

Проведение ежегодного мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Белгородской области

В процессе проведения мониторинга состояния конкурентной среды на рынках товаров и услуг Белгородской области проводилось анкетирование предпринимателей и потребителей товаров, работ и услуг области, а также анализ информации, полученной от Управления Федеральной антимонопольной службы по Белгородской области, Управления Роспотребнадзора по Белгородской области, общественных объединений предпринимателей.

Кроме того, на сайте департамента экономического развития области и Микрофинансовой организации «Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства» были размещены анкеты для предпринимателей и потребителей товаров, работ и услуг. В рамках XII Белгородского Форума «Малый и средний бизнес Белгородчины» прошедшего в мае 2016 года, организован опрос о состоянии и развитии конкурентной среды, в котором приняли участие субъекты предпринимательства и общественные организации области.

Общее количество респондентов составило 1335 человек.

Исследование мнения предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на территории области, проводилось в сентябре-ноябре 2016 года методом анкетного опроса, включающего 25 вопросов, при участии органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов. Анкетирование было анонимным (личность респондентов не фиксировалась).

Количество предпринимателей участвующих в опросе составило 690 человек.

Результаты исследования показали, что по оценкам бизнеса уровень конкуренции в регионе достаточно высокий: более половины участников опроса сообщили об умеренном или высоком уровне конкуренции на рынках области.

В разрезе целевых рынков отмечается высокая конкуренция в сфере розничной торговли. Выше среднего уровня конкуренция на рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом, в жилищном строительстве, на рынке услуг связи. Самые низкие показатели конкуренции, по оценкам опрашиваемых, в сфере услуг дошкольного образования и на рынках услуг жилищно-коммунального хозяйства.

Результаты проведенного ежегодного мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности

На основе проведенного исследования осуществлен мониторинг административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды

субъектами предпринимательской деятельности на территории Белгородской области. По результатам данного исследования оценка состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности характеризуется как благоприятная с невысоким уровнем выраженности наличия административных барьеров.

На вопрос, как часто Ваш бизнес подвергается проверкам, были выявлены следующие показатели: чаще 1 раза в месяц ответили 8% респондентов; не реже, чем 1 раз в пол года считают 16,1% опрошиваемых; не реже, чем 1 раз в период 6-12 месяцев – 32,8%, и о том, что за последний год не было проверок сообщили 49,3% опрошиваемых. В тоже время 70,4% респондентов отмечают, что в настоящий момент органы власти не пытаются оказывать влияния на ценовую политику компаний/организаций респондентов, а если такие случаи и бывают, то происходят они очень редко, о чем отметили 15,5% опрошенных, оставшиеся 10% указывают, что сталкиваются с данной проблемой время от времени.

Как часто Ваш бизнес подвергается проверкам?

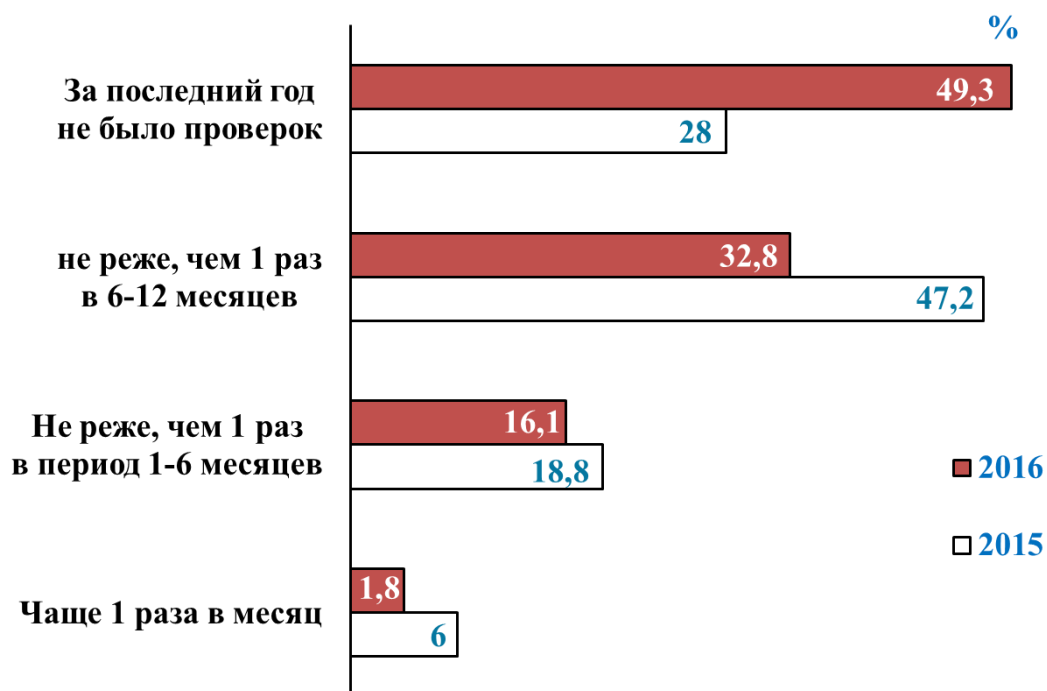


Рисунок 5. Динамика оценки субъектами предпринимательской деятельности количества проверок в 2015-2016 годах

Сложности в преодолении административных барьеров по ведению текущей деятельности и открытию нового предприятия испытывают 15,9 %, объясняя, что они могут быть преодолены только при осуществлении значительных затрат. О наличии административных барьеров, преодолимых без существенных затрат заявляют 32,3% и об их отсутствии 34,2% анкетированных субъектов предпринимательства.

О слабовыраженной конкуренции или об её отсутствии сообщают 21,8% опрошенных, которые считают, что для сохранения рыночной позиции

предприятия (организации) время от времени (раз в 2-3 года) может потребоваться реализация мер по повышению конкурентоспособности продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное).

Умеренно высокая конкуренция наблюдается у 65,7% анкетированных, которые считают, что для сохранения рыночной позиции предприятия (организации) необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности продукции/ работ/ услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное), а также время от времени (раз в 2-3 года) применять новые способы ее повышения, не используемые компанией ранее.

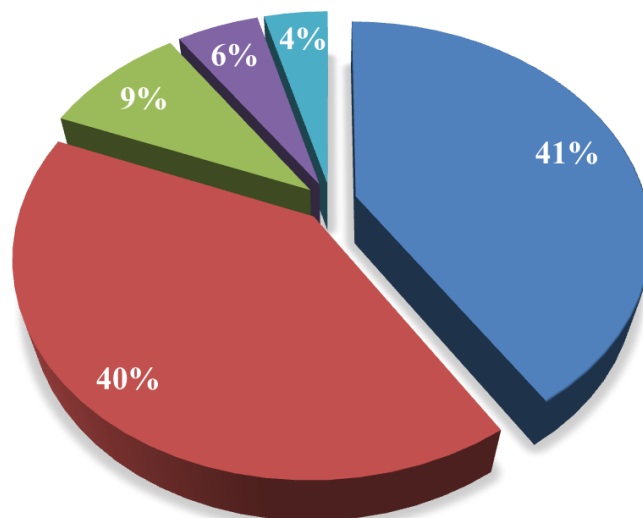
Об очень высоком уровне конкуренции сообщают 12,5% опрошенных, которые считают, что необходимо постоянно (раз в год и чаще) применять новые способы повышения конкурентоспособности продукции/ работ/ услуг не используемые компанией ранее.

При этом отсутствие конкурентов предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу, услугу) или ее заменители подтвердили только 3,9% опрошиваемых, от 1 до 3-х конкурентов имеют 28,8% субъектов предпринимательства, принявших участие в анкетировании, и 67,3% имеют более 4-х конкурентов, присутствующих на том же рынке.

Демография организаций, принявших участие в мониторинге развития конкуренции в Белгородской области, сложилась следующим образом. Пять и более лет существуют 54% организаций от их общего количества, от 1 года до 4 лет - 40%, и 6% существуют менее одного года.

Стоит отметить, что опрос респондентов проводился по различным сферам экономики, таким образом, 42,5% опрошенных представители рынка розничной торговли, 17,1% сельского хозяйства, 7,1% - рынок транспорта и связи, 5,7% - рынок строительства, 5,1% - рынок гостиниц и ресторанов, обрабатывающие производства в общем числе опрошенных составили 3,3%, операции с недвижимым имуществом - 2,9%, оптовая торговля - 2,2%, здравоохранение и социальные услуги - 2,6%, рыболовство - 1,4%, коммунальные услуги - 1%, финансовые услуги - 0,9 % и образование - 0,6%.

По данным анкетирования субъектов предпринимательства 89,6% организаций находятся в частной собственности, 4,9% в муниципальной собственности, 2% в смешанной и 0,5% некоммерческие организации области.



- Локальный рынок
- Рынок Белгородской области
- Рынок нескольких субъектов РФ
- Рынок РФ
- Рынок стран СНГ

Рисунок 6. Географический рынок реализации продукции

По рынку реализации продукции опрашиваемые были разделены на 6 групп, среди которых 41% - это организации занимающиеся реализацией своей продукции на локальном рынке, 40% организаций реализовывают продукт на рынке Белгородской области, 9% на территории нескольких субъектов Российской Федерации, 6% реализуют на рынок Российской Федерации, 4% имеют возможность реализовывать свою продукцию на рынках СНГ и 0,1% реализует продукцию на рынок дальнего зарубежья.

На вопрос «Как изменилось число конкурентов на целевом рынке товаров и услуг за последние 3 года», были выявлены следующие результаты: 42,1% ответили, что количество конкурентов увеличилось на 1-3 единицы, 28,9% отметили увеличение более чем на 4 конкурента на рынке, 25% опрошенных заявили, что количество конкурентов осталось неизменным, другие 2,8% зафиксировали уменьшение числа конкурентов на рынке от 1 до 3 и 1,2% заметили, что сокращение конкурентов на рынке более 3.

Как изменилось число конкурентов на целевом рынке товаров и услуг за последние 3 года?

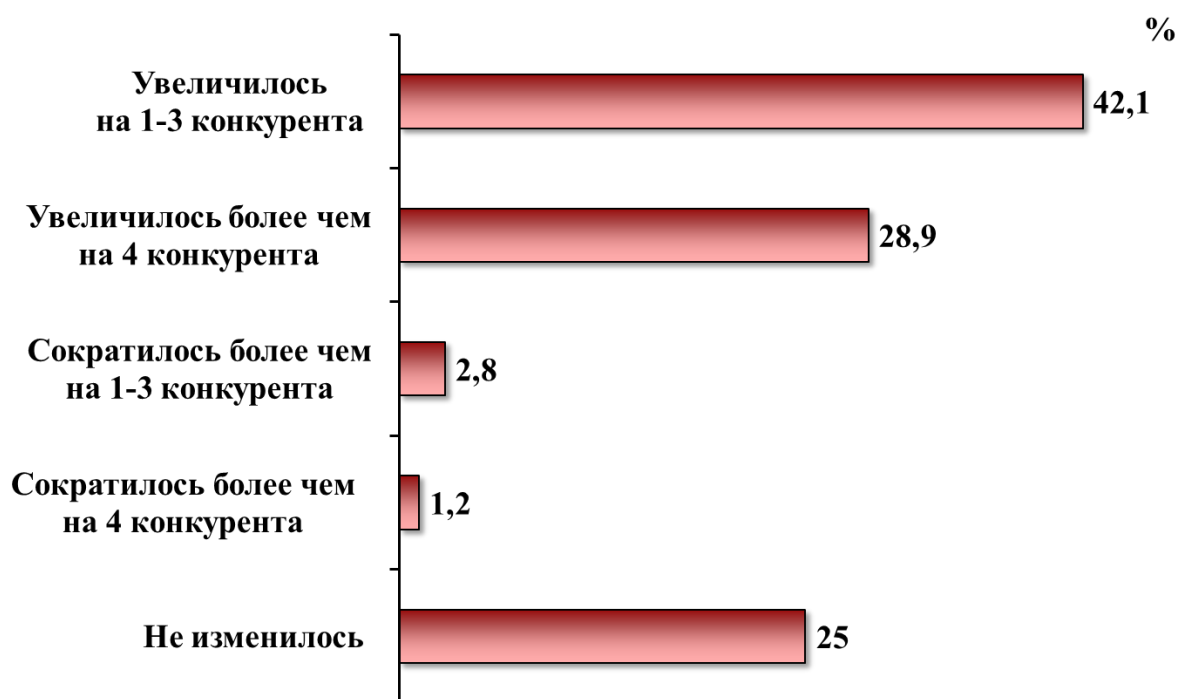


Рисунок 7. Оценка субъектами предпринимательской деятельности количества конкурентов на занимаемом рынке

По наличию на целевом рынке области игрока, занимающего существенно большую долю по сравнению с другими участниками - 6,9% отметили наличие одного такого игрока, что на 0,9 процентных пункта больше, чем в 2015 году (6%), наличие нескольких игроков имеющих большую долю на целевом рынке отметили 70,7% респондентов, или на 15,7 процентных пункта больше чем в предшествующем году (55%). Об отсутствии игроков, занимающих существенно большую часть рынка, сообщили 22,4%, что на 16,6 процентных пункта меньше чем в 2016 году.

На вопрос «Активность организаций федерального масштаба (иностранных компаний) на целевом рынке товаров и услуг Белгородской области» 27,7% респондентов ответили, что активность организаций существенно выросла за последний год, 23,5% заявили, что активность организаций выросла за последний год, но не очень значительно, 28,5% отметили стабильность ситуации, 11,6% сочли снижение активности организаций, а 8,5% указали, что присутствие федеральных (иностранных) игроков практически не ощущается.

Изменение уровня административных барьеров в течении последних 3 лет предприниматели и представители бизнес сообщества оценили следующим образом. Так, 28,5% опрошенных отметили, что бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, 22,5%, посчитали что административных барьеров как не было, так и нет, не заметили изменений уровня и количества административных барьеров 14,3% предпринимателей,

однако 8,1% сочли, что бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, а 6,9% отметили полное устранение административных барьеров, в противовес 1,7% отметили, что появились административные барьеры, хотя прежде отсутствовали, 17,9% опрошенных затруднились ответить. В целом отмечается положительная оценка действия органов власти по содействию устранения административных барьеров.

Оказание органами власти влияния на ценовую политику организаций

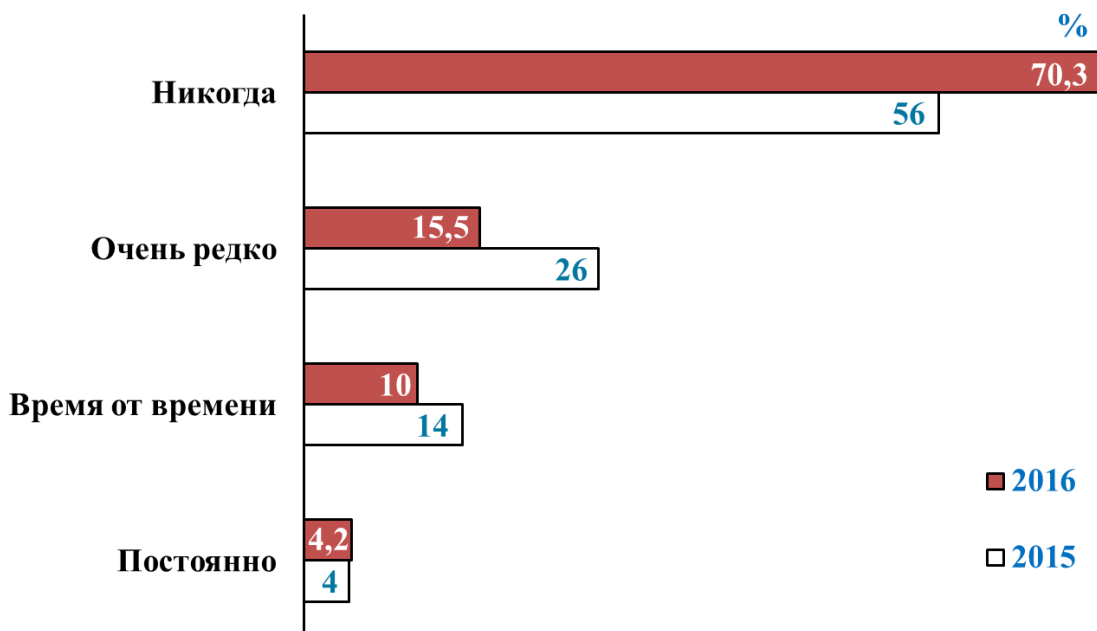


Рисунок 8. Динамика оценки влияния органов власти на ценовую политику субъектов предпринимательской деятельности в 2015-2016 годах

По вопросу «О характеристике деятельности органов власти по влиянию на предпринимательскую деятельность» 54,4% опрошиваемых отметили, что органы власти помогают бизнесу, 24,6% сочли, что органы власти в чем-то мешают бизнесу, в чем-то помогают его развитию, 9,6% отметили, что органы власти ничего не предпринимают, и именно это от них и требуется, а 7,65% также заявили, что органы власти ничего не предпринимают, однако, их вмешательство необходимо для данной категории респондентов, 2,3% сочли, что действия органов власти только мешают развитию бизнеса.

Мониторинг конфликтных ситуаций субъектов предпринимательской деятельности с органами власти показал, что у подавляющего числа респондентов не возникало каких-либо конфликтных ситуаций – 91,9%, а у 5,6% возникла потребность обратиться один раз с жалобой в органы власти курирующих соответствующий вопрос, у 2,5% неоднократно появлялась необходимость в обращении в органы власти и 88% обращений были решены в положительную сторону для заявителей.

Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках области и состоянием ценовой конкуренции

В целях оценки конкурентной среды на приоритетных и социально значимых рынках в сентябре-ноябре 2016 года проводился опрос потребителей по вопросу «Удовлетворенность потребителей качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Белгородской области».

Исследование мнения потребителей удовлетворенности качеством товаров, работ, услуг осуществлялось методом анкетного опроса при участии органов местного самоуправления. Анкетирование проводилось в 19 муниципальных районах и 3 городских округа и носило конфиденциальный характер.

Наибольшую долю принявших участие в анкетировании по половозрастному признаку составили женщины – 68,5%, мужчины – 31,5%. Возраст 49% опрошенных респондентов составил свыше 36 лет, от 21 до 35 лет - 46,3% и до 20 лет - 4%.

Анализ социального статуса респондентов показал, что 79,7% принявших участие в опросе это работающее население трудоспособного возраста, 10,1% - люди пенсионного возраста, 6,4% - безработные и 3,9% - обучающиеся в образовательных организациях области. Детей в возрасте до 18 лет имеют практически половина опрошиваемых (47,4%). Наличие высшего образования наблюдается у 63,9% респондентов, среднеспециальное и неполное высшее образование у 28,7% анкетировуемых.

По среднемесячному доходу на одного члена семьи сложилась следующая статистика. От 10 до 20 тысяч рублей имеют чуть более 50% обследуемых, доход менее 30 % потребителей составляет до 10 тысяч рублей, свыше 20 тысяч рублей получают около 20% анкетировуемых.

По итогам анкетирования потребителей проведен анализ удовлетворенности качеством и ценами товаров и услуг, а также качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе.

Итоги исследования показали, что респонденты довольны качеством продукции, производимой в регионе. Наиболее качественной опрошенные считают пищевую продукцию, производимую в области. По их мнению, наиболее развитыми рынками из представленных по количеству организаций являются рынок розничной торговли, рынок плодово-овощной продукции и рынок услуг связи, наименьшим количеством организаций представляющих услуги обладают рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья, рынок услуг детского отдыха и оздоровления и рынок медицинских услуг.

Количество организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках области, потребители оценили следующим образом.

Избыточно много организаций, производящих товары и оказывающих услуги на рынке розничной торговли, отметили 33,4% человек от общего

количества опрошиваемых (3,5%) выбравших данный вариант ответа, на рынке плодово-овощной продукции – 12,6%, услуг перевозок пассажиров наземным транспортом – 10,7% и бытовых услуг и общественного питания – 10,1%. Наименьший выбор респондентов по рассматриваемой категории получили рынок услуг дошкольного образования – 0,6%, детского отдыха и оздоровления – 0,9% и психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 0,9%.

Количество организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках



Рисунок 9. Оценка мнения потребителей о количестве организаций на рассматриваемых рынках

Достаточно организаций, производящих товары и оказывающих услуги на рынке услуг связи отметили 9,3% человек от общего количества опрошиваемых (59,5%), выбравших данный вариант ответа, на рынке плодово-овощной продукции – 12,6% и дошкольного образования – 8,2%. Наименьший выбор респондентов по рассматриваемой категории получили рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 3,8%, детского отдыха и оздоровления – 4,8% и медицинских услуг – 5,2%.

Мало организаций, производящих товары и оказывающих услуги на рынке медицинских услуг отметили 10,8% человек от общего количества

опрашиваемых (32,1%), выбравших данный вариант ответа, на рынке услуг детского отдыха и оздоровления – 9,8% и услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 9,8%. Наименьшие показатели по рассматриваемой категории получили рынок розничной торговли – 3,9%, услуг связи – 4,3% и плодово-овощной продукции – 5%.

По вопросу удовлетворенности качеством предоставляемых товаров и оказываемых услуг на рынках, а также динамике изменения в течение последних трех лет сложились следующие мнения потребителей:

- на рынке услуг дошкольного образования 51,1% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 34,9% скорее не удовлетворены, при этом 38,4% опрашиваемых считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 33,3 % не заметили изменений, а 10,4% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг детского отдыха и оздоровления 43,2% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 42% скорее не удовлетворены, при этом 29,6% опрашиваемых считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 38,8 % не заметили изменений, а 10,1% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) 51,5% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 34% скорее не удовлетворены, при этом 40,4% опрашиваемых считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 33,9 % не заметили изменений, а 8,3% отмечают ухудшение;

- на рынке медицинских услуг 42,8% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 51,3% скорее не удовлетворены, при этом 20% опрашиваемых считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 43,4 % не заметили изменений, а 27,7% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи) 25,1% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 37,4% скорее не удовлетворены, при этом 17,9% опрашиваемых считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 40,4% не заметили изменений, а 8,8% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг в сфере культуры и туризма 57,2% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 33,3% скорее не удовлетворены, при этом 42,7% опрашиваемых считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 37,4 % не заметили изменений, а 8,9% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства 43,4% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 50,3% скорее не удовлетворены, при этом 25,6% опрашиваемых

считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 45,9 % не заметили изменений, а 17,2% отмечают ухудшение;

- на рынке розничной торговли 57,6% потребителей удовлетворены качественными характеристиками товаров и услуг и 34,5% скорее не удовлетворены, при этом 43,1% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 37,7 % не заметили изменений, а 11,8% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом 52,9% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 42,1% скорее не удовлетворены, при этом 36,9% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 42,1% не заметили изменений, а 11,4% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг связи 61,4% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 32,1% скорее не удовлетворены, при этом 37% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 42,9 % не заметили изменений, а 10,8% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг социального обслуживания населения 50,9% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 32,5% скорее не удовлетворены, при этом 27,2% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 45,9 % не заметили изменений, а 8,8% отмечают ухудшение;

- на рынке плодово-овощной продукции 66,5% потребителей удовлетворены качественными характеристиками производимых товаров и 26,6% скорее не удовлетворены, при этом 43,2% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 35,7 % не заметили изменений, а 10,1% отмечают ухудшение;

- на рынке бытовых услуг и общественного питания 57,3% потребителей удовлетворены качественными характеристиками оказываемых услуг и 33% скорее не удовлетворены, при этом 35% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 41,9 % не заметили изменений, а 11,4% отмечают ухудшение;

- на рынке производства строительных материалов 48,4% потребителей удовлетворены качественными характеристиками производимых товаров и оказываемых услуг и 34,1% скорее не удовлетворены, при этом 28,9% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 42,8 % не заметили изменений, а 7,2% отмечают ухудшение.

По результатам исследования удовлетворенности потребителей характеристиками товаров и услуг на рынках в 2016 году рынок плодово-овощной продукции определен лучшим рынком, предоставляющим качественные товары населению, набрав 39,9% разницы положительных оценок (удовлетворен и скорее удовлетворен) по отношению к отрицательным (скорее не удовлетворен и не удовлетворен). В тройку лидеров также вошли рынок услуг связи – 29,3% и рынок бытовых услуг и общественного питания – 24,3%.

**Удовлетворенность потребителей характеристиками товаров и услуг на рынках
в 2016 году, в процентах от общего количества опрошенных**



Рисунок 10. Оценка мнения потребителей качественных характеристик товаров и услуг на рассматриваемых рынках

Рейтинг наивысших отрицательных оценок преобладания негативных отзывов (скорее не удовлетворен и не удовлетворен) над позитивными отзывами (удовлетворен и скорее удовлетворен) по качеству предоставляемых услуг в 2016 году составляют рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 12,3%, рынок медицинских услуг - 8,5% и рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства – 6,9%. Указанные 3 рынка также являются рынками, где неудовлетворённость качеством предоставляемых услуг выше удовлетворенности. Средняя доля ответов опрашиваемых, имевших затруднения при выборе от общего их количества составила 13%.

По вопросу об изменении качества товаров и услуг на рынках в течении последних 3 лет респонденты также отдали лидерство рынку плодово-овощной продукции, который набрал 43,2% голосов по ответу

«Увеличение (улучшение)» качества. В тройку лидеров вошли рынок розничной торговли – 43,1% и рынок услуг в сфере культуры и туризма – 42,7%. Средний уровень ответов респондентов по указанной позиции составил 33,3%. Наименьшее количество ответов получили рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья - 17,9%, рынок медицинских услуг - 20% и рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства – 25,6%.

По ответу «Снижение (ухудшение)» качества оказываемых услуг наименьший рост за 3 последние года показали рынок услуг дополнительного образования детей 8,3%, рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 8,8% и рынок услуг в сфере культуры и туризма – 8,9%. Средний уровень ответов респондентов по указанной позиции составил 11,6%. Наибольший рост ухудшения качества предоставляемых услуг показали рынок медицинских услуг – 27,7% и рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства – 17,2%.

По мнению потребителей «Не изменилось» качество оказываемых услуг за 3 последние года на рынке услуг социального обслуживания населения – 45,9%, на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства – 45,9% и рынке услуг связи – 42,8%. Средний уровень ответов респондентов по указанной позиции составил 40,2%.

Кроме того, по рынку услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья выявлена наибольшая доля ответов респондентов, которые выбрали позицию – «затрудняюсь ответить», что свидетельствует о невысоком уровне потребности и использования услуг данного вида.

Средняя доля ответов опрашиваемых, имевших затруднения при выборе от общего их количества составила 14,9%.

В 2016 году в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области поступило 3750 обращений, что меньше уровня 2015 года на 3,8%. При этом количество обращений от граждан осталось на уровне прошлого года. Большая часть вопросов, с которыми граждане обращались в Управление, связана с нарушением прав потребителей – 56,3% в сферах розничной торговли, жилищно-коммунальных услуг, бытового обслуживания, услуг связи. При этом существенно снизилось количество обращений по деятельности на финансовом рынке и в сфере транспортных услуг. Снижение обращений по данным видам услуг произошло за счет уменьшения в 7 раз количества обращений граждан по нарушениям в страховой деятельности (автострахование) и в 10 раз на услуги автомобильного транспорта. Доля обращений по торговле дистанционным способом, в сфере медицинских, туристических услуг и услуг в сфере общественного питания осталась на уровне 2015 года.

По итогам анализа данных о восприятии и динамике оценки потребителями состояния конкуренции между продавцами товаров, работ и

услуг посредством ценообразования получены следующие мнения потребителей:

- на рынке услуг дошкольного образования 46,1% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 40,2% скорее не удовлетворены, при этом 45,8% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 23,2 % не заметили изменений, а 14,8% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг детского отдыха и оздоровления 31,9% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 46,6% скорее не удовлетворены, при этом 40,3% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 26,1 % не заметили изменений, а 12,8% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг дополнительного образования детей (кружки, секции, клубы, музеи, библиотеки и пр.) 49,8% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 35,2% скорее не удовлетворены, при этом 43,2% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 30,3 % не заметили изменений, а 10,6% отмечают ухудшение;

- на рынке медицинских услуг 38,4% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 54,1% скорее не удовлетворены, при этом 51% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 21 % не заметили изменений, а 20,1% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (консультативные услуги, патронаж, услуги, опирающиеся на механизмы само- и взаимопомощи) 33,2% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 36,3% скорее не удовлетворены, при этом 32% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 26,9% не заметили изменений, а 12,6% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг в сфере культуры и туризма 51,1% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 38,7% скорее не удовлетворены, при этом 44,3% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 30,6 % не заметили изменений, а 11,8% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства 41,4% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 50,2% скорее не удовлетворены, при этом 54,2% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 20,3 % не заметили изменений, а 18,5% отмечают ухудшение;

- на рынке розничной торговли 54% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые товары и 38,6% скорее не удовлетворены, при этом 63,5% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 17,4 % не заметили изменений, а 13,1% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг перевозок пассажиров наземным транспортом 49,8% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 41,3% скорее не удовлетворены, при этом 51,7% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 24,6 % не заметили изменений, а 11,2% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг связи 57,5% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 35,2% скорее не удовлетворены, при этом 51,8% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 27,8 % не заметили изменений, а 11,5% отмечают ухудшение;

- на рынке услуг социального обслуживания населения 52% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и 33,3% скорее не удовлетворены, при этом 43,1% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 25,2 % не заметили изменений, а 12,2% отмечают ухудшение;

- на рынке плодово-овощной продукции 61,2% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые товары и 32,7% скорее не удовлетворены, при этом 58,9% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 18,8 % не заметили изменений, а 12,8% отмечают ухудшение;

- на рынке бытовых услуг и общественного питания 54,8% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и товары, 36,1% скорее не удовлетворены, при этом 58,7% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 20,3 % не заметили изменений, а 12,6% отмечают ухудшение;

- на рынке производства строительных материалов 47,8% потребителей удовлетворены ценообразованием на приобретаемые услуги и товары, 36,6% скорее не удовлетворены, при этом 52,5% опрошенных считают, что за последние 3 года ситуация улучшилась, 21,1 % не заметили изменений, а 10,5% отмечают ухудшение.

По результатам исследования удовлетворенности потребителей ценовыми характеристиками товаров и услуг на рынках в 2016 году рынок плодово-овощной продукции определен лучшим рынком, предоставляющим товары населению по оптимальной цене, набрав 28,6% разницы положительных оценок (удовлетворен и скорее удовлетворен) по отношению к отрицательным (скорее не удовлетворен и не удовлетворен). В тройку лидеров также вошли рынок услуг связи – 22,3% и рынок бытовых услуг и общественного питания – 18,8%.

Рейтинг наивысших отрицательных оценок преобладания негативных отзывов (скорее не удовлетворен и не удовлетворен) над позитивными отзывами (удовлетворен и скорее удовлетворен) по цене получаемых услуг в 2016 году составляют рынок медицинских услуг – 15,7%, Рынок услуг детского отдыха и оздоровления – 14,8%, рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства – 8,9% и рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 3,1%. По

указанным рынкам неудовлетворённость ценой получаемых услуг выше удовлетворенности. Средняя доля ответов опрошиваемых, имевших затруднения при выборе от общего их количества составила 14,3%.

Удовлетворенности потребителей уровнем цен на товары и услуг на рынках в 2016 году, в процентах от общего количества опрошенных



Рисунок 11. Оценка мнения потребителей ценовых характеристик товаров и услуг на рассматриваемых рынках

По вопросу изменения цены товаров и услуг на рынках в течении последних 3 лет респонденты отдали лидерство рынку розничной торговли, который набрал 63,5% голосов по ответу «Улучшение» ценовой политики, сформированной на данном рынке. В тройку лидеров вошли рынок плодово-овощной продукции – 58,9% и рынок бытовых услуг и общественного питания – 58,7%. Средний уровень ответов респондентов по указанной позиции составил 49,8%. Наименьшее количество ответов получили рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья – 32%, услуг детского отдыха и оздоровления – 40,3% и рынок услуг социального обслуживания населения – 43,1%.

По ответу «Ухудшение» ценовой политики, сформированной на рынке, наименьший рост за 3 последние года показали рынок производства строительных материалов – 10,5%, рынок услуг дополнительного

образования детей 10,6%, и рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом – 11,2%. Средний уровень ответов респондентов по указанной позиции составил 13,2%. Наибольший рост ухудшения цены получаемых услуг показали рынок медицинских услуг – 20,1% и рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства – 18,5%.

По мнению потребителей «не изменилась» цена получаемых услуг за 3 последние года на рынке услуг в сфере культуры и туризма – 30,6%, на рынке услуг дополнительного образования детей – 30,3% и рынке услуг связи – 27,8%. Средний уровень ответов респондентов по указанной позиции составил 23,8%.

Средняя доля ответов опрашиваемых, имевших затруднения при выборе от общего их количества составила 13,2%.

Результаты проведенного ежегодного мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг области и деятельности по содействию развитию конкуренции области, размещаемой Уполномоченным органом и муниципальными образованиями

В рамках мониторинга была выявлена удовлетворённость качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой органами власти на официальных сайтах. Таким образом, оценка была проведена по двум критериям уровень доступности, удобство получения информации сайтов Губернатора и Правительства области, департамента экономического развития области (уполномоченный орган по содействию развитию конкуренции), Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов Белгородской области, Управления Федеральной антимонопольной службы по Белгородской области, администраций муниципальных районов и городских округов.

В связи с тем, что по итогам рассмотрения полученной информации оба критерия по наблюдаемым Интернет сайтам имеют минимальные различия между собой, ниже приведены обобщенные результаты.

По итогам проведенного анкетирования субъектов предпринимательства выявлены следующие результаты.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте Губернатора и Правительства области оценен на высоком уровне 49,8% опрашиваемых, 9,6% отметили низкий уровень доступности, а 40,6% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте департамента экономического развития области оценен на высоком уровне 52,7% опрашиваемых, 9,4% отметили низкий уровень доступности, а 37,9% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

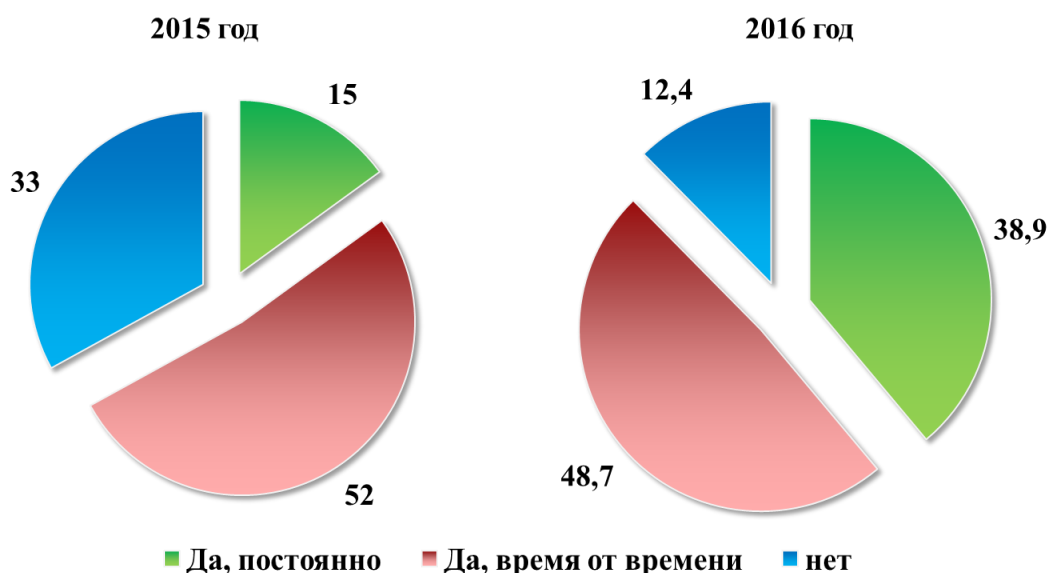


Рисунок 12. Оценка уровня заинтересованности информации о состоянии конкурентной среды

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов Белгородской области оценен на высоком уровне 41,4% опрошенных, 9,4% отметили низкий уровень доступности, а 49,2% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте Управления Федеральной антимонопольной службы по Белгородской области оценен на высоком уровне 38% опрошенных, 9,8% отметили низкий уровень доступности, а 52,2% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайтах администраций муниципальных районов и городских округов области оценен на высоком уровне 65,3% опрошенных, 9,9% отметили низкий уровень доступности, а 24,8% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

По итогам проведенного анкетирования потребителей товаров, работ и услуг выявлены следующие результаты.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте Губернатора и Правительства области оценен на высоком уровне 48,2% опрошенных, 14,8% отметили низкий уровень доступности, а 37% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте департамента экономического развития области оценен на высоком уровне 45% опрошенных, 12% отметили низкий уровень доступности, а 43% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов Белгородской области оценен на высоком уровне 37,4% опрошенных, 12,7% отметили

низкий уровень доступности, а 49,9% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайте Управления Федеральной антимонопольной службы по Белгородской области оценен на высоком уровне 35,8% опрошенных, 11,8% отметили низкий уровень доступности, а 52,4% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

Уровень доступности и удобство получения информации на сайтах администраций муниципальных районов и городских округов области оценен на высоком уровне 62,2% опрошенных, 11,8% отметили низкий уровень доступности, а 26% респондентов указали, что не обращались к данному источнику.

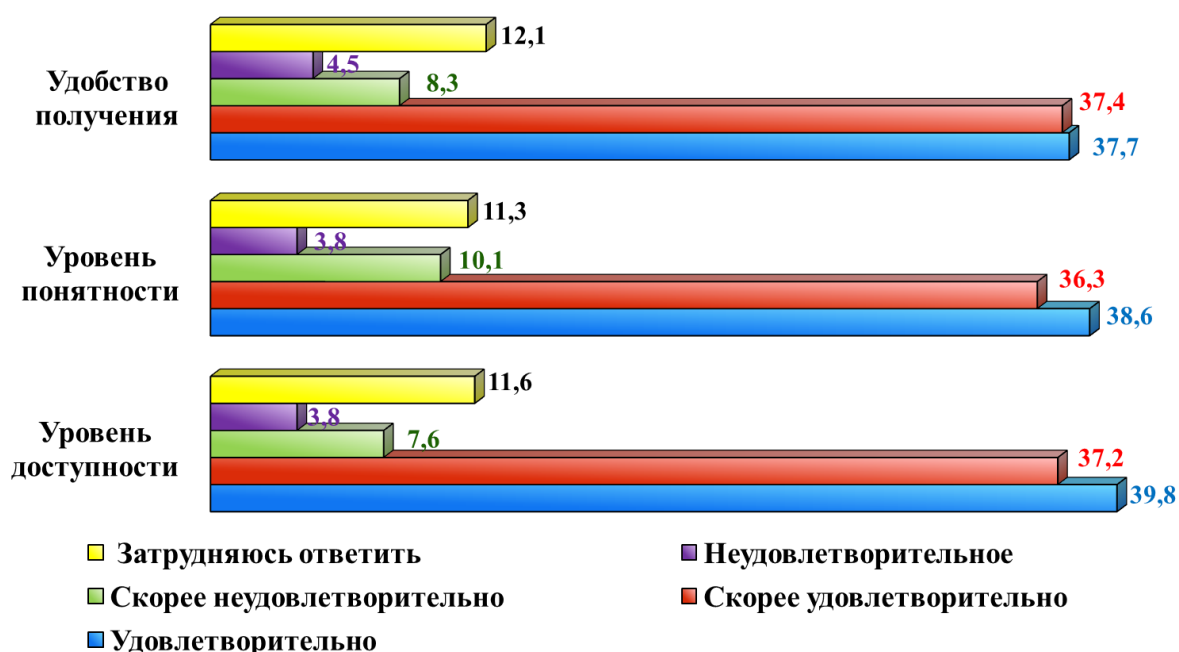


Рисунок 13. Оценка уровня доступности информации о состоянии конкуренции

Основными принципами обеспечения доступа к информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой органами власти на официальных сайтах являются открытость и доступность, удобство получения информации. В связи с наличием респондентов, указывающих в анкетах - «не обращался к данному источнику» уполномоченным органом планируется продолжить в 2017 году реализацию комплекса мероприятий по популяризации указанных информационных ресурсов.

Результаты проведенного ежегодного мониторинга деятельности субъектов естественных монополий на территории области

В соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации в области проводится ежеквартальный и ежегодный

мониторинг раскрытия информации субъектами естественных монополий, оказывающих услуги в сферах водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, газоснабжения, в виде систематического наблюдения и анализа информации. Систематический контроль проводится на предмет факта раскрытия информации, сроков и периодичности раскрытия информации, полноты раскрытия. В случае выявления нарушений в ходе осуществления мониторинга Комиссией по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области принимаются меры административного реагирования в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

В целях повышения прозрачности ведения деятельности субъектами естественных монополий результаты мониторинга публикуются на сайте Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области <http://kgrct.ru/> в разделе «Стандарты раскрытия информации» [«https://kgrct.ru/standarty-raskrytiya-informatsii/»](https://kgrct.ru/standarty-raskrytiya-informatsii/), а также на сайтах организаций естественных монополий

В 2016 году проведение мониторинга осуществлялось в отношении 101 субъекта естественных монополий, осуществляющих свою деятельность по следующим сферам регулирования:

- в сфере теплоснабжения - 50 организаций;
- в сфере горячего водоснабжения – 21 организация;
- в сфере холодного водоснабжения – 56 организаций;
- в сфере водоотведения и (или) очистки сточных вод – 40 организаций;
- в сфере электроснабжения (сетевые) – 16 организаций;
- в сфере газоснабжения – 2 организации.

По итогам проведённых контрольных мероприятий выявлены нарушения в части отсутствия фактов раскрытия требуемой информации и несоблюдения сроков её представления. К административной ответственности за нарушение установленных требований привлечены 6 должностных лиц регулируемых организаций.

Результаты анализа данных об уровнях тарифов (цен), установленных Комиссией по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области в 2016 году показали следующее:

- Рынок услуг газоснабжения.

Приказом Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области от 17 декабря 2015 года № 30/2 «Об установлении розничной цены на сжиженный газ, реализуемый населению белгородской области для бытовых нужд (кроме газа для арендаторов нежилых помещений в жилых домах и газа для заправки автотранспортных средств)» установлена розничная цена на природный газ на 2016 год, реализуемый населению, а также жилищно-эксплуатационным организациям, организациям, управляющим многоквартирными домами, жилищно-строительным кооперативам и товариществам собственников жилья для бытовых нужд населения (кроме газа для арендаторов нежилых помещений в жилых домах и газа для заправки автотранспортных средств) в размере:

- с 1 января 2016 года – 5,59 руб./м³ (тариф, действующий по состоянию на 31 декабря 2015 года);

- с 1 июля 2016 года – 5,70 руб./м³ (рост 102% к декабрю 2015 года).

Рост тарифов на природный газ с 1 июля 2016 года для прочих потребителей составил 102 процента.

- Рынок услуг электроснабжения.

Тарифы на электрическую энергию для всех потребителей, за исключением населения, в 2016 году определены в рамках значений, предусмотренных Прогнозом социально-экономического развития Российской Федерации, разработанным Минэкономразвития России и одобренным Правительством Российской Федерации, на уровне 107,5-108,5% в среднем за год по отношению к предыдущему году. Рост тарифов для населения и приравненных к нему категорий потребителей составил 105,4% в среднем за год по отношению к предыдущему году, размер индексации тарифов с 1 июля 2016 года составил 2,5 процента.

Приказом Комиссии по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области от 21 декабря 2015 года № 27/2 «Об установлении тарифов на электрическую энергию, поставляемую населению и приравненным к нему категориям потребителей по Белгородской области, на 2016 год» утверждены тарифы на электрическую энергию, поставляемую населению и приравненным к нему категориям потребителей области на 2016 год:

- с 1 января 2016 года тарифы сохранены на уровне тарифов, действующих во втором полугодии 2015 года. Тариф для городского населения, проживающего в домах, оборудованных газовыми плитами, составил 353 коп./кВтч, для городского населения, проживающего в домах, оборудованных электроплитами, а также для сельских жителей – 247 коп./кВтч;

- с 1 июля 2016 года тариф для городского населения, проживающего в домах, оборудованных газовыми плитами, утвержден в размере 362 коп./кВтч, для городского населения, проживающего в домах, оборудованных электроплитами, а также для сельских жителей - 253 коп./кВтч, соответственно рост тарифов составил 102,5 процента по отношению к декабрю 2015 года.

- Рынок услуг теплоснабжения.

Регулирование тарифов на тепловую энергию на 2016 год проводилось в рамках соблюдения индекса изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги. В 2016 году для Белгородской области распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 октября 2015 года № 2182-р «Об утверждении индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации на 2016 год» утвержден средний индекс изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в размере 3,9. В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2014 года №2222-р «Об утверждении индексов изменения размера

вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации на 2015 год и предельно допустимые отклонения по отдельным муниципальным образованиям от величины указанных индексов на 2015 - 2018 годы» предельно допустимое отклонение по отдельным муниципальным образованиям от величины среднего индекса 2%. При этом рост тарифов в среднем по области на тепловую энергию с учетом их поэтапного увеличения составил:

- с 1 января 2016 года по 30 июня 2016 года – 100 процентов;
- с 1 июля 2016 года по 31 декабря 2016 года – 104,7 процентов.

Кроме того, рост тарифов для населения во втором полугодии 2016 года составил 103,4 процента, в первом полугодии 2016 года тарифы сохранились на уровне тарифов, действовавших по состоянию на 31 декабря 2015 года.

- Рынок услуг водоснабжения и водоотведения.

Регулирование тарифов на услуги водоснабжения и водоотведения на 2016 год проводилось в рамках соблюдения индекса изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги. В 2016 году для Белгородской области распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 октября 2015 года № 2182-р «Об утверждении индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации на 2016 год» утвержден средний индекс изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в размере 3,9.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2014 года № 2222-р «Об утверждении индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в среднем по субъектам Российской Федерации на 2015 год и предельно допустимые отклонения по отдельным муниципальным образованиям от величины указанных индексов на 2015 - 2018 годы» предельно допустимое отклонение по отдельным муниципальным образованиям от величины среднего индекса 2%. При этом рост тарифов в среднем по области на услуги водоснабжения и водоотведения с учетом их поэтапного увеличения составил:

- с 1 января 2016 года по 30 июня 2016 года – 100 процентов;
- с 1 июля 2016 года по 31 декабря 2016 года – 109,3% и 121,8% соответственно.

Кроме того, рост тарифов для населения во втором полугодии 2016 года по водоснабжению составил 108,6%, по водоотведению - 121,8%, в первом полугодии 2016 года тарифы сохранились на уровне тарифов, действовавших по состоянию на 31 декабря 2015 года.

- Рынок услуг аэропортов.

Постановлением Правительства Белгородской области от 5 января 2015 года № 5-пп «Об утверждении тарифов (сборов) на услуги в аэропорту, оказываемые ОАО «Белгородское авиапредприятие» установлены предельные максимальные аэропортовые сборы и тарифы за обслуживание воздушных судов российских и иностранных эксплуатантов в размере:

- сбор за взлет-посадку 500 руб./т мвм;
- сбор за стоянку-5% от сбора за взлет-посадку за 1 час;
- сбор за обеспечение авиационной безопасности - 300 руб./т мвм;
- сбор за предоставление аэровокзального комплекса:
 - на внутренних линиях - 80 руб./пасс.,
 - на международных линиях - 134 руб./пасс.;
- тарифы за обслуживание пассажиров:
 - на внутренних линиях - 164 руб./пасс.,
 - на международных линиях - 250 руб./пасс.

По итогам мониторинга обращений, поступивших в Комиссию по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области от жителей региона, в 2016 году зарегистрировано 272 обращения, что на 40% меньше уровня 2015 года.

Основными вопросами, интересующие потребителей обозначены рост тарифов на коммунальные услуги, предельного индекса размера платы граждан за коммунальные услуги, а также необоснованное, по мнению потребителей, приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг.

Комиссией подготовлены и направлены ответы заявителям в установленные сроки в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Снижение поступающих обращений свидетельствует о повышении удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг со стороны потребителей области, взаимодействующих с субъектами естественных монополий.

По итогам мониторинга обращений, поступивших в Комиссию по государственному регулированию цен и тарифов в Белгородской области от субъектов предпринимательства, наиболее актуальным вопросом является сокращение сроков подключения к электрическим сетям.

В целях сокращения сроков технологического присоединения разработан регламент взаимодействия органов исполнительной власти области, филиала ПАО «МРСК Центра»-«Белгородэнерго» и заказчиков, присоединяющих электроустановки к электрическим сетям.

Согласно нормам Закона Белгородской области «Об установлении случаев, при которых не требуется получение разрешения на строительство на территории Белгородской области», принятого Белгородской областной Думой от 22 декабря 2014 года № 328, получение разрешения на строительство при возведении или реконструкции кабельных, воздушных и кабельно-воздушных линий электропередачи, исполненных в блочной канализации, а также электроустановок напряжением до 10 кВ включительно не требуется.

На территории области в 2016 году средний срок подготовки оферты с момента подачи заявки составляет 5 дней, а средний срок присоединения энергопринимающих устройств с максимальной мощностью до 150 кВт

составляет 71 день, при норме 180 дней. Количество исполненных договоров на технологическое присоединение за прошедший год составило 9 457 шт.

Уменьшение сроков технологического присоединения свидетельствует о снижении административных барьеров и улучшению качества предоставляемых услуг субъектам предпринимательства.