Развитие конкуренции» (<http://investkamchatka.ru/>) и бизнес портале Камчатского края в разделе «Поддержка бизнеса» подразделе «Развитие конкуренции» (<http://smbkam.ru/>).

Мониторинг проводился в форме социологического исследования на базе инструментария Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации ФГБОУ ВПО «Камчатский государственный технический университет».

Выборочная совокупность респондентов формировалась таким образом, чтобы максимально обеспечить её репрезентативность и получить наиболее достоверные результаты. Для проведения опроса населения использовались квотные выборки в соответствии с установленными пропорциями респондентов по трем основным социально-демографическим характеристикам: месту проживания, полу и социальному статусу респондентов. Выборочная совокупность разделялась на квоты в соответствии с распределением постоянного населения Камчатского края по городским округам и муниципальным районам, а также в соответствии с его социальным статусом. Такое распределение позволит определить, на каком уровне существует конкретная проблема, выявленная потребителями, а также выявить целевые группы потребителей, на которых ориентированы рынки, требующие содействия развитию конкуренции. Количественные характеристики доли выборки определялись по формуле (1):

|  |  |
| --- | --- |
|  | (1) |

где: *Z* фактор (1,96 для 95% доверительного интервала);

*p* процент интересующих респондентов или ответов, в десятичной форме (0,5 по умолчанию);

c доверительный интервал, в десятичной форме (0,05 = ±5%).

Объем выборки можно рассчитать по следующей формуле (2):

|  |  |
| --- | --- |
|  | (2) |

где ni – объем выборки из i-й группы;

n – общий объем выборки;

Ni – объем i – й группы;

N — объем генеральной совокупности.

Минимальное значение, обеспечивающее репрезентативность выборки по количественным показателям при численности генеральной совокупности 244065человек, составляет 384 человек.

В данном разделе представлены результаты исследования потребители товаров и услуг, проживающих в Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации.

***Объект исследования*** – население Петропавловск-Камчатской – Елизовской городской агломерации (потребители товаров и услуг).

***Предмет исследования*** – удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией в Камчатском крае.

География исследования включала города Петропавловск-Камчатский, Елизово и Вилючинск, а также Елизовский муниципальный район. В результате бесповторной квотно-стратифицированной выборки было опрошено 410 человек, но 12 анкет были признаны некорректно заполненными. В итоге анализировались ответы, которые дали 398 человек в возрасте от 18 до 76 лет.

По предварительной оценке Камчатстата среднегодовая численность населения в 2018 году составила 315 214 человек. Доля потребителей товаров, работ и услуг, на основании оценок которых проводился мониторинг, в общей численности населения края составляет около 0,13%.

**Социально-демографические характеристики респондентов**

Распределение респондентов осуществлялось пропорционально расселению: большая часть выборки проживает в г. Петропавловске-Камчатском (75,4 %) (таблица 3.3.2).

Таблица 3.3.2

Распределение респондентов по населенным пунктам[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место жительства | Человек | % |
| Петропавловск-Камчатский | 300 | 75,4 |
| Елизово | 57 | 14,3 |
| Вилючинск | 24 | 6,0 |
| Елизовский МР | 17 | 4,3 |
| Всего | 398 | 100,0 |

В распределении по полу доминируют женщины (55,5%). В силу специфики отраслевой занятости мужчин (рыболовство и военная служба) данное распределение можно принять корректным (таблица 3.3.3).

Таблица 3.3.3

Гендерные характеристики респондентов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пол | Человек | % |
| Мужской | 177 | 44,5 |
| Женский | 221 | 55,5 |
| Всего | 398 | 100,0 |

При проведении опроса интервьюеры опрашивали респонденты по четырем возрастным стратам (таблица 3.3.4). С учетом потребительского опыта, предпочтения отдавались респондентам в возрасте старше 20 лет (82,4 %).

Таблица 3.3.4

Распределение респондентов по возрасту

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Человек | % |
| До 20 лет | 70 | 17,6 |
| От 21 до 35 лет | 131 | 32,9 |
| От 36 до 50 лет | 111 | 27,9 |
| Старше 51 года | 86 | 21,1 |
| Всего | 398 | 100,0 |

Собственный социальный статус респонденты определяли в соответствии с занятостью (таблица 3.3.5). Большая часть выборки относится к экономически активному населению (55,8 %). Учащиеся различных учебных заведений профессионального образования составили 17,3 %. В числе респондентов 8,8 % составили безработные граждане.

Таблица 3.3.5

Распределение респондентов по социальному статусу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Социальный статус | Человек | % |
| Работаю | 222 | 55,8 |
| Без работы | 35 | 8,8 |
| Учусь | 69 | 17,3 |
| Домохозяйка | 25 | 6,3 |
| Пенсионер | 41 | 10,3 |
| Иное | 6 | 1,5 |
| Всего | 398 | 100,0 |

Характер потребления домашнего хозяйства и структура его расходов во многом зависит от наличия и количества детей (таблица 3.3.6). Большая часть респондентов (61,1 %) имеют детей, в том числе 9,5 % составили многодетные семьи, имеющие трех и более детей.

Таблица 3.3.6

Распределение респондентов по количеству детей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Состав семьи | Человек | % |
| Нет детей | 155 | 38,9 |
| 1 ребенок | 109 | 27,4 |
| 2 ребенка | 96 | 24,1 |
| 3 и более детей | 38 | 9,5 |
| Всего | 398 | 100,0 |

Большая доля респондентов имеет высшее образование (32,9%), а с учетом респондентов с неполным высшим и научной степенью 53,2% (таблица 3.3.7).

Таблица 3.3.7

Распределение респондентов по уровню образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень образования | Человек | % |
| Общее среднее | 62 | 15,6 |
| Среднее специальное | 120 | 30,2 |
| Неполное высшее | 75 | 18,8 |
| Высшее | 131 | 32,9 |
| Научная степень | 6 | 1,5 |
| Иное | 4 | 1,0 |
| Всего | 398 | 100,0 |

72,4% респондентов имеют доходы выше прожиточного минимума. Наибольшая доля респондентов (26,6%) имеют доход от 20 до 30 тыс. рублей в месяц (таблица 3.3.8). 12,1 % имеют доходы более 60 тыс. рублей в месяц.

Только 3 % респондентов указали, что имеют очень низкий доход – до 10 тыс. рублей. Большую часть этих респондентов составили обучающиеся.

Таблица 3.3.8

Распределение респондентов по величине среднемесячного дохода

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень доходов | Человек | % |
| До 10 тыс. руб. | 12 | 3,0 |
| От 10 до 20 тыс. руб. | 98 | 24,6 |
| От 20 до 30 тыс. руб. | 106 | 26,6 |
| От 30 до 45 тыс. руб. | 92 | 23,1 |
| От 45 до 60 тыс. руб. | 42 | 10,6 |
| Более 60 тыс. | 48 | 12,1 |
| Всего | 398 | 100,0 |

#### **3.3.2.1. Удовлетворенность качеством и ценами товаров и услуг**

**Оценка удовлетворенности количеством организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края**

Наиболее конкурентными рынками Камчатского края с точки зрения количества участников, по мнению респондентов, являются розничная торговля продовольственными и непродовольственными товарами, в том числе розничная торговля фармацевтической продукцией, а также услуг связи (таблица 3.3.9). Наибольшее количество респондентов (67,4%) удовлетворены количеством предприятий, действующих в розничной торговле, 66,4% респондентов – количеством аптек и аптечных пунктов. Достаточно высокая удовлетворенность потребителей количеством действующих предприятий отмечается на рынке услуг связи (63,8%).

Таблица 3.3.9

Оценка населением количества организаций,

предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | Достаточно или даже избыточно | Мало или нет совсем |
| --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 48,3 | 35,7 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 35,7 | **53,7** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 49,5 | 36,7 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 53,7 | 42 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **66,4** | 27,9 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 17,6 | 48,5 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 35,7 | 53,3 |
| Рынок услуг ЖКХ | 39,2 | 48,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 43,8 | 41,9 |
| Розничная торговля | **67,4** | 25,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 49,2 | 45,3 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 42 | 52 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 37,2 | **55,8** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 19,9 | **61,8** |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 26,9 | **56** |
| Рынок туристических услуг | 50,8 | 38 |
| Рынок услуг связи | **63,8** | 29,6 |

В большей степени респонденты удовлетворены уровнем конкуренции на рынках платных медицинских услуг (53,7%), туристических услуг (50,8%), платных услуг дополнительного образования детей (49,7%) и дошкольного образования, предоставляемых негосударственными детскими садами, имеющими лицензию(48,3%) (рисунок 3.3.20).

Рисунок 3.3.20. Рейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае по числу действующих на них организаций (распределение долей респондентов, оценивших число организаций как «достаточное и избыточное» и «мало или совсем нет», %)

Наименее конкурентным рынком, по мнению большинства опрошенных, являются рынок перевозок пассажиров водным транспортом (61,8%).

Рынками с недостаточным количеством предприятий, 56% респондентов указали рынок услуг социального обслуживания населения, а 48,5% – платных услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ.

Неоднозначно отношение респондентов к количеству действующих предприятий на рынке услуг в сфере культуры (53,3% респондентов удовлетворены количеством предприятий, 35,7% респондентов не удовлетворены), рынке услуг детского отдыха и оздоровления (53,7% и 35,7% соответственно), рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом 52% и 42% соответственно).

В течение последних трех лет более половины респондентов высказывали удовлетворенность количеством действующих предприятий на рынках розничной торговли, торговли фармацевтической продукцией, услуг связи, туристических услуг и платных медицинских услуг (таблица 3.3.10).

Таблица 3.3.10

Динамика оценок населением рынков, на которых количества организаций «достаточно или даже избыточно», %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 48,3 | 55 | 52,5 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 35,7 | 38,1 | 40,4 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 49,5 | 56,8 | 51,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 53,7 | 59,3 | 52,5 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 66,4 | 73,1 | 59,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 17,6 | 21 | 27 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 35,7 | 30,3 | 32 |
| Рынок услуг ЖКХ | 39,2 | 41,8 | 37,8 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 43,8 | 44,1 | 41,7 |
| Розничная торговля | 67,4 | 70,1 | 61,2 |
| Рынок производства продуктов питания | 49,2 | 51 | 48,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 42 | 52,1 | 48,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 37,2 | 39,5 | 42,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 19,9 | 17,6 | 26 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 26,9 | 28,8 | 32 |
| Рынок туристических услуг | 50,8 | 50 | 47,8 |
| Рынок услуг связи | 63,8 | 65,1 | 54,8 |

Начиная с 2016 года, увеличивается доля респонденты, которые удовлетворены количеством хозяйствующих субъектов на рынках услуг связи (+9%), услуг торговли фармацевтической продукцией (+7,1%), розничной торговли (+6,2 %).

Но также наблюдается сокращение доли респондентов, отмечающих «достаточно или даже избыточно» количество предприятий, действующих на рынках услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-9,4%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (-6,8%), услуг перевозок пассажиров водным транспортом (-6,1%), услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (5,4%) (рисунок 3.3.21).

Рисунок 3.3.21. Сравнительный анализ оценок рынков товаров и услуг в Камчатском крае по числу действующих на них организаций (распределение долей респондентов, оценивших число организаций как «достаточное и избыточное», %)

**Оценка удовлетворенности характеристиками отдельных товаров и услуг**

Оценка удовлетворенности характеристиками отдельных товаров и услуг проводилась по трем критериям:

1. Уровень цен на товары и услуги;
2. Качество товаров и услуг;
3. Возможность выбора тех или иных товаров и услуг.

Анализ удовлетворенности ***уровнем цен*** подтверждает очевидность вывода о том, что на всех товарных рынках Камчатского края наблюдается низкая удовлетворенность ценами товаров и услуг. Если уровнем цен удовлетворены от 15,6% до 37% респондентов, то неудовлетворены – от 43,3% до 68,6% респондентов (таблица 3.3.11). Таким образом, можно сделать вывод, что жители Камчатского края не удовлетворены ценами на всех социально значимых товарных рынках.

Наибольшее количество респондентов, удовлетворенных уровень цен, указали рынки услуг связи (37%), услуг в сфере культуры (35,1%) и розничной торговли фармацевтической продукцией (33,9%). Однако, говорить о привлекательном уровне цен на этих рынках не представляется возможным, т.к. более 50% респондентов оценили сложившийся уровень цен как неудовлетворительный (таблица 3.3.11).

Таблица 3.3.11

Оценка удовлетворенности населения ценами на товары и услуги

на рынках Камчатского края, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид рынка | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 27,2 | 48,7 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 23,3 | 55,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 23,3 | 56,8 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 23,9 | **68,6** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **33,9** | 56,5 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 15,6 | 47,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **35,1** | 50,7 |
| Рынок услуг ЖКХ | 17,4 | **67,8** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 22,6 | **63,1** |
| Розничная торговля | 31,1 | 56,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 30,9 | 59,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 28,4 | **62,8** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 19,6 | **66,1** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 15,6 | 43,3 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 20,3 | 52,5 |
| Рынок туристских услуг | 29,9 | 49,5 |
| Рынок услуг связи | **37** | 49,7 |

Более 60% респондентов неудовлетворены уровень цен на рынках платных медицинских услуг (68,6%), услуг ЖКХ (67,8%), перевозок пассажиров воздушным транспортом (66,1%), электроэнергетики (63,1%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (62,8%).

Более половины респондентов недовольны высокими ценами на товары и услуги на рынках услуг производства продуктов питания (59,8%), розничной торговли (56,8%), дополнительного образования детей (56,8%), розничной торговли фармацевтической продукцией (56,5%), детского отдыха и оздоровления (55,8%), социального обслуживания населения (52,5%), в сфере культуры (50,7%),.

Причем, два рынка – услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ и перевозок пассажиров водным транспортом, которые имеют минимальные значения неудовлетворенности – вызвали наибольшие затруднения при ответе (37,2% и 41,2% респондентов соответственно). Поэтому в отношении этих рынков целесообразно рассматривать только значения удовлетворенности (рисунок 3.3.22).

Рисунок 3.3.22. Рейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности **ценами** (доли респондентов, %)

Практически на всех товарных рынках присутствует тенденция снижения удовлетворенности ценами (таблица 3.3.12 и рисунок 3.3.23). Только в отношении пяти рынков увеличилась доля респондентов, удовлетворенных уровнем цен: рынок услуг в сфере культуры (+9,6%), услуг связи (+5.8%), производства продуктов питания (+4,9%), розничной торговли (+2,5%), туристических услуг (+1,6%).

Таблица 3.3.12

Динамика оценок населением по уровню удовлетворенности

ценами (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 27,2 | 26,8 | **64,8** |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 23,3 | 27,8 | 26,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 23,3 | 27 | **30,4** |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 23,9 | 19 | 26,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **33,9** | **32,8** | **33,9** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 15,6 | 16,6 | 24,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **35,1** | 27,3 | 25,5 |
| Рынок услуг ЖКХ | 17,4 | 21,6 | 22,1 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 22,6 | 21,8 | 29,7 |
| Розничная торговля | 31,1 | 31,8 | 28,6 |
| Рынок производства продуктов питания | 30,9 | 28,8 | 26 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 28,4 | **34** | 29,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 19,6 | 23,5 | 26,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 15,6 | 17,1 | 17,9 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 20,3 | 24,3 | 24,1 |
| Рынок туристических услуг | 29,9 | 27,3 | 28,3 |
| Рынок услуг связи | **37** | **33,5** | **31,2** |

Сравнительный анализ распределения ответов респондентов по оценке удовлетворенности ценами позволяет выделить рынки с заметным снижением этого показателя относительно 2016 г.: психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-8,8%), услуг электроэнергетики (-7,1%), услуг дополнительного образования детей (-7,1%), услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (-6,9%).

Наиболее резкое снижение демонстрирует рынок услуг дошкольного образования: с 64,8% в 2016 г. до 27,2% в 2018 г. (-37,6%).

Рисунок 3.3.22. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **удовлетворенности** **ценами** – **«рейтинг»** по годам (доля респондентов, удовлетворенных и скорее удовлетворенных уровнем цен, %)

В тоже время, рассматривая оценки респондентов с позиции «неудовлетворен/скорее неудовлетворен», выявляются тенденции, как по увеличению степени неудовлетворенности, так и по ее снижению (таблица 3.3.13 и рисунок 3.3.23).

К рынкам, где наблюдается стабильное ***сокращение*** доли респондентов, которые неудовлетворенны ценами (можно предположить, что ситуация исправляется, но незначительными темпами) можно отнести: услуги в сфере культуры (-9,6% относительно 2016 г.), перевозок пассажиров водным транспортом (-7,9% относительно 2016 г.), туристических услуг (-4,8% относительно 2016 г.).

Но наблюдается ***увеличение*** доли респондентов, отмечающих неудовлетворенность ценами на следующих рынках: услуги дошкольного образования (+19,4% относительно 2016 г.), услуг электроэнергетики (+7,7%), платных услуг дополнительного образования детей (+6,7% относительно 2016 г.), перевозок пассажиров воздушным транспортом (+6,5% относительно 2016 г.), платных медицинских услуг (+6,4% относительно 2016 г.), услуги ЖКХ (+4,6%).

Таблица 3.3.13

Динамика оценок населением по уровню неудовлетворенности ценами,

(доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 48,7 | 53 | 29,3 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 55,8 | 55,8 | 58,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 56,8 | 52,3 | 50,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **68,6** | **67,8** | **62,2** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 56,5 | 53,8 | 54,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 47,2 | 37,3 | 48,3 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 50,7 | 56,3 | 60,3 |
| Рынок услуг ЖКХ | **67,8** | **64,6** | **63,2** |
| Рынок услуг электроэнергетики | **63,1** | **62,6** | 55,4 |
| Розничная торговля | 56,8 | 57,6 | 59,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 59,8 | 60,8 | **62,2** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **62,8** | 52,8 | 57,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **66,1** | 58,8 | 59,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 43,3 | 37,8 | 51,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 52,5 | 47,6 | 54,6 |
| Рынок туристических услуг | 49,5 | 53,3 | 54,3 |
| Рынок услуг связи | 49,7 | 52,5 | 46,7 |

Резко изменилось отношение к ценам на перевозки пассажиров наземным транспортом: если относительно 2016 г. доля респондентов увеличилась на +5,1%, то относительно 2017 г. доля респондентов увеличилась уже на +10%.

Рисунок 3.3.23. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **неудовлетворенности** **ценами** – **«антирейтинг»** по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем цен, %)

Среди отдельных товаров и услуг, жители края выделяют те, цены на которые, по их мнению, значительно выше, чем в других регионах страны (таблица 3.3.14 и рисунок 3.3.23).

Таблица 3.3.14

Перечень наиболее дорогих (в сравнении с другими регионами) товаров и услуг в Камчатском крае

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование товаров, услуг | Число респондентов, отметивших данный товар (услугу) | Доля респондентов в общем количестве ответов, % |
| «На все» | 29 | 7,29 |
| Авиабилеты | 32 | 8,04 |
| Бензин, топливо | 108 | 27,14 |
| Другое | 19 | 4,77 |
| Интернет, связь | 26 | 6,53 |
| Лекарства | 36 | 9,05 |
| Медицинские услуги | 25 | 6,28 |
| Образование | 11 | 2,76 |
| Общественный транспорт | 27 | 6,78 |
| Одежда, обувь | 32 | 8,04 |
| Продукты питания | 221 | 55,53 |
| Туристские услуги | 7 | 1,76 |
| Услуги ЖКХ | 127 | 31,91 |
| Дошкольное образование | 4 | 1,01 |
| Бытовая техника | 4 | 1,01 |
| Детские вещи | 7 | 1,76 |

Большая часть опрошенных (55,53%) считает, что это продукты питания, услуги ЖКХ (31,91%), бензин/топливо (27,14%).

Рисунок 3.3.24 – Наиболее дорогие товары и услуги в Камчатском крае

(доля респондентов, отметивших данный товар, %)

Причем, перечень товаров и услуг, цены на которые, по мнению респондентов, являются в нашем регионе наиболее высокими, в целом не изменился по сравнению с 2016 г.: к 13 позициям добавились еще три – дошкольное образование, детские вещи, бытовая техника.

Сравнительный анализ ответов респондентов за 2016-2018 гг., показывает, что три группы товаров – продукты питания, услуги ЖКХ и бензин/топливо – в нашем регионе продаются по ценам, значительно выше, чем в других регионах Российской Федерации (таблица 3.3.15 и рисунок 3.3.25).

Таблица 3.3.15

Перечень наиболее дорогих (в сравнении с другими регионами) товаров и услуг   
в Камчатском крае (доля респондентов в общем количестве ответов, %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование товаров, услуг | 2018 | 2017 | 2016 |
| "На все" | 7,29 | 22,75 | 2,89 |
| Авиабилеты | 8,04 | 6,5 | 8,4 |
| Бензин, топливо | 27,14 | 17 | 9,45 |
| Другое | 4,77 | 9,5 | 1,05 |
| Интернет, связь, ТВ | 6,53 | 6,25 | 4,72 |
| Лекарства | 9,05 | 5,5 | 2,36 |
| Медицинские услуги | 6,28 | 12 | 4,99 |
| Образование | 2,76 | 6,75 | 3,15 |
| Общественный транспорт | 6,78 | 3 | 2,62 |
| Одежда, обувь | 8,04 | 4,25 | 8,4 |
| Продукты питания | 55,53 | 57,5 | 35,96 |
| Туристские услуги | 1,76 | 3,75 | 1,84 |
| Услуги ЖКХ | 31,91 | 33,25 | 17,59 |

За последние два года наблюдается увеличение доли респондентов, считающих, что цены на продукты питания в Камчатском крае значительно выше, чем в иных регионах – 55,53%, что на 19,57% больше, чем в 2016 г., а на услуги ЖКХ – 31,91%, что на 14,32% больше, чем в 2016 г., бензин/топливо – 27,14%, что на 17,69% больше, чем в 2016 г. (рисунок 3.3.25).

В 2018 г. наблюдается сокращение доли респондентов, считающих, но в крае цены «на все» товары и услуги больше, чем в других регионах на 15,6%.

Рисунок 3.3.25. Сравнительный анализ товаров и услуг с максимальными ценами в Камчатском крае по годам (доли респондентов, %)

Оценки удовлетворенности населения ***качеством*** товаров и услуг на рынках Камчатского края варьируются в диапазоне от 17,3% до 46,5%   
(таблица 3.3.16). Анализ ответов респондентов показал, что наибольшее количество респондентов удовлетворены качеством товаров на рынке розничной торговли фармацевтической продукцией (46,5%), услуг в сфере культуры (41,5%), услуг связи (41%).

Таблица 3.3.16

Оценка удовлетворенности населения качеством товаров и услуг

на рынках Камчатского края (доли респондентов, %)

| Вид рынка | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 35,4 | 40,7 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 31,1 | 47,8 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 37,4 | 42,5 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 35,7 | **55,3** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **46,5** | 43,2 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,8 | 38,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **41,5** | 42,4 |
| Рынок услуг ЖКХ | 24,1 | **62,6** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 32,1 | 53,2 |
| Розничная торговля | 38,4 | 47,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 42,7 | 45 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 26,1 | **64,1** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 34,4 | 50,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,3 | 41,9 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 25,2 | 49,3 |
| Рынок туристских услуг | 37,4 | 40,7 |
| Рынок услуг связи | **41** | 46,5 |

Уровень неудовлетворенности качеством товаров и услуг практически также высок, как уровень неудовлетворенности ценами: от 38,7% до 64,1% от числа опрошенных (рисунок 3.3.26).

Рисунок 3.3.26 – Рейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности **качеством** (доли респондентов, %)

В наибольшей степени население недовольно низким качеством услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (64,1% респондентов отметили неудовлетворенность качеством услуг на данном рынке), услуг ЖКХ (62%) и платных медицинских услуг (55,3%). Чуть более половины респондентов отметили низкое качество услуг электроэнергетики (53,2%), услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом (50,7%).

При оценке качества услуг перевозок пассажиров водным транспортом 40,7% респондентов и 41,7% респондентов при оценке качества услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ затруднились дать ответ, поэтому при оценке уровня качества услуг этих рынков следует ориентироваться только на уровень удовлетворенности качеством услуг на этих рынках.

С 2016 г. следует отметить в целом рост удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг в Камчатском крае (таблица 3.3.17 и рисунок 3.3.27). Наибольший прирост респондентов, удовлетворенных качеством товаров и услуг, отмечается в отношении рынков фармацевтической продукции (+15,8%), услуг дополнительного образования детей (+12,7%), услуг в сфере культуры (+12,7%), производства продуктов питания (+10,7%), услуг дошкольного образования (+10,4%).

Таблица 3.3.17

Динамика оценок населением уровня удовлетворенности качеством товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 35,4 | 33,8 | 25 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 31,1 | 32,6 | 23,1 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 37,4 | 36,8 | 24,7 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 35,7 | 29 | 27,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **46,5** | **46,3** | 30,7 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,8 | 20,1 | 29,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | **41,5** | 33,3 | 28,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | 24,1 | 26,8 | 30,4 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 32,1 | 30,3 | 33,3 |
| Розничная торговля | 38,4 | **39,8** | 33,3 |
| Рынок производства продуктов питания | **42,7** | 38,1 | 32 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 26,1 | 32 | **38,1** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 34,4 | 36,8 | 28,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 17,3 | 20,5 | **34,6** |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 25,2 | 26,8 | 32,5 |
| Рынок туристских услуг | 37,4 | **40,1** | 32 |
| Рынок услуг связи | **41** | 37 | **35,4** |

Но отмечается и сокращение доли респондентов, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг на рынках услуг перевозок пассажиров водным транспортом (-17,3%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (-12%), и психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ произошло значительное снижение удовлетворенности качеством (-8,9%).

Рисунок 3.3.27. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **удовлетворенности** **качеством** – **«рейтинг»** по годам (доля респондентов, удовлетворенных и скорее удовлетворенных уровнем качества, %)

На протяжении 2016-2018 гг. лидерами «антирейтинга» по уровню неудовлетворенности качеством предоставляемых услуг являются рынки услуг ЖКХ, межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом, медицинских услуг (таблица 3.3.18).

Таблица 3.3.18

Динамика оценок населением уровня неудовлетворенности качеством товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 40,7 | 45,8 | 48,6 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 47,8 | 50,3 | 52,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 42,5 | 41,8 | 47,6 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **55,3** | **59** | 54,1 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 43,2 | 40,1 | 50,9 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 38,7 | 34,8 | 45,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 42,4 | 51,8 | 51,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | **62,6** | **58,5** | **58** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 53,2 | **52,6** | **55,4** |
| Розничная торговля | 47,8 | 47,1 | 54,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 45 | 50,5 | 49,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **64,1** | **53** | **55,9** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 50,7 | 47 | 46,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 41,9 | 35,5 | 44,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 49,3 | 48,3 | 50,2 |
| Рынок туристских услуг | 40,7 | 39,8 | 47,2 |
| Рынок услуг связи | 46,5 | 46,8 | 46,7 |

Но, в отношении практически всех товарных рынков, уменьшается доля респондентов, неудовлетворенных качеством товаров и услуг. Исключение составляют рынок межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом, перевозок пассажиров воздушным транспортом и услуг ЖКХ – доля респондентов, неудовлетворенных качеством возросла на 8,2%, 4,6% и 4% соответственно (рисунок 3.3.28).

Рисунок 3.3.28 – Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **неудовлетворенности** **качеством** – **«антирейтинг»** по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем качества, %)

Наибольший уровень удовлетворенности населения ***возможностью выбора*** отдельных товаров и услуг отмечается на рынках фармацевтической продукцией (50,7% респондентов), связи (48,5% респондентов), розничной торговли (47,7% респондентов) (таблица 3.3.19).

Более половины респондентов недовольны сложившейся возможностью выбора на рынках услуг ЖКХ (57%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (55,5%), перевозок пассажиров воздушным транспортом (52,7%), электроэнергетики (51,5%) (рисунок 3.3.29).

Таблица 3.3.19

Оценка удовлетворенности населения возможностью выбора товаров и услуг

на рынках Камчатского края

| Вид рынка | Удовлетворены или скорее удовлетворены | Не удовлетворены и скорее не удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 35,4 | 40,7 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 33,9 | 43 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 34,7 | 41,5 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 41,3 | 47,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **50,7** | 36,7 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,8 | 38,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 34,7 | 47,5 |
| Рынок услуг ЖКХ | 24,6 | **57** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 29,1 | **51,5** |
| Розничная торговля | **47,7** | 36,4 |
| Рынок производства продуктов питания | 40,4 | 47,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 33,2 | **55,5** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 28,9 | **52,7** |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 19,1 | 42,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 25,6 | 46,4 |
| Рынок туристских услуг | 38,7 | 38,5 |
| Рынок услуг связи | **48,5** | 36 |

Рисунок 3.3.29 – Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по уровню удовлетворенности/неудовлетворенности **возможностью выбора** (доли респондентов, %)

38,4% респондентов затруднились дать оценку возможности выбора услуг по перевозке пассажиров водным транспортом и 41,7% – качеству услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ. Поэтому при определении места в рейтинге этих двух рынков следует ориентироваться только на доли респондентов, удовлетворенных качеством услуг.

С 2016 г. наибольшую возможность выбора потребители отмечали на рынках фармацевтической продукцией, розничной торговли и услуг связи (таблица 3.3.20).

Более того, наибольший рост доли респондентов, удовлетворенных возможностью выбора на рынке рынках услуг связи (+13,3%), торговли фармацевтической продукцией (+9%), розничной торговли (+8,8%) и туристских услуг (+8,6%).

Таблица 3.3.20

Динамика оценок населением уровня удовлетворенности возможностью выборатоваров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 35,4 | 31,8 | 34,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 33,9 | 33,8 | 33,3 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 34,7 | 35,1 | 31,8 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 41,3 | 33,3 | 36,5 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **50,7** | **47,5** | **41,7** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,8 | 18,3 | 28,9 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 34,7 | 30,1 | 29,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 24,6 | 27,3 | 26,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 29,1 | 28,5 | 29,6 |
| Розничная торговля | **47,7** | **46,3** | **38,9** |
| Рынок производства продуктов питания | 40,4 | 34,3 | 33,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 33,2 | 33 | 34,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 28,9 | 26,5 | 34,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 19,1 | 19,8 | 22,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 25,6 | 24,8 | 30,4 |
| Рынок туристских услуг | 38,7 | 41,8 | **37,0** |
| Рынок услуг связи | **48,5** | **44,6** | 35,2 |

В целом, можно говорить о постоянном незначительном увеличении доли респондентов, удовлетворенных возможностью выбора на рынках услуг детского отдыха и оздоровления, дополнительного образования детей, платных медицинских услуг, в сфере культуры, производства продуктов питания   
(рисунок 3.3.30).

Однако наблюдается сокращение доли респондентов, удовлетворенных возможностью выбора на рынках услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (-8,1% относительно 2016 г.), перевозок пассажиров воздушным транспортом (-6% относительно 2016 г.) и социального обслуживания населения (-4,8% относительно 2016 г.).

Рисунок 3.3.30. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **удовлетворенности** **возможностью выбора** – **«рейтинг»** по годам   
(доля респондентов, удовлетворенных и скорее удовлетворенных уровнем возможностью выбора, %)

Лидером антирейтинга неудовлетворенности возможностью выбора на протяжении трех лет является рынок услуг ЖКХ и перевозок пассажиров воздушным транспортом (таблица 3.3.21).

С 2016 года снижается неудовлетворенность возможностями выбора на рынках услуг перевозок пассажиров наземным и воздушным транспортом (доля респондентов увеличилась на 6,6% и 4,7% соответственно).

Таблица 3.3.21

Динамика оценок населением уровня неудовлетворенности возможностью выбора товаров и услуг (доли респондентов, %)

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 40,7 | 48,1 | 44,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 43 | 48,6 | 45,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 41,5 | 42,1 | 47,2 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 47,2 | 50,8 | **51,2** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 36,7 | 37,1 | 40,3 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 38,7 | 35,1 | 41,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 47,5 | **52,3** | **49,9** |
| Рынок услуг ЖКХ | **57** | **53,3** | **52,5** |
| Рынок услуг электроэнергетики | **51,5** | 51 | 48,5 |
| Розничная торговля | 36,4 | 38 | 45,4 |
| Рынок производства продуктов питания | 47,2 | 51,8 | 46,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **55,5** | 50,1 | 48,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **52,7** | **53,1** | 48,0 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 42,5 | 34,1 | 41,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 46,4 | 46,3 | 45,6 |
| Рынок туристских услуг | 38,5 | 34,3 | 40,7 |
| Рынок услуг связи | 36 | 35,8 | 40,2 |

Однако по сравнению с 2016 года доля потребителей, неудовлетворенных возможностями выбора, сокращается при оценке рынков розничной торговли (на 9% относительно 2016 г.), услуг дополнительного образования детей (на 5,7%), услуг связи (на 4,2%) (рисунок 3.3.31).

Рисунок 3.3.31. Сравнительный анализ рынков товаров и услуг в Камчатском крае по уровню **неудовлетворенности** **возможностью выбора** – **«антирейтинг»** по годам (доля респондентов, неудовлетворенных и скорее неудовлетворенных уровнем возможностью выбора, %)

#### **3.3.2.2. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды**

**Оценка динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края**

По мнению значительной доли респондентов, количество предприятий и организаций на большинстве рынков Камчатского края за последние 3 года либо не изменилось, либо увеличилось (таблица 3.3.22).

Таблица 3.3.22

Оценка населением динамики количества организаций,

предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 5,0 | **45,2** | 27,4 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 4,5 | 32,9 | 40,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 4,0 | 43,5 | 30,2 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 3,8 | 43,0 | 42,7 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 4,3 | **48,7** | 34,9 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 3,8 | 20,1 | 35,2 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 6,3 | 25,9 | **49,0** |
| Рынок услуг ЖКХ | 3,0 | 20,1 | **56,3** |
| Рынок услуг электроэнергетики | 4,5 | 19,8 | **55,5** |
| Розничная торговля | 2,8 | **52,3** | 32,7 |
| Рынок производства продуктов питания | 5,0 | 42,5 | 38,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **13,1** | 26,1 | 45,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **13,3** | 21,4 | 45 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 6,5 | 16,1 | 40,5 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 5,0 | 23,4 | 45,5 |
| Рынок туристических услуг | 3,5 | 44,5 | 33,9 |
| Рынок услуг связи | 5,3 | 42,0 | 38,2 |

13,1% респондентов отметили уменьшение числа организаций действующих на рынках перевозок пассажиров наземным и воздушным транспортом края. Однако значительно большее количество респондентов посчитали, что на этих рынках количество предприятий не изменилось: на рынках перевозок пассажиров наземным транпортом – 45,2 % респондентов, воздушным транспортом – 45% респондентов.

Наиболее активно развивающимися рынками более 40% респондентов отметили рынки розничной торговли (52,3% респондентов), торговли фармацевтической продукцией (48,7%), услуг дошкольного образования (45,2%), туристических услуг (44,5%), услуг дополнительного образования детей (43,5%), платных медицинских услуг (43%), производства продуктов питания (42,5%), услуг связи (42%) (рисунок 3.3.32).

Рисунок3.3.32. Рынки Камчатского края, продемонстрировавшие наиболее значительный рост числа участников за последние 3 года

(доля респондентов, отметивших увеличение %)

По мнению респондентов при оценке развития конкуренции за последние три года, наиболее активно увеличивается количество предприятий на рынках торговли фармацевтической продукцией и розничной торговли (таблица 3.3.23).

Таблица 3.3.23

Сравнительный анализ оценок населением динамики количества организаций,

предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | **45,2** | 38,5 | 38,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 32,9 | 26,3 | 33,6 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 43,5 | 36,8 | 37,3 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 43,0 | **46** | **42,0** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **48,7** | **48** | 38,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 20,1 | 16 | 23,6 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 25,9 | 25 | 25,7 |
| Рынок услуг ЖКХ | 20,1 | 21,3 | 29,4 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 19,8 | 20,3 | 22,3 |
| Розничная торговля | **52,3** | **49,5** | **43,8** |
| Рынок производства продуктов питания | 42,5 | 38,5 | 36,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 26,1 | 22,3 | 28,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 21,4 | 19,8 | 24,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 16,1 | 16,8 | 17,8 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 23,4 | 20 | 21,0 |
| Рынок туристических услуг | 44,5 | 37,5 | 37,0 |
| Рынок услуг связи | 42,0 | **45,8** | 33,1 |

В 2018 году большее количество респондентов отмечали увеличение количества действующих предприятий на рынках торговли фармацевтической продукцией (+10,1% относительно 2016 года), услуг связи (+8,9%), розничной торговли (+8,5%), туристических услуг (+7,5%), услуг дошкольного образования (+7,1%), дополнительного образования детей (+6,2%), производства продуктов питания (+6%) (рисунок 3.3.33).

Рисунок 3.3.33. Сравнительный анализ оценок населением динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Камчатского края по годам (доля респондентов, %)

**Оценка изменения характеристик товаров и услуг на рынках Камчатского края в течение последних трех лет**

**Изменение уровня цен**

На всех рынках только крайне малый процент опрошенных (до 5%) отмечает снижение цен на товары и услуги. В среднем четверть респондентов отмечает стабильность цен практически на всех товарных рынках Камчатского края (таблица 3.3.24 и рисунок 3.3.34).

Но максимальное число опрошенных указывает ***на рост цен*** на рынках товаров и услуг региона.

Таблица 3.3.24

Оценка населением изменения уровня цен на товары и услуги

на рынках Камчатского края

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид рынка | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 2,8 | 46,7 | 24,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 2,0 | 44,0 | 27,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 1,8 | 48,2 | 23,1 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 2,3 | **58,5** | 22,4 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 3,5 | **60,1** | 18,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 2,0 | 28,6 | 24,6 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 3,5 | 37,4 | 34,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 2,8 | 50,8 | 27,6 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 2,0 | 51,8 | 28,1 |
| Розничная торговля | 4,0 | **57,0** | 19,8 |
| Рынок производства продуктов питания | 4,0 | **57,8** | 23,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 4,3 | **57,0** | 25,4 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 5,0 | 52,0 | 25,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 4,3 | 27,1 | 24,9 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 3,8 | 36,2 | 29,6 |
| Рынок | 2,5 | 53,3 | 20,9 |
| Рынок | 4,3 | 54,0 | 27,4 |

Так более половины опрошенных отмечают рост цен на рынках торговли фармацевтической продукцией (60,1%), платных медицинских услуг (58,5%), производства продуктов питания (57,8%) и на рынке розничной торговли (57%), услуг связи (54%), туристических услуг (53,3%), перевозок пассажиров воздушным транспортом (52%), услуг электроэнергетики (51,8%), услуг ЖКХ (50,8%).

Рисунок 3.3.34 – Антирейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае   
**по увеличению цен** (доля респондентов, отметивших рост уровня цен, %)

43,7% и 44,7% респондентов соответственно затруднились дать оценку изменения цен на услуги перевозок пассажиров водным транспортом и услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ.

Если сопоставлять восприятие динамики изменения цен потребителями за последние 3 года на различных рынках, то можно выделить ряд рынков, где более половины респондентов стабильно отмечают рост цен: торговли фармацевтической продукцией, платных медицинских услуг, розничной торговли, производства продуктов питания, туристических услуг и услуг связи (таблица 3.3.25 и рисунок 3.3.35).

Таблица 3.3.25

Сравнительный анализ оценок населением увеличения уровня цен на товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 46,7 | 44,8 | **50,1** |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 44,0 | 37,3 | 40,7 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 48,2 | 40,5 | **50,7** |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **58,5** | **52,3** | 47,8 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **60,1** | **53** | **50,4** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 28,6 | 24,3 | 34,9 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 37,4 | 35,5 | 40,9 |
| Рынок услуг ЖКХ | 50,8 | 42,8 | 47,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 51,8 | 46,5 | 49,1 |
| Розничная торговля | **57,0** | **53,3** | 47,8 |
| Рынок производства продуктов питания | **57,8** | **50,3** | 46,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **57,0** | 42,5 | 46,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 52,0 | 38,3 | 46,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 27,1 | 23,3 | 30,4 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 36,2 | 31 | 33,9 |
| Рынок туристических услуг | 53,3 | 45 | 42,5 |
| Рынок услуг связи | 54,0 | 49,3 | 38,3 |

В отношении ряда рынков за 2016-2018 гг. более чем на 10% возросла доля респондентов, которые отмечают увеличение цен на товары и услуги: рынок услуг связи (+15,7%), производства продуктов питания (+11,1%), туристических услуг (+10,8%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (+10,3).

При оценке уровня изменения цен на рынках услуг перевозок пассажиров водным транспортом и платных услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ более 40% респондентов затруднились дать ответы.

Рисунок 3.3.35. Антирейтинг рынков товаров и услуг в Камчатском крае   
**по увеличению цен** по годам (доля респондентов, отметивших рост уровня цен, %)

**Изменение уровня качества**

Большая часть опрошенных (от 30,7% до 49%) полагает, что качество товаров и услуг за последние 3 года заметно не изменилось практически на всех рынках товаров и услуг в Камчатском крае (таблица 3.3.26).

Таблица 3.3.26

Оценка населением изменения уровня качества товаров и услуг

на рынках Камчатского края

| Вид рынка | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 7,0 | 27,4 | 37,2 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 8,0 | 23,9 | 40,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 9,3 | 25,6 | 34,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 8,8 | **30,7** | 44,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 6,8 | 29,1 | 44,7 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 6,0 | 15,8 | 30,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 8,3 | 23,6 | 44,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | **14,8** | 18,6 | 48,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 12,6 | 17,6 | 49,0 |
| Розничная торговля | 11,8 | 26,4 | 43,0 |
| Рынок производства продуктов питания | 12,1 | **30,7** | 39,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **19,6** | 19,1 | 46,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **17,1** | 21,9 | 43,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 9,0 | 15,6 | 31,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 10,6 | 19,8 | 39,7 |
| Рынок туристских услуг | 8,5 | **31,4** | 34,4 |
| Рынок услуг связи | 11,3 | 27,9 | 44,5 |

14,8% респондентов отмечают снижение качества на рынке услуг ЖКХ, перевозок пассажиров воздушным транспортом (17,1%) и перевозок пассажиров наземным транспортом (19,6%).

Более 30% респондентов отметили улучшение качества товаров и услуг на рынках туристских услуг (31,4%), производства продуктов питания (30,7%) и платных медицинских услуг (30,7%) (рисунок 3.3.36).

По сравнению с 2017 гг. наблюдается увеличение доли респондентов, отмечающих увеличение качества товаров и услуг в Камчатском крае (таблица 3.3.27).

Рисунок 3.3.36. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по улучшению качества (доля респондентов, %)

Таблица 3.3.27

Сравнительный анализ оценок населением улучшения уровня качества на товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 27,4 | 18,5 | 23,1 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 23,9 | 17,3 | **30,7** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 25,6 | 22,3 | **30,2** |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **30,7** | 18,8 | 26,2 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **29,1** | 22 | 27,6 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 15,8 | 13,8 | 22,8 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 23,6 | 22,3 | 27,3 |
| Рынок услуг ЖКХ | 18,6 | 14 | 25,5 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 17,6 | 14 | 23,6 |
| Розничная торговля | 26,4 | **24,5** | **31,5** |
| Рынок производства продуктов питания | **30,7** | 22,3 | 26,2 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | 19,1 | 18 | 20,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 21,9 | 18,8 | 24,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 15,6 | 10,8 | 20,7 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 19,8 | 18,3 | 23,4 |
| Рынок туристских услуг | **31,4** | **27** | **31,8** |
| Рынок услуг связи | 27,9 | **26,5** | 25,2 |

Наибольшее изменение доли респондентов, отметивших улучшение качества товаров и услуг, имеет место в отношении рынков платных медицинских услуг (+11,4%), услуг дошкольного образования (+8,9%), производства продуктов питания (+8,4%) (рисунок 3.3.37).

Рисунок 3.3.37. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по улучшению качества по годам (доля респондентов, %)

Если рассматривать эти же рынки с позиции оценок ***стабильности качества***, то наиболее стабильными рынками, по мнению более 40 % респондентов на протяжении 2016-2018 гг., являются электроэнергетика, услуги ЖКХ и торговля фармацевтической продукцией (таблица 3.3.28).

Большее количество респондентов по сравнению с 2016 г. воспринимает качество как стабильное на рынках розничной торговли (+8,1%), услуг ЖКХ (+8%), услуг связи (+6,4%).

Но отмечается и сокращение доли респондентов, воспринимающих качество как стабильное на рынке услуг дошкольного образования (-10,3%).

Таблица 3.3.28

Сравнительный анализ оценок населением стабильности уровня качества на товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 37,2 | 44 | **47,5** |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 40,2 | 43,3 | 40,9 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 34,4 | 42 | 35,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 44,2 | 47 | 45,1 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 44,7 | **49,3** | **46,7** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 30,7 | 28,8 | 34,4 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 44,2 | **48,8** | 42,8 |
| Рынок услуг ЖКХ | **48,2** | **48,3** | 40,2 |
| Рынок услуг электроэнергетики | **49,0** | **53,8** | **48,0** |
| Розничная торговля | 43,0 | 47 | 34,9 |
| Рынок производства продуктов питания | 39,7 | **48,3** | 38,8 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **46,2** | 46,5 | 43,6 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 43,7 | 47 | 40,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 31,2 | 35,8 | 34,1 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 39,7 | 40 | 39,9 |
| Рынок туристических услуг | 34,4 | 40,3 | 32,3 |
| Рынок услуг связи | 44,5 | 40,5 | 38,1 |

**Изменение возможности выбора**

Более 30% опрошенных полагают, что возможности выбора возросли в торговле фармацевтической продукцией (41%), туристских услуг (37,9 %), платных медицинских услуг (37,2%), розничной торговле (36,7%), связи (35,4%), производства продуктов питания (34,9%), услуг дополнительного образования детей (34,7%), услуг дошкольного образования (32,9%) (таблица 3.3.29 и рисунок 3.3.38).

Таблица 3.3.29

Оценка населением изменения возможности выбора товаров и услуг

на рынках Камчатского края

| Вид рынка | Снижение | Увеличение | Не изменилось |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 4,5 | 32,9 | 33,7 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 4,3 | 26,1 | 40,2 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (*платных*) | 5,3 | 34,7 | 31,9 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | 5,5 | **37,2** | 38,9 |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | 5,8 | **41,0** | 34,9 |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 4,5 | 17,6 | 30,7 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 5,8 | 26,4 | 41,5 |
| Рынок услуг ЖКХ | 9,0 | 17,8 | 49,0 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 7,8 | 17,1 | 52,0 |
| Розничная торговля | 5,8 | 36,7 | 36,4 |
| Рынок производства продуктов питания | 7,5 | 34,9 | 39,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*) | **12,8** | 21,1 | 49,7 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | **15,3** | 21,9 | 42,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 7,8 | 12,1 | 37,2 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 5,5 | 21,4 | 41,7 |
| Рынок туристических услуг | 4,8 | **37,9** | 32,4 |
| Рынок услуг связи | 6,0 | 35,4 | 41,2 |

Рисунок 3.3.38. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по возможности выбора (доля респондентов, отметивших снижение возможности выбора, %)

В среднем более трети респондентов считают, что выбор не изменился практически на всех рынках товаров и услуг Камчатского края.

Уменьшение возможности выбора отмечают незначительное количество респондентов на рынках услуг перевозок пассажиров воздушным и наземным транспортом (15,3% и 12,8% соответственно).

43% и 47,2% респондентов затруднились дать оценку возможности выбора на рынках услуг перевозок пассажиров водным транспортом и услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ соответственно.

Сравнительный анализ показателей возможности выбора за 2016-2018 гг. показывает, что более трети респондентов стабильно отмечают увеличение возможностей на рынках торговли фармацевтической продукцией и розничной торговли (таблица 3.3.30 и рисунок 3.3.39).

С 2016 г. незначительно возросла доля респондентов, отметивших рост возможностей выбора на рынке услуг связи (+8,6%), туристических услуг (+5,4%), услуг розничной торговли фармацевтической продукцией (+5%).

Таблица 3.3.30

Сравнительный анализ оценок населением увеличения возможности выбора товары и услуги на рынках Камчатского края, %

| Вид рынка | 2018 | 2017 | 2016 |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг дошкольного образования (*негосударственные детские сады, имеющие лицензию*) | 32,9 | **32** | 29,9 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 26,1 | 21,8 | **36,5** |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 34,7 | 27,3 | 35,4 |
| Рынок медицинских услуг (*платных*) | **37,2** | 30,5 | **36,7** |
| Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | **41,0** | **33,5** | **36,0** |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ (*платных*) | 17,6 | 16,5 | 27,6 |
| Рынок услуг в сфере культуры | 26,4 | 23,3 | 30,2 |
| Рынок услуг ЖКХ | 17,8 | 18 | 26,8 |
| Рынок услуг электроэнергетики | 17,1 | 18,3 | 27,0 |
| Розничная торговля | **36,7** | **37,5** | 34,1 |
| Рынок производства продуктов питания | 34,9 | 28,3 | 31,5 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом | 21,1 | 19,5 | 29,9 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом | 21,9 | 14,8 | 28,1 |
| Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом | 12,1 | 14,5 | 23,9 |
| Рынок услуг социального обслуживания населения | 21,4 | 20 | 23,1 |
| Рынок туристических услуг | **37,9** | **31** | 32,5 |
| Рынок услуг связи | 35,4 | **31,3** | 26,8 |

Рисунок 3.3.39. Рейтинг рынков товаров и услуг Камчатского края по возможности выбора по годам (доля респондентов, отметивших снижение возможности выбора, %)

По сравнению с 2016 г. сократилась доля респондентов, считающих, что возможности выбора возрастают на рынках услуг детского отдыха и оздоровления (-10,4%), электроэнергетики (-9,9%), услуг ЖКХ (-9%), услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (-8,8%).

#### **3.3.2.3. Выводы по рынкам (кратко)**

***Рынок услуг дошкольного образования:*** количество предприятий скорее достаточно, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители скорее не удовлетворены возможностью выбора, за последний год уровень удовлетворенности возможностью выбора повысился.

***Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:*** количество предприятий мало, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за последний год удовлетворенность уровнем качества сократилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора не изменился.

***Рынок услуг дополнительного образования детей:*** количество предприятий скорее достаточно, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители скорее не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора незначительно снизился.

***Рынок медицинских услуг*** (*платных*): количество предприятий скорее достаточно, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за год удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители скорее не удовлетворены возможностью выбора, за последний год уровень удовлетворенности возможностью выбора повысился.

***Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией:*** количество предприятий достаточно и даже избыточно, за последний год количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за год удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители скорее удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора повысился.

***Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ:*** количество предприятий мало или нет совсем, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за последний год удовлетворенность уровнем качества незначительно увеличилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последний года уровень удовлетворенности возможностью выбора незначительно повысился,

***Рынок услуг в сфере культуры:*** количество предприятий скорее мало, за последние три года количество предприятий стало более достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители в равной степени удовлетворены/ не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора повысился,

***Рынок услуг ЖКХ:*** количество предприятий скорее мало, чем достаточно, за последний год количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества сократилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора незначительно снизился,

***Рынок услуг электроэнергетики:*** паритет мнений респондентов, за последний год количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за год удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за последний год удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора не изменился,

***Розничная торговля:*** количество предприятий достаточно и даже избыточно, за последний год количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за год удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за последний год удовлетворенность уровнем качества незначительно снизилась, потребители скорее удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора увеличился,

***Рынок производства продуктов питания:*** паритет мнений респондентов, за последний год количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители скорее не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора увеличился,

***Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом*** (*рынок услуг межмуниципальных перевозок пассажиров автомобильным транспортом*): количество предприятий скорее мало, чем достаточно, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за год удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества сократилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора не изменился.

***Рынок услуг перевозок пассажиров воздушным транспортом:***количество предприятий скорее мало, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за последний год удовлетворенность уровнем качества незначительно сократилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последний год уровень удовлетворенности возможностью выбора незначительно повысился.

***Рынок услуг перевозок пассажиров водным транспортом:*** количество предприятий мало или нет совсем, за последний год количество предприятий стало более достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества сократилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора незначительно снизился.

***Рынок услуг социального обслуживания населения:*** количество предприятий мало или нет совсем, за последние три года количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен сократилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества сократилась, потребители не удовлетворены возможностью выбора, за последний года уровень удовлетворенности возможностью выбора не изменился.

***Рынок туристических услуг:*** количество предприятий скорее достаточно, чем мало, за последние три года количество предприятий стало более достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители не удовлетворены качеством услуг, за последний год удовлетворенность уровнем качества сократилась, потребители в равной мере удовлетворены/ не удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора незначительно снизился.

***Рынок услуг связи:*** количество предприятий достаточно, за последний год количество предприятий стало менее достаточным, потребители не удовлетворены уровнем цен, за три последних года удовлетворенность уровнем цен увеличилась, потребители скорее не удовлетворены качеством услуг, за три последних года удовлетворенность уровнем качества увеличилась, потребители удовлетворены возможностью выбора, за последние три года уровень удовлетворенности возможностью выбора повысился.

### 3.3.6. Анализ жалоб потребителей и представителей бизнеса в контрольно-надзорные органы

Для лучшей оценки состояния конкурентной среды в рамках проведения Мониторинга проведен комплексный анализ жалоб представителей бизнеса и потребителей в контрольно-надзорные органы.

При анализе жалоб использована информация:

**1)** **о наличии жалоб об административных барьерах и качестве оказания государственных услуг, поступивших в:**

- Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю;

- Управление Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю;

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю;

- Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю;

**2) о наличии жалоб по вопросам качества товаров, работ и услуг на товарных рынках, поступивших в**:

- Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю;

- Государственная жилищная инспекция Камчатского края;

- Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю;

- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю.

Большая часть жалоб отмечается в Петропавловск-Камчатском городском округе и в Елизовском муниципальном районе. Это объясняется большей численностью населения и хозяйствующих субъектов в данных муниципальных образованиях.

1) На основании информации *Управления Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю* можно сделать вывод о том, что большая часть жалоб приходится на органы муниципальной власти в части предоставления незаконной преференции, автобусные перевозки, предоставление земельных участков в обход Федерального закона «О защите конкуренции». В 2018 году в сравнении с 2017 доля выявленных нарушений в отношении субъектов естественных монополий уменьшилась, однако увеличились нарушения в части антиконкурентных соглашений. По видам нарушений наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с уклонением либо отказом от заключения договора; необоснованным установлением различных цен на один товар (услугу).

В целях предотвращения нарушения антимонопольного законодательства и во исполнение Указа № 618 по развитию конкуренции в деятельность всех исполнительных органов государственной власти Камчатского края внедрена система внутреннего обеспечения соответствия требованиям антимонопольного законодательства деятельности органов (антимонопольного комплаенса). В течение 2018 года антимонопольный комплаенс будет внедрен в деятельность органов власти на муниципальном уровне.

По информации *Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю, Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю, Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю* ситуация в данном отношении сложилась наиболее благоприятная:

- по информации Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю за три года поступило 3 жалобы от налогоплательщиков, недовольных качеством оказания государственных услуг (все – в 2017 году), однако, факты, указанные в жалобах, не подтвердились, в действиях сотрудников налоговой инспекции не выявлено нарушение законодательства;

- от Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю поступила информация, что доля граждан, удовлетворенных качеством оказанных услуг в январе 2019 года составила 91 %;

- в адрес Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю жалобы от субъектов предпринимательской деятельности на наличие административных барьеров в конкурентной среде на рынках товаров, работ и услуг Камчатского края в течение 2016-2018 годов не поступали.

2) В отношении рынков товаров, работ и услуг ситуация следующая:

- *Рынок розничной торговли*: по информации Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю большая часть жалоб в 2018 году поступила в отношении данного рынка (28,9%), что объясняется большей долей данной отрасли в общем количестве субъектов предпринимательской деятельности. И при этом, положительной тенденцией является то, что за три года количество жалоб на рынке розничной торговли уменьшилось на 20%.

- *Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства*: по информации Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю значительная доля жалоб приходится в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства (15,8%). Однако за три года количество жалоб сократилось на 70%, что также является положительной динамикой. По данным Государственной жилищной инспекции Камчатского края также установлена положительная тенденция, а именно: отмечается устойчивое снижение количества поступивших жалоб от населения и представителей бизнеса. В целом за три года снижение составило 42%.

- *Рынок услуг связи:* выявлены отрицательные тенденции. По информации Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю доля жалоб в 2018 году составляет 13,3% и при этом за три года количество жалоб возросло на 126%. По информации Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю количество жалоб за три года возросло на 56%.

- *Рынок услуг по перевозке пассажиров наземным, авиационным и водным транспортом*: также установлена отрицательная динамика, отмечается стабильный рост жалоб за три года и увеличение на 144%.

- *Рынок медицинских услуг:*  за три года ситуация по жалобам осталась на том же уровне (по данным Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю количество обращений составило 105, при этом уменьшилось на 10% по сравнению с 2017 годом).

Наличие жалоб в отношении рынков товаров, работ и услуг свидетельствует о том, что в данных сферах необходимо продолжать реализовывать мероприятия по содействию развитию конкурентной среды для улучшения качества товаров, работ и услуг.

#### **3.3.6.1. Анализ жалоб, поступивших в Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю**

В Управление ФАС России по Камчатскому краю за период 2018 года поступило 28 заявлений о нарушении Федерального закона от 26.07.2006 №135-Ф3 «О защите конкуренции» в отношении органов власти Камчатского края, из них по 15 жалобам даны разъяснения, выдано 7 предупреждений и возбуждено 10 антимонопольных дел.

Большая часть жалоб приходится на органы муниципальной власти в части предоставления незаконной преференции, автобусные перевозки, предоставление земельных участков в обход Федерального закона «О защите конкуренции», не проведение конкурсных процедур, предусмотренных законодательством.

Возбуждено два антимонопольных дела в отношении Министерств в части согласованных действий с хозяйствующими субъектами.

По итогам выдано 12 постановлений о наложении штрафа, к административной ответственности привлечено 8 должностных лиц, 2 административных дела находятся в Арбитражном суде Камчатского края о рассмотрении вопроса по дисквалификации должностных лиц, материалы двух антимонопольных дел переданы в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении уголовных дел.

В целях улучшения и предотвращения поступления жалоб, Камчатское УФАС проводит разъяснительную работу с органами власти, перед возбуждением каждого дела выдается Предупреждение или Предостережение о недопустимости нарушения антимонопольного законодательства. Большая часть предупреждений органами власти исполняется.

В рамках 44-ФЗ поступило 243 жалобы из них 138 признаны обоснованными, выдано 38 предписаний об устранении нарушений:

- нарушения в части размещения информации в единой информационной системе – 5;

- нарушения порядка выбора способа определения поставщика (подрядчика исполнителя) - 0;

- нарушения порядка отбора участников закупок - 13;

- нарушения в части установления требований в документации о закупках, влекущие ограничение количества участников закупок - 30;

- нарушения порядка заключения контракта или неправомерное изменение его условий, а также заключение контракта с нарушением объявленных условий закупок - 0;

- иные нарушения - 90.

По нарушению законодательства о закупках возбуждено 121 административное производство, привлечено к административной ответственности 107 должностных лиц.

В рамках 223-ФЗ поступило 18 жалоб из них 7 признаны обоснованными Переходя к правоприменительной практике Камчатского УФАС России следует отметить, что в 2018 году в сравнении с 2017 доля выявленных нарушений в отношении субъектов естественных монополий уменьшилась, но увеличились нарушения в части антиконкурентных соглашений.

Антиконкурентные соглашения - самое серьезное нарушение антимонопольного законодательства. На сегодняшний день - единственный вид нарушений, за который предусмотрена не только административная, но и уголовная ответственность.

Общественная опасность антиконкурентных соглашений заключается в последствиях, к которым они приводят, среди которых искусственный рост цен, отсутствие новых более качественных товаров, сокращение ассортимента товаров и услуг, отсутствие у организаций мотивов для развития, инноваций, повышения эффективности и как следствие стагнация отдельных рынков. На сегодняшний день антимонопольное законодательство выделяет несколько видов антиконкурентных соглашений, которые запрещены ст. 11, 11.1 и 16 ФЗ «О защите конкуренции».

При этом соглашение и согласованные действия в понимании антимонопольного законодательства не являются синонимами и регулируются разными статьями ФЗ № 135-ФЗ «О защите конкуренции». Согласно ст. 4 ФЗ № 135-ФЗ соглашение - договоренность в письменной форме, содержащаяся в документе или нескольких документах, а также договоренность в устной форме. Частью 1 ст. 11 ФЗ № 135-Ф3 установлен безусловный запрет на картельные сговоры. Под картелем понимается противозаконное соглашение между конкурентами, которое приводит или может привести к 5 видам последствий, являющихся наиболее опасными для экономики, среди которых: установление и поддержание цен, в том числе на торгах, раздел товарного рынка по территориальному принципу, объему продажи или покупки товаров, ассортименту реализуемых товаров либо составу продавцов или покупателей (заказчиков), сокращение или прекращение производства товаров, отказ от заключения договоров с определенными продавцами или покупателями.

Таким образом картель - это соглашение между конкурентами о ценах, участии в торгах, разделе рынка, создании дефицита.

На территории Камчатского края возбуждено 3 антимонопольных дела в отношении министерств и глав администраций, а также выявлены нарушения статьи 11 ФЗ № 135-Ф3 - соглашения между участниками торгов.

В качестве наиболее значимых дел можно выделить дело в отношении Министерства здравоохранения Камчатского края и Министерства спорта и молодежной политики Камчатского края, также Управлением выявлены картельные дела, материалы переданы в следственные органы.

По видам нарушений наибольший удельный вес приходится на нарушения, связанные с уклонением либо отказом от заключения договора; необоснованным установлением различных цен на один товар (услугу).

К прочим нарушениям статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-Ф3 «О защите конкуренции» отнесен такой способ злоупотребления доминирующим положением сетевой организацией как нарушение сроков и дальнейшее уклонение от переоформления актов разграничения балансовой принадлежности электрических сетей и эксплуатационной ответственности сторон по заявлению нового владельца объекта электросетевого хозяйства Необходимо отметить, что в 2018 году Управлением выдано 5 предупреждений о необходимости прекращения действий, которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства. Указанные предупреждения исполнены в установленные сроки. Исполнимость предупреждений по ст. 10 Закона о защите конкуренции составляла: 2014 г.- 62%, 2015г. - 85%, 2016 г. -80%, а в 2018г -100%.

Случаи обжалования предупреждений в судебном порядке по ст. 10 являются единичными, практика по отмене судом предупреждении по ст. 10 в нашем регионе отсутствует. По факту неисполнения предупреждений по ст. 10 антимонопольные дела отсутствуют.

В рамках реализации функций контроля и надзора в области рекламы Камчатское УФАС России осуществляет активное взаимодействие с Прокуратурой Камчатского края; Камчатским главным управлением Центрального Банка Российской Федерации.

Немало спорных моментов возникает при квалификации признаков нарушения ч. 6 ст. 5 Закона о рекламе: установление наличия / отсутствия признаков нарушения законодательства о рекламе при определении рекламной информации как содержащей непристойные, оскорбительные образы.

Для более полного анализа рекламного материала на наличие вышеуказанных признаков нарушения рекламного законодательства, Камчатское УФАС России взаимодействует с экспертным сообществом.

#### **3.3.6.2. Анализ жалоб, поступивших в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю**

В таблице 3.3.58 представлены данные о наличии жалоб, поступивших от потребителей товаров, работ и услуг в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю за 2016 – 2018 годы.

В 2018 году зафиксировано 1050 жалоб, при этом следует отметить снижение количества жалоб в сравнении с предыдущим периодом на 35 % (в 2017 году зафиксировано 1606 жалоб). В целом за три года снижение количества жалоб составило 28% (в 2016 году зафиксировано 1452 жалобы). Эти данные свидетельствуют о положительной динамике. В разрезе отдельных рынков ситуация представлена следующим образом.

Большая часть жалоб в 2018 году поступила в отношении розничной торговли (28,9%), что объясняется большей долей данной отрасли в общем количестве субъектов предпринимательской деятельности. И при этом, положительной тенденцией является то, что за три года количество жалоб на рынке розничной торговли уменьшилось на 20%.

Значительная доля жалоб приходится в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства (15,8%). Однако за три года количество жалоб сократилось на 70%, что также является положительной динамикой.

В отношении рынка услуг связи картина менее благоприятная. Доля жалоб составляет 13,3% и при этом за три года количество жалоб возросло на 126%.

На рынке услуг по перевозке пассажиров наземным, авиационным и водным транспортом негативным фактором следует отметить стабильный рост жалоб за три года (увеличение на 144%), при этом общее количество в 2018 году составило 39 жалоб.

Таблица 3.3.58

Сведения о наличии жалоб по сферам экономической деятельности

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество жалоб** | | | | | | | | | | |
| **2016 год** | | | **2017 год** | | | | **2018 год** | | | |
| Устных, ед.\* | Письменных, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Устных, ед.\* | Письменных, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* | Устных, ед.\* | Письменных, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* |
| 1. Рынок услуг дошкольного образования | - | 4 | 0,3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 2. Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3. Рынок услуг дополнительного образования детей | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. Рынок медицинских услуг | - | 27 | 1,9 |  | 27 | 1,7 | 100 |  | 27 | 2,6 | 100 |
| 5. Рынок услуг розничной торговли фармацевтической продукцией | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7. Рынок услуг в сфере культуры | - | 0 | - | - | - | - | - | - | 18 | 1,7 | - |
| 8. Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства | - | 555 | 38,2 | - | 657 | 40,9 | 118,4 |  | 166 | 15,8 | 25,3 |
| 9. Розничная торговля | 1 | 377 | 26 | 1 | 342 | 21,4 | 90,7 | 3 | 300 | 28,9 | 87,7 |
| 10. Рынок услуг по перевозке пассажиров наземным, авиационным и водным транспортом | - | 16 | 1,1 | - | 22 | 1,4 | 137,5 | - | 39 | 3,7 | 177,3 |
| 11. Рынок услуг социального обслуживания населения | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12. Рынок услуг электроэнергетики | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 13. Рынок производства продуктов питания | - | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14. Рынок туристских услуг | - | 6 | 0,4 | - | 17 | 1,1 | 283,3 | - | 9 | 0,9 | 52,9 |
| 15. Услуги общественного питания | - | 23 | 1,6 | - | 22 | 1,4 | 95,7 | - | 18 | 1,7 | 81,8 |
| 16. Бытовое обслуживание населения | - | 131 | 9 | - | 97 | 6 | 74 | - | 101 | 9,6 | 104,1 |
| 17. Гостиничные услуги | - | 4 | 0,3 | - | 13 | 0,8 | 325 | - | 8 | 0,8 | 61,5 |
| 18. Услуги связи | - | 62 | 4,3 | - | 140 | 8,7 | 225,8 | - | 140 | 13,3 | 100 |
| 19. Деятельность на финансовом рынке | - | 111 | 7,6 | - | 65 | 4 | 58,6 | - | 84 | 8 | 129,2 |
| 20. Прочие виды деятельности |  | 135 | 9,3 | 5 | 198 | 12,6 | 146,7 | - | 137 | 13 | 70 |
| **ВСЕГО** | **1** | **1 451** | **100** | **6** | **1 600** | **100** | **-** | **3** | **1 047** | **100** | **-** |

\* обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

В таблице 3.3.59 представлено распределение поступивших жалоб в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю в разрезе муниципальных образований. Большая часть жалоб отмечается в Петропавловск-Камчатском городском округе (доля жалоб составляет 87,5%) и в Елизовском муниципальном районе (доля жалоб – 11,1%). Это объясняется большей численностью населения и хозяйствующих субъектов в данных муниципальных образованиях.

Таблица 3.3.59

Сведения о наличии жалоб по муниципальным образованиям

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование территориального отдела | **2016 год** | | **2017 год** | | | **2018 год** | | |
| Кол-во обращений, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Кол-во обращений, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* | Кол-во обращений, ед.\* | Доля обращений в общем кол-ве, %\* | Темп роста/снижения (к предыдущему году), %\* |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 1312 | 90,4 | 1510 | 94 | 115,1 | 919 | 87,5 | 60,9 |
| 2. Вилючинский городской округ | 8 | 0,6 | 7 | 0,4 | 87,5 | 9 | 0,9 | 128,6 |
| 3. Городской округ «посёлок Палана» | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. Алеутский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5. Быстринский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6. Елизовский муниципальный район | 114 | 7,8 | 84 | 5,3 | 73,7 | 117 | 11,1 | 139,3 |
| 7. Карагинский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 8. Мильковский муниципальный район | 12 | 0,8 | 5 | 0,3 | 41,7 | 4 | 0,4 | 80 |
| 9. Олюторский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. Пенжинский муниципальный район | 1 | 0,1 | - | - | - | - | - | - |
| 11. Соболевский муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12. Тигильский муниципальный район | - | - | - | - | - | 1 | 0,1 | - |
| 13. Усть-Большерецкий муниципальный район | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 14. Усть-Камчатский муниципальный район | 5 | 0,3 | - | - | - | - | - | - |
| **ВСЕГО** | **1452** | **100** | **1606** | **100** | **110,6** | **1050** | **100** | **65,4** |

\* обращения граждан в сфере защиты прав потребителей

#### **3.3.6.3. Анализ жалоб, поступивших в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края**

По данным Государственной жилищной инспекции Камчатского края в отношении рынка жилищно-коммунального хозяйства установлена положительная тенденция, а именно отмечается устойчивое снижение количества поступивших жалоб от населения и представителей бизнеса в отношение рынка жилищно-коммунального хозяйства. В 2018 году поступило 3448 жалоб, при этом снижение составило в сравнении с предыдущим периодом 21% (в 2017 году поступило 4342 жалобы). В целом за три года снижение составило 42% (в 2016 году поступило 5896 жалоб).

В таблице 3.3.60 представлены данные по жалобам в разрезе сфер потребительского рынка за 2016 - 2018 годы. Большая часть жалоб приходится на сферу управления многоквартирными домами (71%).

Таблица 3.3.60

Структура обращений физических и юридических лиц, поступивших в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края в разрезе сфер потребительского рынка и динамике за 2016-2018 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сфера потребительского рынка | Количество обращений | | |
| 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| граждан и  юр. лиц | граждан и  юр. лиц | граждан и  юр. лиц |
| Управление МКД | 4697\* | 3457\* | 2453\* |
| Электроснабжение | 66\* | 39\* | 81\* |
| Теплоснабжение | 1133\* | 846\* | 914\* |
| Водоснабжение |
| **Всего** | **5896** | **4342** | **3448** |

В таблице 3.3.31 представлена информация по обращениям граждан, явившихся основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты, изложенные в обращениях, подтвердились. На основании этих данных установлен рост подобных обращений, что свидетельствует об отрицательной тенденции.

Таблица 3.3.61

Доля письменных обращений граждан, явившихся основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых факты, изложенные в обращениях, подтвердились в динамики по годам, %

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сферы потребительского рынка | Обращения потребителей и субъектов предпринимательской деятельности | | | | | | | | |
| 2016 год | | | 2017 год | | | 2018 год | | |
| Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2015году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2016 году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % | Доля обращений в общем количестве за год, % | Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год, % | Темп роста/снижения (к 2017году) показателя «Доля обращений, в которых изложенные факты подтвердились, в общем количестве обращений за год», % |
| Управление МКД | 79,6 | 43,03 | 65 | 91,9 | 51,6 | 111 | 84,3 | 68,7 | 133 |
| Электроснабжение |
| Теплоснабжение |
| Водоснабжение |

\* учет сведений с разбивкой по указанным строкам не ведется.

В таблице 3.3.62 представлена информация по жалобам в разрезе муниципальных образований. Как и следовало ожидать, в связи с большей численностью населения и хозяйствующих субъектов, большая часть жалоб приходится на Петропавловск-Камчатский городской округ (79,5%) и Елизовский муниципальный район (9,4%).

Таблица 3.3.62

Сведения о наличии жалоб в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края по муниципальным образованиям

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2016 год | | 2017 год | | | 2018 год | | |
| Кол-во  Обращений,  Ед. | Доля обращений в общем количестве,  % | Кол-во  Обращений,  Ед. | Доля обращений в общем количестве,  % | Темп роста/снижения (к предыдущему году),  % | Кол-во  Обращений,  Ед. | Доля обращений в общем количестве,  % | Темп роста/снижения (к предыдущему году),  % |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 4462 | 75,7 | 3241 | 74,6 | 73 | 2742 | 79,5 | 85 |
| 2. Вилючинский городской округ | 559 | 9,5 | 503 | 11,6 | 90 | 268 | 7,7 | 53 |
| 3. Елизовский МР | 515 | 8,7 | 218 | 5 | 42 | 324 | 9,4 | 149 |
| 4. Алеутский МР; Быстринский МР  Карагинский МР  Мильковский МР  Олюторский МР  Пенжинский МР  Соболевский МР  Тигильский МР  Усть-Большерецкий МР  Усть-Камчатский МР  Городской округ «посёлок Палана» | 360 | 6,1 | 380 | 8,8 | 106 | 114 | 3,3 | 30 |
| **ВСЕГО** | **5896** | **100** | **4342** | **100** | **73,6** | **3448** | **100** | **79,4** |

#### **3.3.6.4. Анализ жалоб, поступивших в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю**

Количество обращений, поступивших в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю (далее ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю) в 2018 году, составило 105, что осталось на том же уровне, что и в 2016 году (105 обращений) и уменьшилось на 10% по сравнению с 2017 годом (114 обращений).

Таблица 3.3.63

Сведения о наличии жалоб в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Камчатскому краю

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципального образования | 2016 год | | | 2017 год | | | | 2018 год | | | |
| Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Доля обоснованных жалоб, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Доля обоснованных жалоб, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Темп роста/снижения (к предыдущему году), % | Доля обоснованных жалоб, % |
| 1. Петропавловск-Камчатский городской округ | 53 | 50,5 | 7,6 | 78 | 68,4 | 147,2 | 9,6 | 70 | 67,6 | -10 | 4,77 |
| 2. Вилючинский городской округ | 2 | 1,9 | 0 | 2 | 1,75 | 0 | 0 | 3 | 2,9 | 150 | 0,96 |
| 3. Городской округ «посёлок Палана» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 |
| 4. Алеутский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Быстринский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Елизовский муниципальный район | 45 | 42,85 | 4,8 | 23 | 20,2 | -51,1 | 1 | 24 | 21,9 | 104 | 1,91 |
| 7. Карагинский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 2 | 1,75 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8. Мильковский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 2 | 1,75 | 200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. Олюторский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. Пенжинский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,95 | 100 | 0 |
| 11. Соболевский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,9 | 100 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. Тигильский муниципальный район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13. Усть-Большерецкий муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 1 | 0,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14. Усть-Камчатский муниципальный район | 1 | 0,95 | 0 | 5 | 4,35 | 500 | 1 | 6 | 5,7 | 120 | 0 |
| **ВСЕГО** | **105** | **100** | **12,4** | **114** | **100** | **108,6** | **12,6** | **105** | **100** | **-8** | **7,64** |

Из общего числа поступивших обращений за 2016-2018 годы в среднем 80% составляют вопросы качества и безопасности медицинской деятельности, 15% составляют вопросы обращения лекарственных средств и медицинской продукции и в 5% обращений затронуты иные вопросы.

Таблица 3.3.64

Структура обращений граждан 2016-2018 годы

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | | 2017 год | | 2018 год | |
| Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % | Количество жалоб, ед. | Доля жалоб в общем количестве, % |
| Вопросы качества и безопасности медицинской деятельности | 85 | 81 | 84 | 73 | 86 | 82 |
| Вопросы обращения лекарственных средств и медицинской продукции | 17 | 16 | 26 | 23 | 12 | 11 |
| Другие вопросы | 3 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 |
| **Всего** | **105** | **100** | **114** | **100** | **105** | **100** |

Таблица 3.3.65

Статистика обращений граждан по результатам рассмотрения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат рассмотрения | Рассмотрено писем в 2016 году | | Рассмотрено писем в 2017 году | | Рассмотрено писем в 2018 году | |
| Всего | % к общему числу | Всего | % к общему числу | Всего | % к общему числу |
| Жалоба не подтвердилась | 14 | 13 | 29 | 25 | 30 | 29 |
| Жалоба подтвердилась полностью | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 7 |
| Жалоба подтвердилась частично | 1 | 1 | 6 | 5 | 0 | 0 |
| Жалобы, по которым приняты меры (разъяснено, направлены по принадлежности и др.) | 87 | 83 | 78 | 69 | 67 | 64 |
| **Итого** | **105** | **100** | **114** | **100** | **105** | **100** |

На все поступившие вопросы даны мотивированные ответы, относящиеся к компетенции ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю. Анализ статистики за 2016-2018 годы показывает, что количество обоснованных жалоб составляет в среднем 3% от всех поступивших обращений. При этом растет количество жалоб, в которых изложенные в обращении факты, подтвердились.

ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю осуществляет контрольно-надзорные функции в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (далее Закон № 294-ФЗ).

В 2016 году проведено 16 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения которых в 10 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 6 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан. Нарушения выявлены в ходе проведения 6 поверок, из них: нарушения выявлены по 3 жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, по 2 жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района и по 1 жалобе, поступившей из Усть-Камчатского муниципального района.

Выявлены следующие нарушения:

- несоблюдение правил отпуска лекарственных средств для медицинского применения, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.12.2012 №1175н;

- несоблюдение порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного руководителем медицинской организации в соответствии со статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ;

- несоблюдение стандарта оказания медицинской помощи, установленного статьей 37 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

По результатам проверок выданы предписания об устранении выявленных нарушений и составлено 3 протокола об административном правонарушении.

В 2017 году проведено 17 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения которых в 11 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 6 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан.

Нарушения выявлены в ходе проведения 10 поверок, из них: нарушения выявлены по 7 жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, по 2 жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района и по 1 жалобе, поступившей из Пенжинского муниципального района.

Выявлены следующие нарушения:

- несоблюдение лицензионных условий и требований при осуществлении медицинской деятельности,

- несоблюдение порядков и стандартов оказания медицинской помощи;

- нарушения Федерального закона от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств» в части не сообщения в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти о побочных действиях, нежелательных реакциях, серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении лекарственных препаратов, об индивидуальной непереносимости, отсутствии эффективности лекарственных препаратов;

- несоблюдение порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного руководителем медицинской организации в соответствии со статьей 90 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ;

- нарушение права пациента на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, предусмотренных статьей 19 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- нарушения прав граждан в сфере охраны здоровья, предусмотренных статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в части несоблюдения требований к оформлению информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

По результатам проверок выданы предписания об устранении выявленных нарушений и составлено 6 протоколов об административном правонарушении.

В 2018 году сотрудниками ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю проведено 14 контрольно-надзорных мероприятий, основанием для проведения которых в 6 случаях явились обращения граждан с информацией о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, в 8 обращениях содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью граждан, в том числе была проведена одна внеплановая выездная проверка целью проверки фактов, изложенных в интернет-ресурсах о причинении вреда жизни, здоровью, повлекшем смерть пациентки после отказа в госпитализации.

Нарушения выявлены в ходе проведения 12 поверок, из них: нарушения выявлены по 9 жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, по 2 жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района и по 1 жалобе, поступившей из Вилючинского городского округа.

По жалобам, поступившим из Петропавловск-Камчатского городского округа, проведено 11 проверок, в девяти из которых выявлены следующие нарушения.

Так, при проведении 4 проверок с привлечением экспертов установлено нарушение пункта 2 статьи 18 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее Закон №323-ФЗ), а именно, нарушены права пациентов на оказание качественной медицинской. Пациентам была оказана некачественная медицинская помощь с причинением вреда здоровью при оказании стоматологических, офтальмологических, акушерско-гинекологических и хирургических услуг. Также, нарушены права пациента на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи, установленные подпунктом 9 пункта 5 статьи 19 Закона №323-ФЗ.

В трех случаях выявлены нарушения статьи 90 Закона № 323-ФЗ в части нарушения порядка осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, установленном руководителями указанных органов, организаций.

В ходе одной поверки выявлены нарушения Порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, утвержденного приказом Минздрава России от 20.12.2012 № 1175н, а именно, лечащим врачом назначение лекарственных препаратов осуществлялось по торговому наименованию, сведения о назначенном, и выписанном лекарственном препарате (наименование лекарственного препарата, разовая доза, способ и кратность приема или введения, длительность курса, обоснование назначения лекарственного препарата) не указывались в медицинской карте пациента.

В трех проверках выявлено нарушение части 1 статьи 20 Закона № 323-ФЗ в части нарушения оформления информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

При проведении трех проверок выявлены нарушения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности, выразившиеся в несоблюдении установленного порядка предоставления платных медицинских услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 в части нарушения оформления договора на оказание платных медицинских услуг (в договоре отсутствует перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, и их стоимость), отсутствия сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ненадлежащего оформления и ведения медицинской документации.

По результатам всех проверок выданы предписания об устранении выявленных нарушений, исполнение которых находится на контроле ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю. В отношении организаций и их должностных лиц, допустивших нарушения при осуществлении медицинской деятельности, составлено 4 протоколов об административном правонарушении, предусматривающих административную ответственность за нарушение лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности (ч.2 ст.19.20, ч.3 ст.14.1 КоАП РФ).

По жалобам, поступившим из Елизовского муниципального района, проведено 2 проверки, в которых выявлены следующие нарушения.

Так, при проведении 1 проверки с привлечением эксперта установлено нарушение пункта 2 статьи 18 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а именно, нарушены права пациента на оказание качественной медицинской. Пациенту была оказана некачественная медицинская помощь с причинением вреда здоровью при оказании хирургических услуг.

В одном случае выявлены нарушения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности, выразившиеся в несоблюдении установленного порядка предоставления платных медицинских услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 в части ненадлежащего оформления и ведения медицинской документации.

В ходе 1 поверки выявлены нарушения Порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, утвержденного приказом Минздрава России от 20.12.2012 № 1175н (Приказ №1175н), а именно, в медицинской карте пациента отсутствует информация о выписанном льготном рецепте.

По результатам проверок выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений и составлен 1 протокол об административном правонарушении, предусматривающий административную ответственность за нарушение лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности (ч.4 ст.14.1 КоАП РФ).

ТО Росздравнадзора по Камчатскому краю была проведена одна внеплановая выездная проверка целью проверки фактов, изложенных в интернет-ресурсах о причинении вреда жизни, здоровью, повлекшем смерть пациентки после отказа в госпитализации медицинскими работниками государственного бюджетного учреждения здравоохранения Камчатского края «Вилючинская городская больница».

В ходе проверки выявлены нарушения лицензионных требований, предусмотренных Положением о лицензировании медицинской деятельности, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 №291, выразившиеся в нарушении порядков оказания медицинской помощи, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи, в несоблюдении осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденного руководителем медицинской организации, в несоблюдении требований ведения медицинской документации, утвержденных приказом Минздрава России от 15.12.2014 №834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

По результатам проверки выдано предписание об устранении выявленных нарушений, также медицинская организация привлечена к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 19.20 КоАП РФ, назначен административный штраф в размере 50 тыс. руб.

#### **3.3.6.5. Анализ жалоб, поступивших в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю**

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю жалобы об административных барьерах от субъектов предпринимательской деятельности за 2016-2018 годы не поступали.

Данные о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорный орган по вопросам качества товаров, работ и услуг на товарных рынках Камчатского края за 2016-2018 годы приведены ниже.

Таблица 3.3.66

Сведения о наличии жалоб в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направление деятельности | Количество поступивших жалоб | | |
| 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| Связь | 122 | 249 | 275 |

Таблица 3.3.67

Список лиц, действия которых обжаловались

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия  которого обжаловались | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| ФГУП «Почта России» | 56 | 168 | 177 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 11 | 10 | 2 |
| В обращении не определено | 23 | 31 | 50 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 1 | 8 |
| ОАО «Ростелеком» | 21 | 23 | 19 |
| ПАО «ВымпелКом» | 6 | 5 | 10 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 0 | 1 | 2 |
| ООО «Студия нова» | 0 | 1 | 0 |
| ИП Томкевич А.В. | 2 | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 | 2 |
| ООО «СДЭК-ИМ» | 0 | 1 | 0 |
| ОАО «Дальневосточный ипотечный центр» | 1 | 0 | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 6 | 5 |
| **Общий итог** | 122 | 249 | **275** |

Таблица 3.3.68

Распределение тематики обращений

| Тематика обращений | Количество обращений | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 56 | 168 | 177 |
| По вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 | 10 | 28 |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 16 | 17 | 22 |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 16 | 15 | 10 |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 19 | 18 | 17 |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 4 | 1 | 3 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания | 5 | 5 | 3 |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 1 | 6 | 2 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 3 | 3 | 4 |
| Иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи | 2 | 0 | 4 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 6 | 5 |

Таблица 3.3.69

Итоги рассмотрения обращений граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2016 г. | 2017 г. | 2018 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 42 | 61 | 104 |
| разъяснено | 67 | 134 | 127 |
| отказано | 3 | 11 | 11 |
| переадресовано | 10 | 43 | 33 |
| **Итого** | | **122** | **249** | **275** |

Из представленных сведений видно, что обоснованность жалоб, поступивших от потребителей услуг связи, составила – 34% в 2016 году, 24% в 2017 г., 28 % в 2018 г., т.е. те обращения, по результатам которых нарушения подтвердились, в отношении операторов связи приняты меры.

Основная доля обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю, связана с нарушением контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, некачественным оказанием услуг почтовой связи ФГУП «Почта России» (в 2016 – 46%, в 2017 – 67,5%, в 2018 – 64%).

Доля обращений граждан по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи от общего числа обращений составила: в 2016 – 13%, в 2017 – 7%, в 2018 – 8%. Из них только небольшую часть занимают вопросы качества услуг подвижной связи. Следует отметить такие населенные пункты как с. Тигиль, с. Долиновка Мильковского района, с. Соболево.

С целью улучшения ситуации операторами связи проводится профилактическая работа, при наличии оснований применяются меры административного воздействия. В адрес ФГУП «Почта России» и УФПС Камчатского края регулярно направляются информационные письма о недопустимости нарушений в области почтовой связи. В отношении оператора связи ежеквартально проводятся мероприятия систематического наблюдения по соблюдению контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции, ежеквартально проводятся рабочие встречи с руководством УФПС Камчатского края.

В последний год (2018) отмечается отсутствие понимания со стороны руководства УФПС Камчатского края о необходимости соблюдения обязательных требований в области почтовой связи.

#### **3.3.6.6. Анализ жалоб, поступивших в Управление Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю**

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840.

Указанным Постановлением полномочия рассмотрения жалоб на действия налоговых инспекций возложены на вышестоящий налоговый орган. На территории Камчатского края – это УФНС России по Камчатскому краю (далее – Управление).

За период с 2016 по 2018 годы в Управление поступили 3 жалобы от налогоплательщиков, недовольных качеством оказания государственных услуг (все – в 2017 году).

В двух случаях заявители посчитали, что ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому нарушен срок принятия налоговых деклараций, в одном случае заявитель посчитал, что ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому неправильно информировала его о состоянии расчетов.

Из трех поступивших жалоб 2 были отозваны заявителями после разъяснений правомерности действий должностных лиц инспекции, рассмотрена 1 жалоба, которая оставлена без удовлетворения. Таким образом, факты, указанные в жалобах как некачественное оказание государственной услуги, не подтвердились, в действиях сотрудников ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому не выявлено нарушение законодательства.

В 2018 году такие жалобы не поступали. Данная положительная динамика обеспечивается следующим.

В целях предотвращения поступления жалоб налоговыми органами Камчатского края на постоянной основе проводится работа, в первую очередь направленная на обеспечение высокого уровня качества предоставления государственных услуг налогоплательщикам.

В рамках реализации данной работы налоговые органы края руководствуются Миссией Федеральной налоговой службы, основными целями которой являются: высокое качество предоставляемых государственных услуг, обеспечение соблюдения прав налогоплательщиков и формирование финансовой основы деятельности государства.

Сегодня для налогоплательщиков созданы все условия для полноценного и удобного взаимодействия с налоговыми органами. Операционные залы инспекций края, а также территориально-обособленные рабочие места оформлены в едином фирменном стиле, разработанном Федеральной налоговой службой.

Налогоплательщикам предоставлен широкий спектр получения государственных услуг в электронном виде. На сайте Федеральной налоговой службы в настоящее время функционирует 61 сервис, позволяющий получать максимум информации и услуг дистанционно, а также легко и быстро разрешать возникающие вопросы без необходимости личного присутствия в налоговых органах.

Кроме того, сотрудниками налоговых органов Камчатского края на постоянной основе проводится информирование всех категорий налогоплательщиков о действующем законодательстве Российской Федерации и наиболее важных его изменениях. В рамках информирования организовываются семинары для различных категорий налогоплательщиков по актуальной тематике, выездные акции «Заплати налоги» и «Мобильный офис», проводятся ежеквартальные публичные обсуждения результатов правоприменительной практики налоговых органов края.

Также, для вновь зарегистрированных субъектов предпринимательства на базе УФНС России по Камчатскому краю проводятся ежемесячные семинары, в ходе которых слушателям рассказывают о структуре налоговых органов, доводят необходимую контактную информацию, режим работы территориальных налоговых органов края, а также об основных аспектах налогового законодательства.

Оперативное информирование об изменениях в налоговом законодательстве также осуществляется посредством массовой рассылки по телекоммуникационным каналам связи.

Отдельно стоит отметить достигнутое соглашение о взаимодействии между УФНС России по Камчатскому краю и КГКУ «МФЦ Камчатского края», направленное на создание условий для качественного и комфортного предоставления государственных услуг ФНС России для жителей полуострова. Данное сотрудничество, в первую очередь, направлено на обеспечение оказания государственных услуг ФНС России населению на базе МФЦ по принципу «одного окна», в том числе в отдалённых от краевого центра муниципальных образованиях.

КГКУ «МФЦ Камчатского края» обеспечивает взаимодействие между гражданами и налоговыми органами региона в одном месте, а также комплексное и оперативное решение вопросов заявителей, исключая необходимость обращения в налоговые инспекции и обособленные подразделения ведомства.

В рамках обеспечения условий для комфортного и удобного взаимодействия с населением спектр оказываемых на базе КГКУ «МФЦ Камчатского края» государственных услуг ФНС России постоянно расширяется.

Сегодня налогоплательщикам предоставлены максимально возможные инструменты оценки качества оказания государственных услуг.

С ноября 2016 года гражданам предоставлена возможность оценить качество облуживания с помощью интерактивного сервиса «QR-анкетирование», основной задачей которого является моментальная обратная связь с налогоплательщиками с целью оперативного принятия управленческих решений, направленных на обеспечение высокого уровня предоставления государственных услуг.

В динамике временного периода 2016-2018 г.г. количество полученных оценок составило:

• За 2016 год - 631 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 100%;

• За 2017 год - 14874 оценки. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 99,96%;

• За 2018 год - 3432 оценки. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 99,83%.

Одним из наиболее доступных и востребованных элементов обратной связи является интерактивный сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц». Граждане имеют уникальную возможность с помощью данного сервиса оценить качество полученного ответа налогового органа на своё обращение.

В динамике временного периода 2016-2018 г.г. количество оценок, полученных через данный сервис, составило:

• За 2016 год - 721 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 88,9%;

• За 2017 год - 947 оценок. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 88,7%;

• За 2018 год - 851 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги, составила 86,02%.

Также оценка качества полученных государственных услуг реализуется посредством интернета портала «Ваш контроль».

В динамике временного периода 2016-2018 г.г. количество полученных через данный портал оценок составило:

• За 2016 год - 15829 оценок. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги (это оценки «4» и «5»), составила 97,22%, средняя оценка 4,88 балла. Гражданами оставлено 28 положительных отзывов о деятельности территориальных налоговых органов Камчатского края, негативные отзывы отсутствуют;

• За 2017 год - 15829 оценок. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги (это оценки «4» и «5»), составила 97,86%, средняя оценка 4,92 балла. Гражданами оставлено 24 положительных отзыва о деятельности территориальных налоговых органов Камчатского края, негативные отзывы отсутствуют;

• За 2018 год - 6671 оценка. Доля граждан, положительно оценивающих результат полученной государственной услуги (это оценки «4» и «5»), составила 98,24%, средняя оценка 4,94 балла. Гражданами оставлено 12 положительных отзывов о деятельности территориальных налоговых органов Камчатского края, негативные отзывы отсутствуют.

#### **3.3.6.7. Информация, представленная Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю**

В целях проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством государственных услуг, оказываемых Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю (далее - Управление), на базе Краевого государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (далее - МФЦ) на постоянной основе обеспечено анкетирование граждан посредством планшетов для голосования в целях сбора и оценки информации о качестве предоставления государственных услуг в учетно-регистрационной сфере. Анкетирование проводится при получении заявителем результата оказанной услуги. Опросный лист содержит вопросы по качеству оказанной услуги на всех этапах обработки обращений. Доля граждан, удовлетворенных качеством оказанной услуги Управлением в январе 2019 составила 91 %.

Поскольку повышение эффективности процедур по государственному кадастровому учету и государственной регистрации прав на недвижимость - один из факторов благоприятного инвестиционного и делового климата в каждом регионе, на сегодняшний день, в числе первоочередных задач, стоящих перед Управлением, является реализация комплекса мероприятий, направленных на улучшение показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата в Камчатском крае, в части эффективности процедур по государственному кадастровому учета и регистрации прав собственности на недвижимое имущество.

Приказом Управления от 30.03.2017 № П/48 создана рабочая группа с участием сотрудников Управления и Филиала Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Камчатскому краю (далее - Филиал ФГБУ «ФКП Росреестра») по реализации мероприятий, направленных на снижение количества решений о приостановлении (отказах) в государственной регистрации прав и кадастровом учете объектов недвижимости. На постоянной основе членами рабочей группы осуществляется мониторинг таких решений и контроль за соблюдением сроков предоставления государственных услуг.

Приказом Управления от 28.02.2017 № П/37 утверждено Положение о проведении государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним в сокращенный срок. Данным Положением срок государственной регистрации для отдельных видов прав и сделок, установленный законом, сокращен.

В целях повышения информированности заявителей о способах и формах получения услуг специалисты Управления участвуют в мероприятиях по популяризации электронных услуг Росреестра путем консультирования физических и юридических лиц, кредитных организаций. Органам государственной власти и органам местного самоуправления специалистами Управления оказывается помощь при подаче документов через портал Росреестра в электронном виде, путем консультирования и сопровождения первичных пакетов документов до стадии завершения процедуры государственной регистрации. В связи с чем, наблюдается значительный рост электронных заявлений, принятых через портал Росреестра.

В целях улучшения качества приема-выдачи документов Управление совместно с Филиалом ФГБУ «ФКП Росреестра» ежемесячно проводят обучение сотрудников МФЦ, а также на постоянной основе осуществляют мониторинг ошибок МФЦ с периодичным направлением их в Министерство экономического развития Камчатского края.

Обеспечено участие представителей Управления в рабочих встречах с кадастровыми инженерами по вопросам подготовки документов для осуществления государственного кадастрового учета.

Заместитель руководителя Управления и директор Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» распоряжением Губернатора Камчатского края от 24.04.2017 №466-р введены в состав Проектного офиса по улучшению показателей Национального рейтинга состояния инвестиционного климата и внедрения Целевых моделей регулирования и правоприменения в Камчатском крае. Кроме того, специалисты Управления и Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» входят в состав членов Рабочей группы по реализации мероприятий Целевых моделей «Постановка на кадастровый учет земельных участков и объектов недвижимого имущества» и «Регистрация права собственности на земельные участки и объекты недвижимости».

#### **3.3.6.8. Информация, представленная Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю**

По информации, представленной Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Камчатскому краю (далее – Камчатстат): жалобы от субъектов предпринимательской деятельности на наличие административных барьеров в конкурентной среде на рынках товаров, работ и услуг Камчатского края в адрес Камчатстата в течение 2016-2018 годов не поступали.

1. Все частотные таблицы представлены в приложении А. [↑](#footnote-ref-1)