

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»
(ООО «АС-Холдинг»)



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

_____ Е. В. Ханова
« ____ » _____ 2022 г.
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции, подготовленный в разрезе муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, а также в разрезе товарных рынков Новосибирской области.

Подготовлен в рамках выполнения научно-исследовательской работы по теме: «Мониторинг состояния и развития конкуренции на товарных рынках Новосибирской области за 2022 год»

Государственный контракт № 0851200000622005869
от «10» октября 2022 г.

Новосибирск 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

- | | | | |
|----|---|--|---------------|
| 1. | Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг» | | Е.В. Ханова |
| 2. | Руководитель отдела
сбора информации ООО
«АС-Холдинг» | организация и контроль
сбора информации | С.А. Соколов |
| 3. | Главный специалист ООО
«АС-Холдинг» | обобщение и обработка
данных | Е.В. Ханова |
| 4. | Координатор проекта
ООО «АС-Холдинг» | общая координация
проекта | Л.Ю. Соколова |

СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ	2
СОДЕРЖАНИЕ	3
НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	6
ВВЕДЕНИЕ	7
РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ НА ТОВАРНЫХ РЫНКАХ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ И СОСТОЯНИЕМ ЦЕНОВОЙ КОНКУРЕНЦИИ	10
1 Общие сведения о респондентах	10
2 Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции	14
ВЫВОДЫ.....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ А АНКЕТА для опроса потребителей товаров, работ и услуг.....	45

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г.).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Конкурентная среда	– система, которая формируется на рынке, где компании взаимодействуют друг с другом и конкурируют между собой за клиентов, продажи, поставщиков, долю рынка, узнаваемость.
Рынок товаров (работ, услуг)	– сфера обращения этих товаров (работ, услуг), определяемая исходя из возможности покупателя (продавца) реально и без значительных дополнительных затрат приобрести (реализовать) товар (работу, услугу) на ближайшей по отношению к покупателю (продавцу) территории.
Товарный рынок	– рынок отдельных товаров или товарных групп, сходных по производственным или потребительским признакам и являющийся элементом внутреннего рынка товаров и услуг.
Респондент	– лицо, принявшее участие в телефонном, личном или онлайн-опросе
Социологический опрос	– метод социологического исследования, заключающийся в сборе и получении первичных эмпирических сведений об определенных мнениях, знаниях и социальных фактах, составляющих предмет исследования, путем устного или письменного взаимодействия исследователя (интервьюера) и заданной совокупности опрашиваемых (респонденты)
CAWI-опрос	– количественный метод сбора информации, когда опросы проходят через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», с использованием сервисов для проведения онлайн-опросов

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете по результатам оказания услуг по проведению мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции применяются следующие сокращения и обозначения:

Мониторинг	– Мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новосибирской области за 2022 год
РФ	– Российская Федерация
ФЗ	– Федеральный закон
Интернет	– информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»
НСО	– Новосибирская область
Территориальный статус	– группы респондентов по муниципальным районам и городским округам Новосибирской области
р. п.	– рабочий поселок
п. п.	– процентный пункт
УФАС	– Управление Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области
Роспотребнадзор	– Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области
Росреестр	– Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области
УФНС	– Управление Федеральной налоговой службы по Новосибирской области

ВВЕДЕНИЕ

Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции проводится в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Распоряжением Правительства РФ от 17.04.2019 № 768-р «Стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации»;
- Приказом Минэкономразвития России от 11.03.2020 № 130 «Об утверждении единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации».

Настоящий мониторинг выполнен в рамках научно-исследовательской работы по теме «Мониторинг состояния и развития конкуренции на товарных рынках Новосибирской области за 2022 год» исполнителем ООО «АС-Холдинг» в октябре — ноябре 2022 года.

Цель мониторинга

Оценка удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции.

Задачи мониторинга

- Выделение групп потребителей товаров, работ и услуг в соответствии с их социальным статусом;
- Оценка потребителями состояния конкуренции между продавцами товаров, работ и услуг в Новосибирской области;
- Анализ удовлетворенности потребителей, приобретавших товар, работу, услугу в определенный период, качеством товара, работы, услуги на основе данных о наличии жалоб со стороны потребителей в надзорные органы по указанной проблематике и динамике их поступления в сравнении с 2019-2021 годами;
- Оценка удовлетворенности потребителей, приобретавших товар, работу, услугу в определенный период, качеством товаров, работ, услуг, произведенных (оказываемых) в Новосибирской области, а также произведенных (оказываемых) в субъектах Российской Федерации, имеющих общие территориальные границы с Новосибирской областью;
- Формирование показателей удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции, а также подготовка выводов и предложений.

В рамках мониторинга были оценены следующие показатели:

1. Доля потребителей товаров, работ и услуг, на основании оценок которых проводился мониторинг, в общей численности населения Новосибирской области;
2. Социально-демографическая структура потребителей товаров, работ и услуг, на основании оценок которых проводился мониторинг (по полу,

возрасту, социальному статусу, наличию детей, образованию, материальному положению);

3. Оценка количества организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках Новосибирской области;

4. Уровень удовлетворенности уровнем цен товаров и услуг на товарных рынках Новосибирской области;

5. Уровень удовлетворенности качеством товаров и услуг на товарных рынках Новосибирской области;

6. Уровень удовлетворенности возможностью выбора товаров и услуг на товарных рынках Новосибирской области;

7. Структура товаров и услуг, на которые цены в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами;

8. Структура товаров и услуг, качество которых в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами;

9. Динамика количества организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках Новосибирской области в течение последних 3 лет;

10. Динамика качества товаров и услуг за последние 3 года на товарных рынках Новосибирской области;

11. Динамика возможности выбора товаров и услуг за последние 3 года на товарных рынках Новосибирской области;

12. Динамика уровня цен товаров и услуг за последние 3 года на товарных рынках Новосибирской области;

13. Оценка обращений потребителей в 2022 году в надзорные органы за защитой прав потребителей.

Объект мониторинга

Объектом мониторинга выступали жители Новосибирской области – потребители товаров, работ и услуг.

Предмет мониторинга

Предметом мониторинга являются удовлетворенность потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции.

Методы проведения мониторинга

При проведении мониторинга были использованы следующие методы:

а) Анкетирование:

– личный опрос (социологический опрос) с возможностью записи разговора с предварительным получением согласия респондента на такую запись (по месту работы или жительства респондента);

– раздача опросных листов (в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, центров занятости населения, бюджетных учреждений, организаций частной формы собственности, при проведении массовых мероприятий и конференций);

– CAWI-опрос (использование сервисов для проведения онлайн-опросов, размещение ссылок на анкеты и информационных баннеров о начале проведения опросов на официальных сайтах областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, Инвестиционном портале Новосибирской области, на официальных сайтах органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

б) Сбор данных, соответствующих задачам мониторинга, от исполнительных органов власти и иных источников;

в) Статистические методы обработки полученных данных.

Инструментарий проведения мониторинга

При проведении мониторинга была использована анкета для опроса потребителей товаров и услуг (Приложение А).

Выборка

Объем выборочной совокупности – 1200 респондентов.

Мониторинг проводился среди жителей Новосибирской области, проживающих в Новосибирской области не менее одного года и достигших на момент опроса 18-летнего возраста.

Мониторинг осуществлен на территории 30 муниципальных районов и 5 городских округов Новосибирской области.

Выборка – многоступенчатая многомерная стратифицированная с организацией ступеней по территориальному принципу.

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ, РАБОТ И УСЛУГ НА ТОВАРНЫХ РЫНКАХ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ И СОСТОЯНИЕМ ЦЕНОВОЙ КОНКУРЕНЦИИ

1 Общие сведения о респондентах

Доля потребителей товаров, работ и услуг, на основании оценок которых проводился мониторинг, в общей численности населения Новосибирской области

При проведении мониторинга было опрошено 1200 респондентов, потребителей товаров и услуг на рынках Новосибирской области, что составляет 0,05% от численности постоянного населения Новосибирской области в возрасте 18 лет и старше.¹

Социально-демографическая структура потребителей товаров, работ и услуг, на основании оценок которых проводился мониторинг (по полу, возрасту, социальному статусу, наличию детей, образованию, материальному положению)

Распределение респондентов по муниципальным районам и городским округам Новосибирской области представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Структура потребителей товаров, работ и услуг в разрезе муниципальных районов и городских округов Новосибирской области

Муниципальное образование	Количество респондентов
г. Новосибирск	180
г. Бердск	30
г. Искитим	30
р.п. Кольцово	30
г. Обь	30
Баганский район	30
Барабинский район	30
Болотнинский район	30
Венгеровский район	30
Доволенский район	30
Здвинский район	30
Искитимский район	30
Карасукский район	30
Каргатский район	30
Колыванский район	30
Коченёвский район	30
Кочковский район	30
Краснозёрский район	30

¹ По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Новосибирской области численность населения Новосибирской области в возрасте от 18 лет и старше оп состоянию на 1 января 2022 года составила 2 188 066 человек.

Муниципальное образование	Количество респондентов
Куйбышевский район	30
Купинский район	30
Кыштовский район	30
Маслянинский район	30
Мошковский район	30
Новосибирский район	30
Ордынский район	30
Северный район	30
Сузунский район	30
Татарский район	30
Тогучинский район	30
Убинский район	30
Усть-Таркский район	30
Чановский район	30
Черепановский район	30
Чистоозёрный район	30
Чулымский район	30
Всего	1200

Социально-демографические характеристики потребителей товаров, работ и услуг представлены на рисунках 2-7. В целом выборка потребителей является репрезентативной для Новосибирской области по критериям пола, возраста, социального статуса и образования.

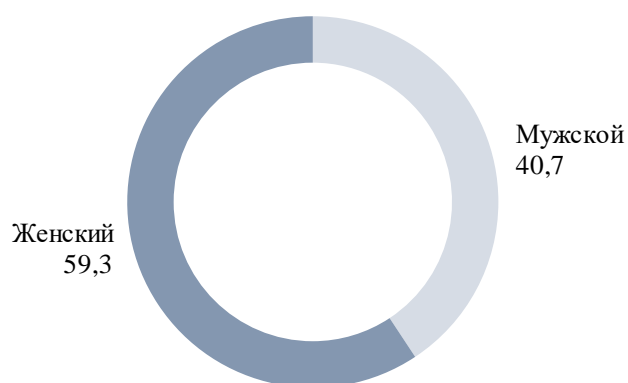


Рисунок 1. Пол респондентов, процент от выборки в целом

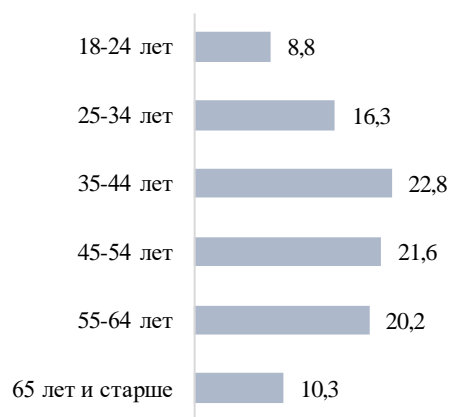


Рисунок 2. Возраст респондентов, процент от выборки в целом



Рисунок 3. Социальный статус респондентов (основное занятие в настоящий момент), процент от выборки в целом

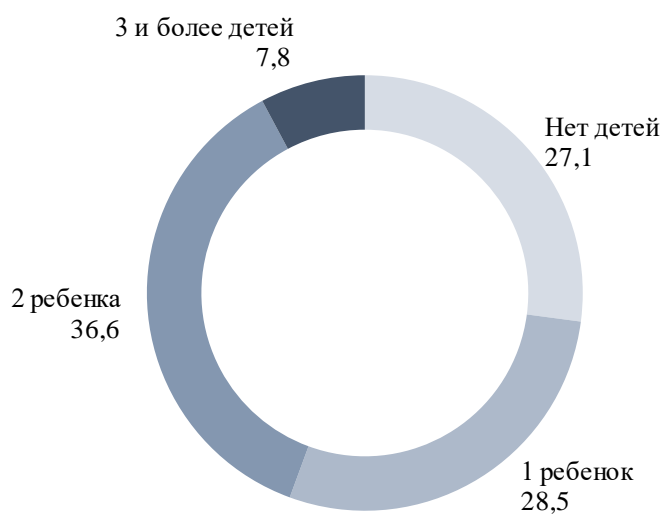


Рисунок 4. Количество детей, процент от выборки в целом

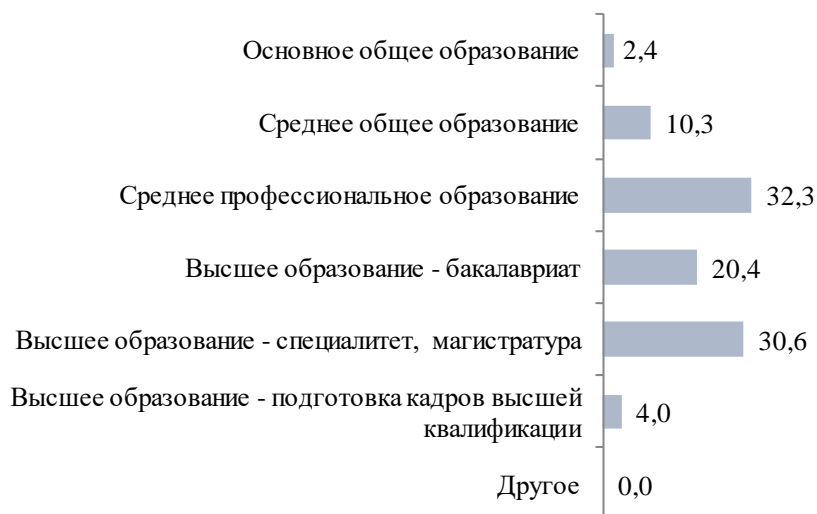


Рисунок 5. Образование респондентов, процент от выборки в целом

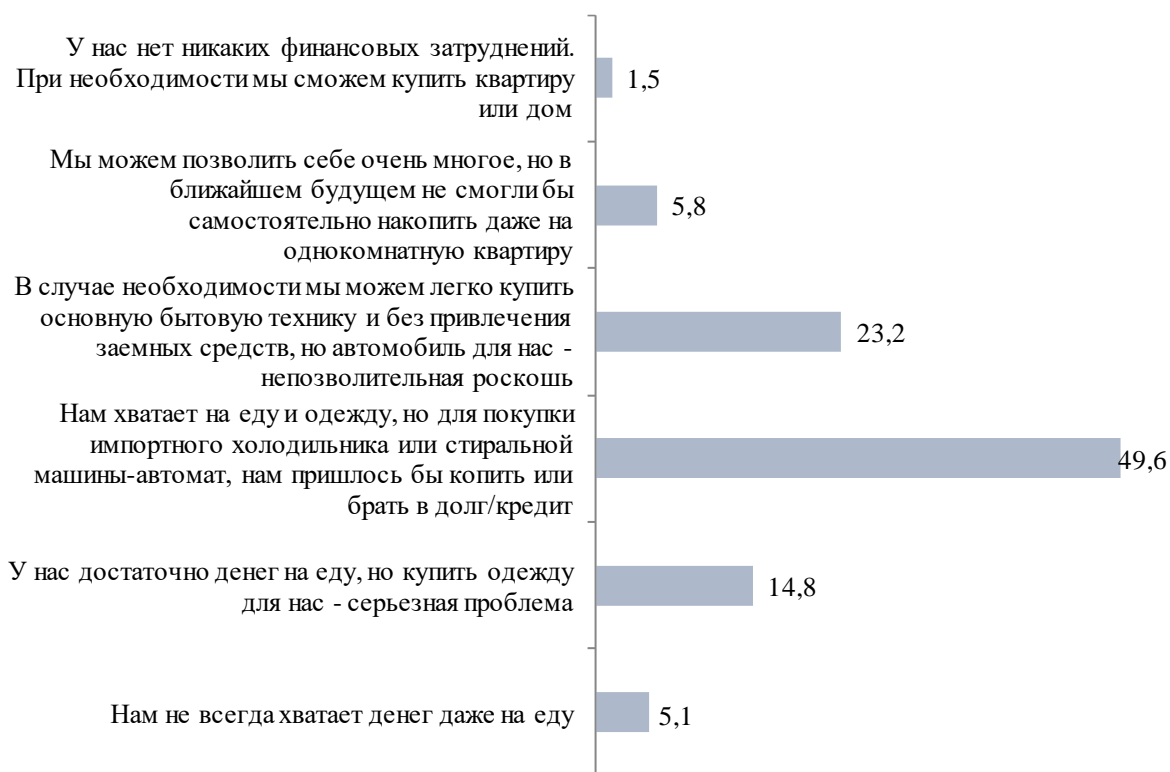


Рисунок 6. Материальный статус респондентов, процент от выборки в целом

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

Восприятие состояния конкуренции между продавцами товаров, работ, услуг в Новосибирской области оценивалось потребителями через число организаций, предоставляющих эти товары и услуги на территории района (города) проживания, по двум показателям – текущий статус и в динамике за последние 3 года.

Распределение ответов по показателю количества организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках Новосибирской области, представлено на рисунке 8.

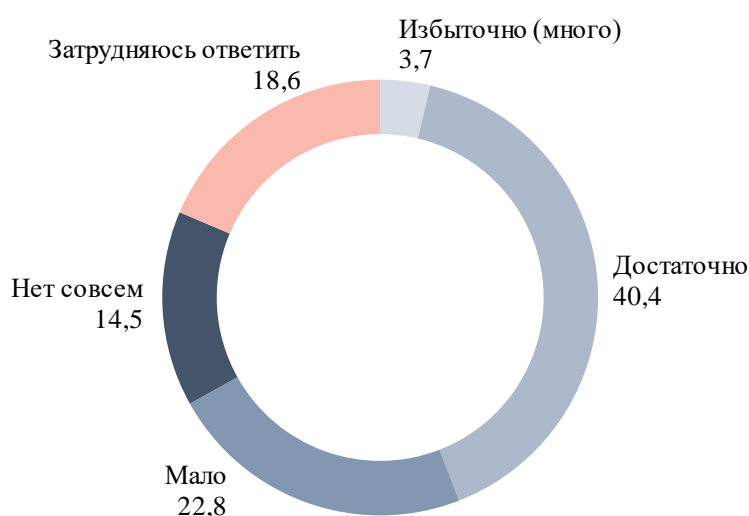


Рисунок 7. Оценка количества организаций, предоставляющих товары и услуги на исследуемых рынках Новосибирской области в целом, процент от выборки в целом

В целом, потребители воспринимают состояние конкуренции между продавцами товаров, работ, услуг на исследуемых рынках Новосибирской области скорее амбивалентно. Так, доля респондентов, считающих, что организаций «достаточно» или «избыточно (много)» составляет 44,1%, при этом доля мнений о недостаточности или полном отсутствии организаций составляет 37,3%. Наблюдается некоторый сдвиг в сторону умеренного уровня (40,4% ответов «достаточно»).

Данные оценок потребителями количества организаций, предоставляющих товары и услуги, в разрезе исследуемых рынков Новосибирской области и социального статуса представлены в таблице 2.²

² Детальные данные по опросам субъектов предпринимательской деятельности в разрезе городских округов и муниципальных районов Новосибирской области в отношении всех представленных в настоящем отчете вопросов, приведены в Приложении 2 (файл формата .xlsx).

Таблица 2 – Оценка количества организаций, предоставляющих товары и услуги на исследуемых рынках Новосибирской области, в разрезе исследуемых рынков, социального статуса, процент

	Избыточ но (много)	Достаточ но	Мало	Нет совсем	Затрудня юсь ответить
Социальный статус					
Работаю	3,4	39,9	22,7	15,0	19,0
Безработный	13,0	30,2	25,4	6,0	25,4
Учусь/студент	6,7	51,1	19,6	6,1	16,5
Домохозяйка (домохозяин)	2,7	42,5	24,8	18,1	11,9
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	2,1	40,5	23,0	14,6	19,8
Самозанятый	12,5	38,0	29,0	12,5	8,0
Предприниматель	6,3	44,2	25,0	12,4	12,1
Товарные рынки					
Дошкольное образование	3,0	72,3	15,3	3,5	5,9
Общее образование	2,8	78,3	14,0	1,0	3,9
Среднее профессиональное образование	2,4	34,7	31,4	22,9	8,6
Дополнительное образование детей	3,2	52,5	29,6	6,8	7,9
Детский отдых и оздоровление	2,8	31,4	37,0	18,4	10,4
Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)	15,9	66,7	8,4	5,8	3,2
Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья	2,8	23,5	32,0	16,7	25,0
Социальные услуги	2,5	48,9	30,8	6,3	11,5
Теплоснабжение (производство тепловой энергии)	3,8	60,3	16,9	5,8	13,2
Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов	2,8	53,7	27,6	6,1	9,8
Благоустройство городской среды	3,4	42,2	35,2	8,2	11,0
Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме	3,2	31,4	34,4	12,4	18,6
Поставка сжиженного газа в баллонах	2,6	41,3	18,1	8,9	29,1
Купля-продажа электрической энергии (мощности)	2,7	55,7	13,9	6,2	21,5
Производство электрической энергии (мощности)	3,4	45,0	13,9	11,9	25,8
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам	3,6	56,1	28,5	4,1	7,7
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам	3,3	54,9	26,4	5,6	9,8
Перевозка пассажиров и багажа легковым такси	6,2	63,7	14,1	7,4	8,6
Услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет»	7,5	66,7	18,2	2,2	5,4
Жилищное строительство	5,6	38,2	28,6	13,0	14,6
Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	3,8	31,4	30,7	12,4	21,7
Дорожная деятельность (за исключением проектирования)	2,6	32,6	35,8	10,8	18,2

	Избыточ но (много)	Достаточ но	Мало	Нет совсем	Затрудня юсь ответить
Архитектурно-строительное проектирование	2,6	25,1	22,6	20,9	28,8
Племенное животноводство	2,6	29,5	21,6	19,8	26,5
Семеноводство	2,9	26,6	21,5	19,8	29,2
Вылов водных биоресурсов	2,0	20,5	19,1	25,6	32,8
Переработка водных биоресурсов	2,8	16,7	16,0	28,6	35,9
Товарная аквакультура	2,3	17,6	15,3	27,4	37,4
Добыча полезных ископаемых	2,8	20,2	14,3	31,1	31,6
Легкая промышленность	2,8	23,1	26,1	23,9	24,1
Обработка древесины и производство изделий из дерева	3,2	31,9	26,0	16,7	22,2
Производство кирпича	2,3	20,7	14,8	32,6	29,6
Производство бетона	2,3	23,0	15,8	29,2	29,7
Услуги по ремонту автотранспортных средств	5,8	49,5	23,2	9,2	12,3
Туристские услуги	4,9	27,7	20,8	24,9	21,7

Представленные данные позволяют описать следующие результаты:

– оценки потребителей с учетом их территориального статуса показывают, что чаще других выбирали ответы «достаточно» и «избыточно» жители Краснозерского района, Сузунского района (в сумме 63% и 64% соответственно), тогда как варианты «мало» и «нет совсем» чаще других выбирало население Венгеровского района, Доволенского района, Каргатского района (в сумме 51-60%);

– оценки потребителей в зависимости от их социального статуса показывают, что варианты «достаточно» «избыточно (много)» чаще выбирали учащиеся/ студенты (в сумме 57,8%), тогда как варианты «мало» и «нет совсем» чаще других выбирали домохозяйки (домохозяины) и самозанятые (42-43%);

– в разрезе исследуемых рынков:

а) оценки потребителей, свидетельствующие о высокой конкуренции (сумма ответов «достаточно» и «избыточно (много)» от 75% и выше) охватывают три рынка: дошкольное образование, общее образование, розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки);

б) низкая конкуренция (сумма ответов «мало» и «нет совсем» от 50% и выше) зафиксирована на трех рынках: легкая промышленность, среднее профессиональное образование, детский отдых и оздоровление;

в) в целом на 15 рынках преобладает умеренный уровень конкуренции, на 18 рынках – низкий уровень конкуренции, на 2 рынках – амбивалентный (уравнены доли мнений о высоко-умеренной и низкой конкуренции).

г) При оценке **динамики** уровня конкуренции на рынках работ, товаров и услуг, респонденты отвечали на вопрос: «Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, предоставляющих следующие товары и

услуги в представленных сферах в течение последних 3 лет?». Результаты представлены на рисунке 9.

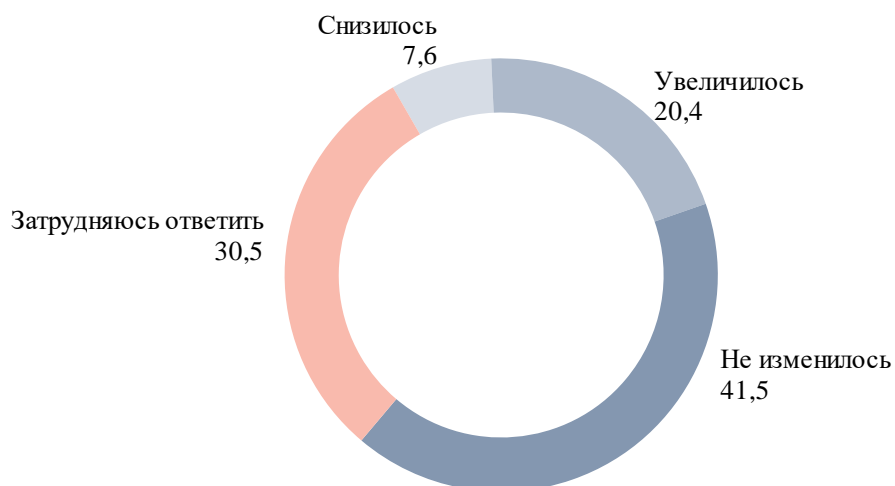


Рисунок 8. Оценка динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на исследуемых рынках Новосибирской области в целом, процент от выборки в целом

Динамика уровня конкуренции за последние три года оценивается потребителями как стабильная (41,5% считают, что число организаций на рынке не изменилось).

Однако, также следует отметить умеренный уровень мнений о растущей конкуренции (каждый пятый указал на рост количества организаций на том или ином рынке). Тогда как доля оценок «снизилось» является низкой (7,6%).

Следует отметить высокий уровень затруднившихся ответить на вопрос (30,5%).

Оценка потребителями динамики количества организаций на товарных рынках Новосибирской области в разрезе социального статуса и исследуемых рынков представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Оценка динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги, в разрезе исследуемых рынков, социального статуса, процент

	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Социальный статус				
Работаю	7,3	19,4	41,3	32,0
Безработный	14,6	21,6	38,1	25,7
Учусь/студент	8,0	35,0	34,6	22,4
Домохозяйка (домохозяин)	19,8	20,2	38,7	21,3
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	5,6	18,9	46,7	28,8
Самозанятый	22,4	23,7	41,3	12,6
Предприниматель	3,2	37,3	43,8	15,7
Товарные рынки				
Дошкольное образование	8,3	27,1	48,7	15,9
Общее образование	9,4	24,9	51,8	13,9
Среднее профессиональное образование	9,4	15,3	52,7	22,6

	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняю сь ответить
Дополнительное образование детей	6,8	30,8	43,0	19,4
Детский отдых и оздоровление	9,4	22,6	45,6	22,4
Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)	6,9	49,4	29,2	14,5
Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья	7,3	15,4	42,1	35,2
Социальные услуги	8,8	23,2	44,6	23,4
Теплоснабжение (производство тепловой энергии)	5,3	15,9	54,8	24,0
Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов	8,5	19,8	49,5	22,2
Благоустройство городской среды	8,3	24,7	41,6	25,4
Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме	8,8	17,6	45,5	28,1
Поставка сжиженного газа в баллонах	6,9	13,0	45,4	34,7
Купля-продажа электрической энергии (мощности)	4,8	14,5	50,6	30,1
Производство электрической энергии (мощности)	5,0	12,7	49,5	32,8
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам	8,8	25,4	46,7	19,1
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам	9,0	25,0	46,1	19,9
Перевозка пассажиров и багажа легковым такси	6,2	35,4	36,9	21,5
Услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет»	8,1	35,9	38,7	17,3
Жилищное строительство	8,2	24,9	38,2	28,7
Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	8,6	19,0	41,0	31,4
Дорожная деятельность (за исключением проектирования)	10,3	18,7	41,5	29,5
Архитектурно-строительное проектирование	6,8	13,8	38,3	41,1
Племенное животноводство	9,4	17,0	33,4	40,2
Семеноводство	8,3	14,2	35,5	42,0
Вылов водных биоресурсов	7,3	10,8	34,3	47,6
Переработка водных биоресурсов	6,8	10,4	33,5	49,3
Товарная аквакультура	5,9	10,8	33,9	49,4
Добыча полезных ископаемых	6,6	13,3	33,7	46,4
Легкая промышленность	8,9	16,9	36,8	37,4
Обработка древесины и производство изделий из дерева	8,2	18,6	39,2	34,0
Производство кирпича	6,5	11,9	37,4	44,2
Производство бетона	5,4	13,1	37,5	44,0
Услуги по ремонту автотранспортных средств	6,0	30,4	36,0	27,6
Туристские услуги	7,0	19,5	38,5	35,0

Анализ оценок потребителей по показателю «динамика количества организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках Новосибирской области в течение последних 3 лет» в зависимости от территориального и социального статуса респондентов позволяет говорить о следующем:

- потребители Венгеровского района, Ордынского района, Сузунского района, Чулымского района чаще других считают, число организаций не изменилось (53-55%), потребители Колыванского района, Краснозерского района – что число организаций увеличилось (34-37%), потребители Каргатского района, Куйбышевского района, Северного района – что число организаций снизилось (17-19%);

- оценки в зависимости от социального статуса респондентов показывают, что отсутствие изменений чаще отмечают пенсионеры (46,7%), а рост конкуренции (числа организаций) – предприниматели и учащиеся/студенты (35-37%);

Анализ показателя (по мнениям потребителей) в разрезе исследуемых рынков позволяет описать следующие особенности:

- в целом для большинства исследуемых рынков характерно восприятие потребителями уровня конкуренции как стабильного (число организаций не изменилось);

- только для одного рынка может быть указана тенденция роста уровня конкуренции (число организаций увеличилось): розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки) (49,4% оценок потребителей);

- на трех рынках зафиксированы амбивалентные тенденции, когда уровень ответов «увеличилось» близок к уровню ответов «не изменилось»: услуги по ремонту автотранспортных средств, услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет», перевозка пассажиров и багажа легковым такси;

- для 9 рынков анализ динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на товарных рынках, не проводился в силу высокой доли ответов «затрудняюсь ответить» (более 40%): Племенное животноводство, архитектурно-строительное проектирование, семеноводство, производство бетона, производство кирпича, добыча полезных ископаемых, вылов водных биоресурсов, переработка водных биоресурсов, товарная аквакультура.

Удовлетворенность уровнем цен, качества и доступностью (возможностью выбора) на рынках товаров, работ и услуг Новосибирской области

Оценки потребителей удовлетворенностью уровнем цен, качества и доступностью (возможностью выбора) на рынках товаров, работ и услуг Новосибирской области в 2022 году представлены на рисунках 10-11.



Рисунок 9. Оценка удовлетворенности характеристиками товаров, работ и услуг на рынках Новосибирской области, процент от выборки в целом (по строке)

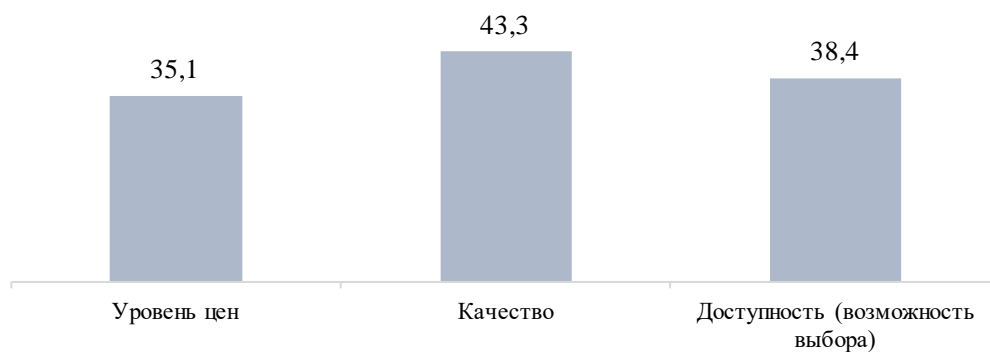


Рисунок 10. Уровень удовлетворенности уровнем цен, качеством и доступностью (возможностью выбора) товаров, работ и услуг, в целом, процент

Уровень удовлетворенности представляет собой сумму ответов «удовлетворен» и «скорее удовлетворен».

Как видно из представленных данных, потребители Новосибирской области в 2022 году продемонстрировали умеренную удовлетворенность ценами, качеством и доступностью товаров, работ, услуг на рынках региона (в среднем от 35% до 43%). При этом следует отметить высокий уровень затруднившихся ответить на вопрос (около 30%).

В большей степени потребители удовлетворены качеством товаров, работ и услуг на исследуемых рынках (43,3%), в меньшей степени – уровнем цен (35,1%).

Оценки потребителей по удовлетворенности характеристиками товаров, работ и услуг в разрезе исследуемых рынков, социального статуса представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Оценка удовлетворенности характеристиками товаров, работ и услуг на рынках Новосибирской области, в разрезе исследуемых рынков, социального статуса, процент

	Цена					Качество					Доступность (возможность выбора)				
	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Социальный статус															
Работаю	12,4	21,3	21,5	13,9	30,9	13,4	28,5	16,5	11,7	29,9	13,9	23,2	17,5	13,4	32,0
Безработный	13,8	30,6	20,8	4,1	30,7	12,7	28,7	25,9	5,2	27,5	14,3	31,3	21,0	8,9	24,5
Учусь/студент	13,7	35,7	19,6	6,3	24,7	19,5	41,2	12,8	4,9	21,6	22,8	29,7	15,5	5,1	26,9
Домохозяйка (домохозяин)	21,5	22,1	26,5	11,7	18,2	23,3	28,6	18,1	8,5	21,5	22,0	24,9	21,0	12,3	19,8
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	11,5	25,7	22,3	10,9	29,6	15,0	28,9	15,8	11,6	28,7	13,5	26,0	21,2	10,2	29,1
Самозанятый	2,4	19,3	38,5	19,6	20,2	4,8	31,9	32,7	18,2	12,4	7,9	28,1	24,8	18,0	21,2
Предприниматель	4,6	36,2	26,5	8,6	24,1	10,9	49,1	16,4	1,9	21,7	8,4	38,7	28,8	4,6	19,5
Товарные рынки															
Дошкольное образование	23,4	34,2	17,9	6,3	18,2	23,6	43,5	12,9	5,8	14,2	23,4	36,4	17,1	9,2	13,9
Общее образование	24,4	35,9	17,2	6,8	15,7	21,7	41,5	15,9	7,7	13,2	22,6	35,9	17,2	9,8	14,5
Среднее профессиональное образование	16,2	23,5	18,1	10,1	32,1	16,9	32,0	15,1	9,2	26,8	16,8	24,7	19,9	14,1	24,5
Дополнительное образование детей	18,8	28,2	22,6	10,6	19,8	19,6	38,3	14,8	8,8	18,5	19,8	32,3	19,7	10,5	17,7
Детский отдых и оздоровление	13,8	21,9	25,8	14,3	24,2	16,2	29,9	19,2	11,4	23,3	16,6	22,9	24,4	15,1	21,0
Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)	14,3	23,9	33,0	20,3	8,5	19,4	41,9	18,7	10,8	9,2	23,4	38,4	17,6	10,2	10,4
Психолого-педагогическое сопровождение детей	10,8	18,4	22,1	10,2	38,5	12,8	24,1	16,4	11,5	35,2	13,5	19,7	19,3	12,3	35,2

	Цена					Качество					Доступность (возможность выбора)				
	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
ограниченными возможностями здоровья															
Социальные услуги	15,1	28,4	21,4	10,5	24,6	15,3	35,2	17,1	10,4	22,0	16,2	28,8	19,6	10,8	24,6
Теплоснабжение (производство тепловой энергии)	15,2	28,7	25,9	14,0	16,2	17,8	38,6	16,5	9,1	18,0	16,6	29,7	20,4	11,0	22,3
Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов	14,3	30,8	26,8	15,2	12,9	15,7	36,4	21,3	11,8	14,8	15,8	26,7	22,5	15,7	19,3
Благоустройство городской среды	13,3	24,5	25,7	12,8	23,7	14,1	31,7	20,6	13,9	19,7	14,3	25,3	21,5	14,8	24,1
Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме	10,3	21,7	26,6	16,8	24,6	11,5	26,2	22,6	14,8	24,9	12,2	21,3	22,1	16,8	27,6
Поставка сжиженного газа в баллонах	12,6	24,0	19,9	10,7	32,8	14,3	31,8	12,3	8,9	32,7	14,1	23,9	15,8	10,4	35,8
Купля-продажа электрической энергии (мощности)	13,9	27,9	25,7	13,3	19,2	16,2	38,0	17,2	8,8	19,8	14,9	30,1	20,5	11,2	23,3
Производство электрической энергии (мощности)	11,5	24,4	19,0	12,7	32,4	14,6	32,4	13,9	9,8	29,3	13,7	25,0	16,6	10,1	34,6
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам	17,0	33,4	23,5	10,9	15,2	17,2	37,4	17,2	11,7	16,5	17,1	31,5	19,9	11,9	19,6
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам	15,8	31,6	24,9	11,4	16,3	16,9	36,1	18,9	10,7	17,4	17,3	30,5	20,7	12,1	19,4
Перевозка пассажиров и багажа легковым такси	14,6	30,7	24,8	13,2	16,7	17,3	35,6	17,2	11,2	18,7	17,9	30,6	18,6	11,5	21,4
Услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет»	17,0	33,7	25,9	12,8	10,6	19,4	39,5	17,2	10,8	13,1	19,7	32,6	18,3	11,9	17,5
Жилищное строительство	10,3	18,6	26,0	19,0	26,1	12,0	25,4	20,2	14,4	28,0	12,5	22,0	20,0	15,2	30,3

	Цена					Качество					Доступность (возможность выбора)				
	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	9,2	17,5	22,7	16,8	33,8	11,6	23,5	18,3	15,2	31,4	11,8	19,6	20,5	14,3	33,8
Дорожная деятельность (за исключением проектирования)	9,7	17,3	23,4	17,9	31,7	11,3	22,4	21,2	17,9	27,2	11,1	18,2	22,4	17,6	30,7
Архитектурно-строительное проектирование	8,8	15,8	18,8	13,1	43,5	9,8	21,0	16,4	12,6	40,2	10,0	17,3	17,4	13,3	42,0
Племенное животноводство	8,6	15,0	20,6	11,6	44,2	9,3	20,9	15,4	11,1	43,3	10,2	17,9	15,0	12,6	44,3
Семеноводство	8,6	15,9	18,4	12,1	45,0	9,7	20,9	15,1	10,3	44,0	10,1	17,3	14,6	12,6	45,4
Вылов водных биоресурсов	8,3	13,6	16,8	12,6	48,7	8,8	18,9	14,7	11,4	46,2	9,6	14,8	14,4	12,6	48,6
Переработка водных биоресурсов	8,2	13,2	18,0	11,8	48,8	8,6	18,8	16,0	10,5	46,1	9,3	15,3	16,8	13,0	45,6
Товарная аквакультура	8,3	13,5	16,0	12,4	49,8	8,4	18,1	14,1	11,6	47,8	8,9	15,2	14,5	11,8	49,6
Добыча полезных ископаемых	7,8	14,3	14,7	13,8	49,4	8,9	18,5	13,8	11,6	47,2	9,6	15,2	13,9	11,7	49,6
Легкая промышленность	8,9	18,5	20,8	13,3	38,5	10,3	24,7	16,5	11,4	37,1	11,5	18,8	18,1	13,4	38,2
Обработка древесины и производство изделий из дерева	9,4	20,9	22,6	13,6	33,5	11,5	28,6	15,6	10,3	34,0	11,8	23,3	17,0	11,5	36,4
Производство кирпича	7,8	15,8	16,4	14,5	45,5	9,6	21,8	11,8	11,1	45,7	10,3	17,5	13,5	12,6	46,1
Производство бетона	8,3	15,9	16,3	14,3	45,2	10,6	20,4	13,3	11,0	44,7	11,1	17,9	13,6	12,9	44,5
Услуги по ремонту автотранспортных средств	11,0	25,2	23,9	13,6	26,3	13,2	29,7	17,3	10,6	29,2	14,8	27,2	15,3	12,2	30,5
Туристские услуги	8,8	17,3	22,6	13,9	37,4	11,4	23,8	16,1	12,4	36,3	11,8	21,2	16,0	14,4	36,6

Анализ удовлетворенности уровнем цен, качеством и доступностью товаров и услуг в разрезе территориального статуса респондентов позволяет сделать вывод о более высоком уровне удовлетворенности всех трех показателей (уровнем цен, качеством и доступностью товаров) в оценках жителей Сузунского района (67-70% удовлетворительных оценок), чем в оценках жителей других муниципальных образований региона, ценой менее всего удовлетворены жители Чистоозерного района, Кыштовского района, Чановского района (20-22% удовлетворительных оценок), качеством – жители Болотнинского района, Венгеровского района, Кыштовского района (27-29% удовлетворительных оценок), доступностью товаров – жители Доволенского района (14,8%).

Удовлетворенность уровнем цен, качеством и доступностью товаров и услуг в разрезе социального статуса респондентов показывает, что учащиеся/студенты более других удовлетворены всеми тремя показателями (49-61% удовлетворительных оценок), самозанятые – наименее других групп населения (22-37% удовлетворительных оценок).

В разрезе исследуемых рынков Новосибирской области удовлетворенность потребителей уровнем цен, качества и доступностью (возможностью выбора) имеет следующие особенности:

- ни на одном рынке не выявлен высокий уровень удовлетворенности потребителей уровнем цен, качества и доступностью товаров, работ и услуг (более 75% удовлетворительных оценок);
- умеренно-высокий уровень выявлен на 4 рынках: перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам, услуги связи, в том числе услуги предоставление доступа к сети «Интернет», дошкольное образование, общее образование (в среднем более 50% удовлетворительных оценок, но не более 70%), а также на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки) уровень удовлетворенности потребителей качеством и доступностью выше 60%, однако уровень удовлетворенности ценами не превышает 40%;
- низкий уровень удовлетворенности (самые низкие значения по всем рынкам) отмечен на 4 рынках: переработка водных биоресурсов, товарная аквакультура, вылов водных биоресурсов, добыча полезных ископаемых в среднем более 20% удовлетворительных оценок, но не более 30%);
- на остальных рынках уровни удовлетворенности ценами, качеством и доступностью (возможностью выбора) повторяют общие тенденции – несколько ниже уровень удовлетворенности ценами, несколько выше уровни удовлетворенности качеством и доступностью (возможностью выбора), при этом удовлетворительные оценки колеблются в диапазоне от 25% до 59%).

Таким образом, удовлетворенность потребителей уровнем цен, качества и доступностью товаров, работ и услуг на большинстве рынков имеет скорее недостаточный уровень.

Для оценки динамики уровня цен, качества и доступности товаров и услуг на рынках Новосибирской области потребителям задавался вопрос: «Укажите, как, по Вашему мнению, изменились уровень цен, качество и возможность выбора товаров и услуг в представленных сферах в Вашем районе (городе) в течение последних 3 лет». Данные представлены на рисунке 12.

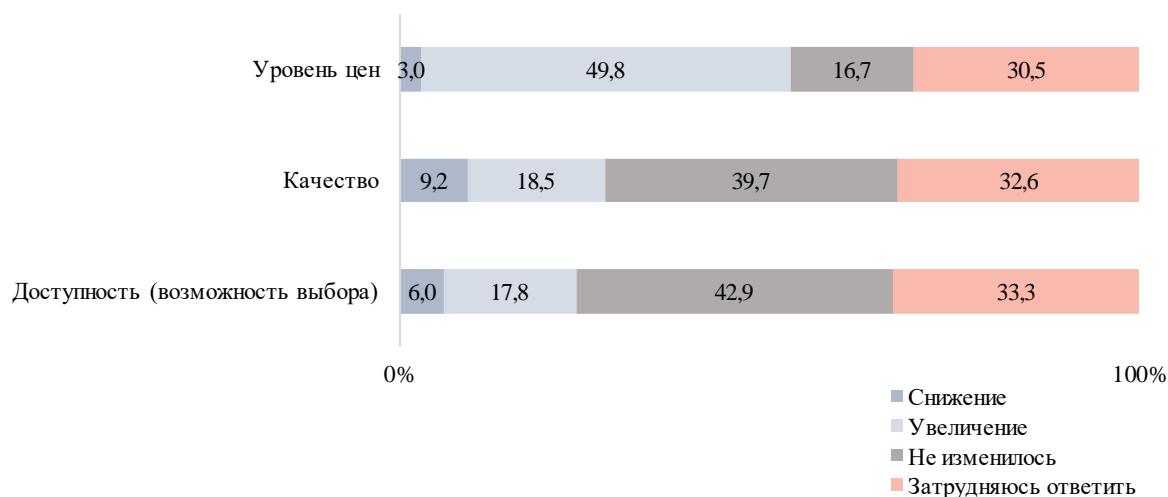


Рисунок 11. Оценка динамики уровня цен, качества и доступности на рынках товаров и услуг Новосибирской области в целом, процент

Согласно оценкам потребителей, за последние 3 года уровень цен на товарных рынках Новосибирской области увеличился (доля таких оценок составляет в среднем 49,8%), качество и доступность товаров и услуг скорее не изменились (в среднем 39,7% и 42,9% оценок соответственно).

Следует отметить высокий уровень затруднившихся ответить на вопрос (около трети опрошенных).

В таблице 5 представлены данные оценок потребителями динамики уровня цен, качества и доступности товаров, работ, услуг в разрезе социального статуса и исследуемых рынков.

Таблица 5 - Оценка динамики уровня цен, качества и доступности работ, товаров и услуги на рынках Новосибирской области, в разрезе исследуемых рынков, социального статуса, процент

	Цена				Качество				Доступность (возможность выбора)			
	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь
Социальный статус												
Работаю	2,6	48,5	16,5	32,4	9,7	9,2	17,6	39,3	5,9	16,5	43,0	34,6
Безработный	15,9	43,0	17,0	24,1	12,1	21,6	18,7	30,6	16,0	22,5	32,1	29,4
Учусь/студент	7,7	55,2	18,2	18,9	6,7	6,1	35,8	38,2	3,9	40,2	31,7	24,2
Домохозяйка (домохозяин)	8,5	64,5	3,3	23,7	10,1	22,4	16,7	39,0	20,7	14,3	37,6	27,4
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	1,6	51,6	20,1	26,7	8,2	6,4	18,2	44,0	3,8	16,0	47,9	32,3
Самозанятый	1,8	64,0	14,7	19,5	11,1	15,8	21,3	36,7	9,0	24,4	45,1	21,5
Предприниматель	0,0	67,2	22,7	10,1	16,4	1,3	21,7	51,6	2,7	27,6	53,3	16,4
Товарные рынки												
Дошкольное образование	3,4	51,9	23,8	20,9	10,4	10,4	24,6	45,4	6,1	23,0	50,7	20,2
Общее образование	3,1	45,6	29,8	21,5	9,1	14,6	21,9	44,4	5,7	18,8	53,3	22,2
Среднее профессиональное образование	2,9	42,2	24,3	30,6	9,1	11,0	17,3	41,0	6,4	16,5	48,0	29,1
Дополнительное образование детей	2,3	49,9	23,7	24,1	8,5	8,3	28,9	39,8	5,7	27,7	43,2	23,4
Детский отдых и оздоровление	2,9	50,2	19,5	27,4	10,8	7,8	23,2	40,6	6,3	21,6	46,0	26,1
Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)	3,2	71,8	12,4	12,6	9,8	9,8	27,5	44,9	6,4	37,0	37,2	19,4
Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья	2,6	38,3	20,4	38,7	9,7	7,1	17,7	36,8	5,2	16,3	40,6	37,9
Социальные услуги	2,6	44,5	23,3	29,6	9,1	8,3	21,1	41,5	6,0	20,0	44,0	30,0
Теплоснабжение (производство тепловой энергии)	3,1	64,3	15,3	17,3	11,1	9,3	20,4	47,3	5,4	17,3	52,3	25,0
Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов	3,6	63,5	16,4	16,5	10,0	12,5	20,4	45,5	7,1	16,3	51,0	25,6
Благоустройство городской среды	3,2	50,7	16,3	29,8	11,5	11,4	23,6	39,7	7,0	18,9	46,1	28,0

	Цена				Качество				Доступность (возможность выбора)			
	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь
Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме	3,0	56,9	16,0	24,1	9,3	12,0	16,5	42,5	8,5	15,3	47,9	28,3
Поставка сжиженного газа в баллонах	3,3	53,0	13,8	29,9	11,2	6,7	14,4	44,0	5,3	14,3	44,4	36,0
Купля-продажа электрической энергии (мощности)	2,8	63,0	14,1	20,1	9,0	7,5	15,8	48,5	4,9	13,8	52,5	28,8
Производство электрической энергии (мощности)	2,4	54,2	14,3	29,1	9,5	6,8	15,3	44,5	4,6	14,3	47,5	33,6
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам	3,3	64,1	14,8	17,8	8,7	10,8	21,5	44,7	7,7	19,3	48,4	24,6
Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам	3,2	63,8	14,6	18,4	10,3	10,0	21,4	44,9	7,6	20,9	46,9	24,6
Перевозка пассажиров и багажа легковым такси	2,7	64,2	13,5	19,6	10,4	9,3	23,2	43,2	6,0	25,3	43,0	25,7
Услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет»	3,8	67,8	14,7	13,7	10,7	9,8	27,9	43,0	6,0	28,8	45,0	20,2
Жилищное строительство	3,1	55,7	14,4	26,8	8,7	11,3	18,8	38,8	6,8	18,8	40,9	33,5
Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	2,8	50,4	15,3	31,5	10,3	10,4	17,1	38,3	6,2	17,3	41,0	35,5
Дорожная деятельность (за исключением проектирования)	3,2	48,9	15,2	32,7	7,9	13,3	17,8	38,3	7,5	15,7	42,7	34,1
Архитектурно-строительное проектирование	2,7	41,6	14,8	40,9	9,7	7,9	14,4	35,9	5,9	13,9	39,9	40,3
Племенное животноводство	2,8	40,0	14,9	42,3	9,9	7,7	15,5	32,9	5,8	12,9	37,7	43,6
Семеноводство	3,5	38,0	15,0	43,5	10,8	7,4	14,9	34,4	5,0	12,8	37,5	44,7
Вылов водных биоресурсов	2,9	35,0	15,0	47,1	8,1	7,3	11,2	34,3	5,1	11,3	36,4	47,2
Переработка водных биоресурсов	3,0	33,9	15,8	47,3	9,2	8,1	10,7	33,4	5,1	10,4	36,4	48,1
Товарная аквакультура	2,8	33,6	14,9	48,7	8,4	7,9	11,2	32,4	5,3	11,2	36,6	46,9
Добыча полезных ископаемых	3,2	34,4	16,1	46,3	11,9	6,7	13,8	32,0	4,9	12,3	36,4	46,4
Легкая промышленность	3,5	41,8	16,1	38,6	8,3	9,0	16,2	35,5	6,3	15,3	39,1	39,3

	Цена				Качество				Доступность (возможность выбора)			
	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь	Снижен ие	Увелич ение	Не измени лось	Затрудн яюсь ответит ь
Обработка древесины и производство изделий из дерева	2,8	49,3	14,7	33,2	9,3	8,3	17,8	38,0	6,3	15,9	40,0	37,8
Производство кирпича	2,9	39,0	15,3	42,8	10,9	8,0	12,6	35,1	5,3	12,3	36,5	45,9
Производство бетона	2,8	39,7	16,2	41,3	12,6	7,5	13,5	35,6	5,3	13,5	36,8	44,4
Услуги по ремонту автотранспортных средств	3,4	55,2	14,4	27,0		9,2	20,9	38,2	6,3	23,2	39,1	31,4
Туристские услуги	3,0	45,2	15,5	36,3		8,6	18,0	35,9	6,2	19,8	36,3	37,7

Анализ оценок потребителями динамики уровня цен, качества и доступности работ, товаров и услуги на рынках Новосибирской области в разрезе территориального и социального статуса, а также обследуемых рынков позволяет выделить следующие особенности:

- в разрезе территориального и социального статуса:
 - а) население г. Обь чаще других уверено, что цена на товары и услуги выросла за последние 3 года (73,7%), г. Искитим и Чулымского района – что цена не изменилась (32-34%);
 - б) жители г. Обь, Венгеровского района чаще других отмечали, что качество на товары и услуги не изменились (в среднем 59%), Куйбышевского района, Сузунского района - что качество увеличилось (36-38%), Баганского района - что качество снизилось (19,8%);
 - в) жители г. Обь, Венгеровского района, Кыштовского района, Ордынского района чаще других указывали, что доступность товаров и услуг не изменились (55-59%), жители Куйбышевского района - что доступность увеличилась (34,9%), на снижение чаще других указывали потребители Каргатского района (21,4%);
- рост цен чаще отмечают предприниматели (67,2%), а также отсутствие изменений качества и доступности (51,6% и 53,3% соответственно)
- в разрезе товарных рынков:
 - г) потребители чаще отмечают рост цен на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки) (71,8% ответов), а также еще на 16 рынках отмечен рост цен в высокой степени (более 50% ответов респондентов), ни на одном рынке не преобладает стабильность цен (когда показатель «не изменилось» больше показателя «увеличилось»);
 - д) стабильность качества чаще указывается на рынках теплоснабжения (производство тепловой энергии) и купли-продажи электрической энергии (мощности) (более 45% ответов, но не более 50%), ни на одном рынке не преобладает увеличение качества (показатель «увеличилось» больше показателя «не изменилось»);
 - е) доступность товаров, услуг и работ осталась неизменной чаще других на рынках дошкольного образования, сбора и транспортирования твердых коммунальных отходов, теплоснабжения (производство тепловой энергии), купли-продажи электрической энергии (мощности) и общего образования (более 50% ответов, но не более 55%), ни на одном рынке не преобладает увеличение доступности (показатель «увеличилось» больше показателя «не изменилось»).

Структура товаров и услуг, на которые цены в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами

Потребителям было предложено назвать товары и (или) услуги, имеющие, с их точки зрения, в Новосибирской области более высокие уровни цен, чем в других регионах.

Перечень наиболее дорогих товаров и услуг по сравнению с другими регионами, выделенных жителями Новосибирской области, представлен в таблице 6 и на рисунке 13.

Таблица 6 - Перечень наиболее дорогих товаров в Новосибирской области и услуг по сравнению с другими регионами, процент от выборки в целом

Товары и услуги	Доля респондентов
затрудняюсь ответить	20,1
продукты питания	15
ЖКХ	13,5
медикаменты	9,8
бензин, горюче-смазочные материалы	9,1
недвижимость, жилье	7,1
одежда, обувь	7
бытовая техника, электроника	4,6
молочные продукты	4,4
мясо и мясные изделия	4,3
медицинские услуги	4,1
стройматериалы, ремонт, строительство	3,8
на все, многие	3,7
транспортные услуги, перевозки	3,6
другое	3,5
автомобили, автозапчасти	2,8
хлеб, хлебобулочные	2,4
фрукты, овощи	2,3
нет таких	2,3
сахар	2,2
образование, обучение, в т. ч. курсы	2,2
рыба и морепродукты	2,1
бакалея	1,7
отдых, досуг, туризм	1,5
хоз.товары	1,2
масло	1,1
дерево	1,1
мебель	1
детские товары	1
уголь, дрова	0,9
услуги бытисферы	0,9
услуги связи, в т. ч. интернет	0,8
автосервис	0,7
металл	0,5
авиабилеты	0,5
яйца	0,3
социальные услуги	0,3

Товары и услуги	Доля респондентов
бытовые услуги	0,3

Вопрос предполагал свободное описание, респонденты могли указывать несколько товаров и услуг.



Рисунок 12. Товары и услуги, имеющие более высокий уровень цен, чем в других регионах, процент от выборки в целом (от 3% упоминаний)

Перечень товаров/ услуг, цены на которые, по мнению потребителей, в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами, возглавляют продукты питания и услуги ЖКХ (15% и 13,5% упоминаний соответственно). За ними следуют медикаменты и горюче-смазочные материалы и бензин (9,8% и 9,1% соответственно).

Высокие цены на недвижимость и жилье упоминалась 7,1% респондентов, на одежду и обувь – 7%.

Остальные товары/ услуги указаны менее, чем 5% опрошенных.

Структура товаров и услуг, качество которых в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами

Потребителям также могли указать товары и (или) услуги, имеющие, с их точки зрения, в Новосибирской области более высокие уровни качества, чем в других регионах. Перечень выделенных жителями Новосибирской области товаров и услуг представлен в таблице 7 и на рисунке 14.

Таблица 7 - Перечень наиболее качественных товаров в Новосибирской области и услуг по сравнению с другими регионами, процент от выборки в целом

Товары и услуги	Доля респондентов
затрудняюсь ответить	29,9
молочные продукты	7,9
продукты питания	6,6
нет таких	6,5
мясо и мясные изделия	6,3
образование, обучение, в т. ч. поборы	5
ЖКХ	4,4
медицинские услуги	4,4
хлеб, хлебобулочные	3,3
другое	3,5
транспортные услуги, перевозки	3,1
отдых, досуг, туризм	2,5
одежда, обувь	2,1
медикаменты	1,8
сельско-хозяйственная/ фермерская продукция	1,8
фрукты, овощи	1,4
бензин, горюче-смазочные материалы	1,4
бакалея	1,4
бытовая техника, электроника	1,4
на все, многие	1,1
рыба и морепродукты	1
недвижимость, жилье	1
услуги связи, в т. ч. интернет	1
вода	1
стройматериалы, ремонт, строительство	0,9
дерево	0,8
услуги бьюти-сферы	0,8
масло	0,8
социальные услуги	0,7
спортивные товары и услуги	0,7
дороги	0,7
зерновые культуры и растениеводство	0,7
сахар	0,5
автосервис	0,5
хозяйственные товары	0,4
товары и услуги для детей	0,4
яйца	0,3
уголь, дрова	0,3
автомобили, автозапчасти	0,3
детские товары	0,3

Вопрос предполагал свободное описание, респонденты могли указывать несколько товаров и услуг.

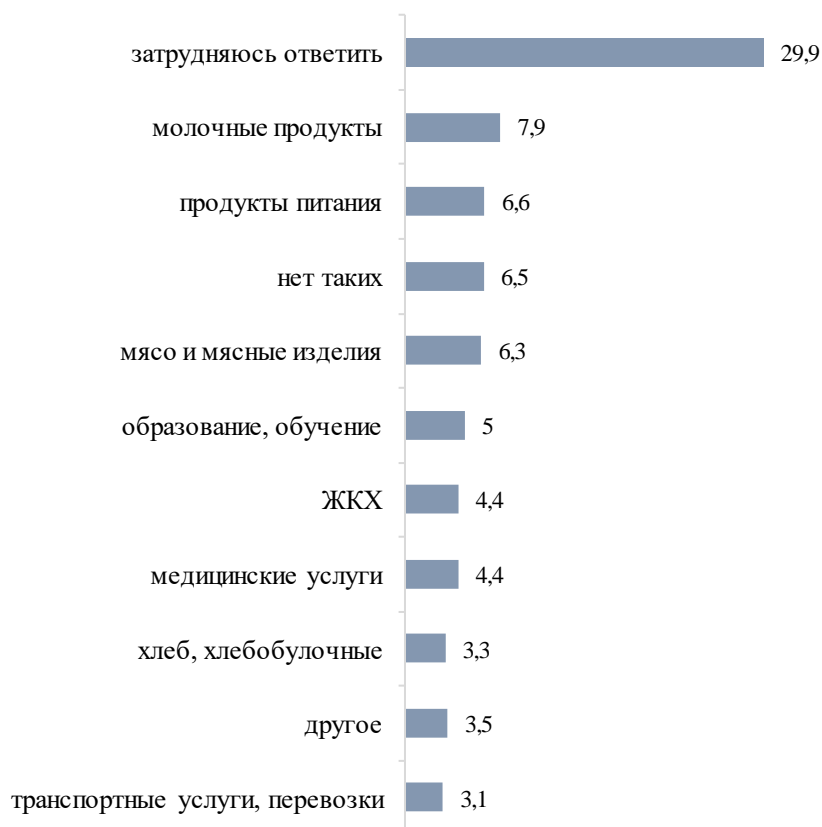


Рисунок 13. Товары и услуги, имеющие более высокий уровень качества, чем в других регионах, процент от выборки в целом (от 3% упоминаний)

Потребители в свободном описании выделили несколько групп продуктовых товаров, как имеющие более высокое качество в Новосибирской области по сравнению с другими регионами, - молочные и мясные продукты, хлеб и хлебобулочные изделия, а также указали продукты питания в целом. На долю этих категорий приходится более 3% упоминаний респондентами.

Из услуг в перечень попали услуги образования/ обучения (5% упоминаний), услуги ЖКХ и медицинские услуги (по 4,4%) и транспортные услуги (3,1%).

Обращения и жалобы потребителей

Общее число обращений и жалоб граждан о качестве товаров, работ и услуг в анализируемый период (2018 - 2022) представлено в таблице 8.

Таблица 8 – Количество обращений и жалоб граждан по защите прав потребителей в 2018-2022 г, единиц

	2018	2019	2020	2021	2022 ¹⁾	Динамика к 2018, %	2022 к 2021, %
Управление Роспотребнадзора по НСО ³	10081	10334	16227	15536	8429	-16,4	54,3

³ Письмо Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области от 10.11.2022 №54-00-03/002-9352-2022

	2018	2019	2020	2021	2022 ¹⁾	Динамика к 2018, %	2022 к 2021, %
ГЖИ НСО ⁴	16317	18282	16432	19184	13467	-17,5	70,2
Министерство цифрового развития и связи НСО ⁵	206	163	161	223	86	-58,3	38,6
Управление Роскомнадзора по СФО ⁶	729	768	809	894	446	-38,8	49,9
Западно-Сибирское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора ⁷	94	128	193	97	113 ⁸	20,2	116,5
Территориальный орган Росздравнадзора по НСО ⁹	1342	1409	2478	2089	1477	10,1	70,7
Управление Россельхознадзора по НСО ¹⁰	267	228	464	434	383	43,4	88,2
УФАС по НСО ¹¹ , в т.ч.:	1066	1257	888	1030	509	-52,3	49,4
закон о конкуренции	512 (52) ¹²	740 (93)	652 (74)	740 (35)	304 (22)	-40,6	41,1
закон о рекламе	554 (82)	517 (92)	236 (37)	290 (61)	205 (44)	-63,0	70,7
Управление Росреестра ¹³	355	512	542	663	356	0,3	53,7

¹⁾ За 9 мес. 2022 года.

Большинство надзорных органов и исполнительных органов власти ведет общую статистику обращений граждан, не выделяя отдельно обращения и жалобы, поступающие от населения и от хозяйствующих субъектов, поэтому в таблице приведено общее количество жалоб.

Высокий уровень обращений граждан в надзорные органы зафиксирован относительно Государственной жилищной инспекции и Управления Роспотребнадзора Новосибирской области. При этом стоит отметить снижение числа обращений и жалоб граждан в данные структуры в разрезе 5 лет, в том числе и по итогам 2022 года (ожидаемое снижение в 2022 году к 2021 году составит от 35–40% для Роспотребнадзора и до 23-27% для Госжилинспекции).

За анализируемый период 2018- 2022 гг рост обращений граждан наблюдался в территориальный орган Росздравнадзора НСО (+10,1), Управлении Россельхознадзора по НСО и Западно-Сибирском межрегиональном управлении государственного автодорожного надзора (рост обращений (9 мес. 2022 к 2018 г в целом составил +10,1, + 43,4, + 20,2

⁴ Источник данных: Отчеты о работе с обращениями граждан за соответствующие периоды, размещенные на официальном сайте Государственной жилищной инспекции по Новосибирской области (<https://gji.nso.ru/page/2395>)

⁵ Письмо Минцифры НСО на №3543-13/8-Вн от 26.10.2022

⁶ Письмо Управления Роскомнадзора по НСО 08.11.2022 № 16488-02/54

⁷ Письмо Западно-Сибирского межрегионального управления государственного автодорожного надзора (Западно-Сибирского МУГАДН) от 08.11.2022 №3108-исх.

⁸ Данные за вычетом обращений и жалоб субъектов предпринимательской деятельности

⁹ Письмо территориального органа Росздравнадзора по НСО от 09.11.2022 №01-06 184/22

¹⁰ Письмо Управления Россельхознадзора по НСО от 31.10.2022 от 04-03/7987

¹¹ Письмо УФАС по НСО в ответ на запрос №2248-10/8 от 21.10.2022

¹² Данные за 1 полугодие 2022 г. В скобках указано количество выявленных нарушений.

¹³ Письмо Управления Росреестра по НСО от 09.11.2022 №01-01-37-4833/22

соответственно). Стоит отметить, что общее число обращений в последние 2 органа несопоставимо ниже, чем число обращений в территориальный орган Росздравнадзора по НСО. В сравнении с 2021 годом прогнозируется снижение числа жалоб, поступающих в территориальный орган Росздравнадзора НСО (-23-27%) и Управление Россельхознадзора по НСО (-7-10%), а также рост жалоб в Западно-Сибирское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора (до +15%).

Далее рассматривается тематика и структура жалоб граждан в разрезе отдельных исполнительных и надзорных органов государственной власти Новосибирской области.

Анализ данных, предоставленных Государственной жилищной инспекцией Новосибирской области, показывает, что данный исполнительный орган власти является рекордсменом по получению обращений и жалоб жителей Новосибирской области, что обусловлено самой сферой деятельности ГЖИ и ее значимостью для граждан и наличии острых проблем, а также – с очевидной открытостью органа и воспринимаемой населением результативностью обращений.

Государственная жилищная инспекция Новосибирской области является уполномоченным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, осуществляющим государственный жилищный надзор, лицензирование и лицензионный контроль деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Новосибирской области.

Динамика обращений в ГЖИ в анализируемый период демонстрирует некоторое снижение обращений и жалоб в 2022 г (за 9 месяцев текущего года доля поданных обращений и жалоб составляет 70% к общему количеству обращений за 2021 г.). Следует отметить, что спад обращений жалоб наблюдался в 2020 году.

Больше всего обращений поступает с жалобами на определения размера платы за жилищно-коммунальные услуги, качество предоставления услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов, правомерности выбора управляющей организации МКД. Наблюдается некоторое снижение количества обращений граждан с жалобами на нарушение порядка начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, постоянный рост которых наблюдался в течение 2019-2021 гг. Федеральным законодателем регулярно вносятся изменения в порядок определения платы. Это вызывает как непонимание со стороны граждан-потребителей, так и ошибки со стороны управляющих организаций.

Зафиксирован существенный спад жалоб на тему обеспечения нормативным уровнем коммунальных услуг.

Тематика обращений/жалоб граждан в ГЖИ Новосибирской области¹⁴ представлена в таблице 9.

¹⁴ Источник данных: Отчеты о работе с обращениями граждан за соответствующие периоды, размещенные на официальном сайте Государственной жилищной инспекции по Новосибирской области (<https://gji.nso.ru/page/2395>)

Таблица 9 - Тематика обращений граждан в Государственную жилищную инспекцию Новосибирской области в 2018 -2022 гг., единиц

	2018	2019 ¹⁵	2020	2021	9 мес. 2022
соблюдение порядка расчетов при предоставлении жилищно-коммунальных услуг	11%	20%	4511	6704	3806
содержание общедомового имущества	56%	37,5%	5650	9109	3019
правомерность выбора управляющей организации МКД, утверждения условий договора управления МКД, соответствия условий договора управления установленным требованиям	5%		2643	5786	2213
раскрытие информации, размещении информации в ГИС ЖКХ					299
обеспечение нормативным уровнем коммунальных услуг		6%	2076	3817	748

Управление Роспотребнадзора по НСО является одним из основных операторов работы с обращениями граждан за защитой своих прав. Тематика обращений в динамике 2018-2022 гг:

1. В 2018 году в Управление поступило 10 081 обращение, при этом удельный вес поступивших обращений от жителей города Новосибирска составил 81%.

– 46,3% (4 665) обращений касалось санитарно - эпидемиологического благополучия населения. Основные проблемы, которые отражали граждане, посвящены качеству питьевой воды и продуктов питания, обращению с твердыми бытовыми отходами, загрязнению атмосферного воздуха в жилой территории и наличию шума от производственного оборудования.

– 50,7% (5 115) обращений касались вопросов нарушения прав потребителей. Превалировали обращения на нарушения прав потребителей в сфере услуг, их доля составила 66,0%. Основной объем обращений в сфере услуг затрагивал деятельность на финансовом рынке (30,7%), жилищно-коммунальных (13,5%), услуг связи (13,3%), транспортных (8,0%) и медицинских услуг (5,4%). В сфере торговли 91,0% жалоб связаны с нарушениями при продаже непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом продаж - 21,2%, остальные - с продовольственным рынком (9,0%).

В результате рассмотрения обращений Управлением в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов граждан: по 91,0 % обращений заявителям были даны необходимые разъяснения, 4,6% обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, 4,4% послужили поводом к проведению внеплановой проверки и/или возбуждению дела об административном правонарушении. Из них 82,0% обращений нашли подтверждение фактов нарушенного права потребителя.

¹⁵ В отчетах по результатам работы с обращениями граждан за 2018 и 2019 годы не приведены данные в количественном выражении, только в процентном.

2. В 2019 году поступило 10 334 обращений, из которых 84,9% - обращения от жителей города.

- 45,5% (4 697) обращений касалось санитарно - эпидемиологического благополучия населения. Основные проблемы, волнующие граждан, как и в 2018, граждане, касались качества питьевой воды, продуктов питания, обращения с твердыми бытовыми отходами, загрязнения атмосферного воздуха в жилой территории, условий проживания в жилых помещениях, в том числе наличие шума от производственного оборудования.

- 54,5% (5 637) - это обращения на нарушения прав потребителей. Все также преобладают обращения на нарушения прав потребителей в сфере услуг - 66,0%.

В сфере услуг основной объем обращений, как и в 2018 году, затрагивал деятельность на финансовом рынке (25,9%), жилищно-коммунальных услуг (18,5%), услуг связи (16,1%), бытовых услуг (11,9%), транспортных (6,4%) и медицинских услуг (4,0%). В сфере торговли 77,8% жалоб связаны с нарушениями при продаже непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом продаж 28,2 %, остальные - с продовольственным рынком (22,2%).

По 83,7% обращений заявителям были даны необходимые разъяснения, 6,4% обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, 9,9% послужили поводом к проведению внеплановой проверки и/или возбуждению дела об административном правонарушении, из них 88,1% обращений нашли подтверждение фактов, указанных в обращениях.

3. В 2020 году поступило 16 227 обращений, удельный вес обращений, поступивших от жителей города Новосибирска, составил 82,6%. Рост обращений обусловлен сложившейся эпидемической ситуацией, связанной с новой коронавирусной инфекцией, в связи с чем, 56,8% (9 233) поступивших обращений касалось санитарно - эпидемиологического благополучия населения, так как возросла активность граждан по таким проблемным вопросам, как профилактика и лечение новой коронавирусной инфекции.

- 43,2% (6 994) обращений связаны с нарушением прав потребителей, из которых 66,6% - жалобы на нарушения в сфере услуг. Так, основной объем обращений затрагивал деятельность на финансовом рынке - 28,8%, транспортных -

- 19,2%, жилищно-коммунальных услуг - 17,9, услуг связи - 8,5%, бытовых услуг - 6,2 %, медицинских услуг - 3,2%, туристских услуг - 2,5. В сфере торговли (33,4% от общего количества обращений) 77% жалоб связаны с нарушениями при продаже непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом продаж 33%, остальные - с продовольственным рынком (23%).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 438 был введен запрет на проведение внеплановых проверок в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, основанием для которых является нарушение прав потребителей до конца 2020 года, в связи с

чем, основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий послужили 3,2% обращений, из них в 93% - факты, изложенные в обращениях, подтвердились. По остальным обращениям гражданам даны разъяснения, в том числе о правах потребителя и механизме защиты этих прав, о возможности участия Управления в судебных процессах в форме дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей или обращения в суд в интересах гражданина, чьи права нарушены.

4. В 2021 году поступило 15 536 обращений, из них 82,3% - от жителей г.Новосибирска.

- 61,1% (9 478) обращений касалось санитарно - эпидемиологического благополучия населения,

- 38,9% (6 058) - на нарушения прав потребителей. При этом все также сохранялась тенденция к превалированию числа жалоб на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила 61,0%.

В сфере услуг основной объем обращений затрагивал деятельность на финансовом рынке (19,7%), сферу услуг связи (14,8 %), жилищно-коммунальных услуг (14,4%), транспортных услуг (14,0%) и сферу бытовых услуг (13,1%). В сфере торговли 16,6 % жалоб связано с продовольственным рынком, остальные с нарушениями при продаже непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом продаж 25,3 %.

В результате рассмотрения обращений Управлением в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов граждан: по 80,8 % обращений заявителям были даны необходимые разъяснения; 8,6% обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, 3,2% послужили поводом к проведению внеплановой проверки и/или возбуждению дела об административном правонарушении.

5. За 9 месяцев 2022 года в Управление поступило 8429 обращений. Удельный вес обращений, поступивших от жителей города Новосибирска, составил 83,0%.

- 41,0% (3455) обращений касались санитарно-эпидемиологического благополучия населения, основные проблемы граждан посвящены качеству продуктов питания (1105), обращению с твердыми бытовыми отходами (233), загрязнению атмосферного воздуха в жилой территории (189), условий проживания в жилых зданиях и помещениях (1445), качеству предоставления коммунальных услуг и санитарному состоянию объектов и территории населенных мест.

- 59,0% (4974) обращений граждан касались сферы защиты прав потребителей. Обращения, связанные со сферой торговли составили 26,0%, на услуги приходится 74,0% поступивших обращений.

В сфере торговли количество жалоб, связанных с продовольственным рынком, составляет 579 обращений 11,2%, остальные 88,8% - связаны с нарушениями при продаже непродовольственных товаров, в том числе дистанционным способом продаж 33,8% - 391 обращение.

В сфере услуг основной объем обращений затрагивал деятельность на финансовом рынке 10,3% (338 обращений); сферу транспортных услуг 24,0% (783 обр.), жилищно-коммунальные услуги 6,7% (219 обр.), услуги связи - 7,1% или 234 обращения.

Основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий послужили 2,1% обращений, из них 80,5% нашли подтверждение фактов нарушенного права потребителя.

Тематика обращений граждан в территориальный орган Росздравнадзора по НСО в динамике 2018-2022 годов представлена в таблице 10.

Таблица 10 - Тематика обращений граждан в территориальный орган Росздравнадзора по Новосибирской области в 2018 -2022 гг., единиц

	2018	2019	2020	2021	9 мес. 2022
О лекарственном обеспечении	86	114	529	245	242
Реализация государственных программ	5	4	34		24
Вопросы лицензирования	29	72	48	16	40
Обращение медицинских изделий	11	23	242	37	41
Обращение лекарственных средств	34	45	196	138	84
Качество и безопасность медицинской деятельности	956	1011	1297	1399	1041
О разрешении работать лицам, имеющим иностранный диплом	0	0	0	0	3
Кадровые и антикоррупционные вопросы	8	0	34	6	5
Другие вопросы	209	169	269	182	118

По данным, предоставленным территориальным органом Росздравнадзора по НСО, ведущей тематикой жалоб является качество и безопасность медицинской деятельности (доля обращений такой тематики за 9 мес 2022 года составляет 70,5% от общего числа обращений), 16,4% обращений касаются вопросов лекарственного обеспечения.

Тематика обращений/жалоб граждан в Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу в динамике 2018-2022 годов представлена в таблице 10.

Таблица 11 - Тематика обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу в 2018 -2022 гг., единиц

	2018	2019	2020	2021	9 мес. 2022
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	307	390	338	533	178
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	87	39	138	88	69
Вопросы эксплуатации оборудования связи	1	2	4	1	1
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2	2	12	1	2
Вопросы качества оказания услуг связи (в том числе подвижной радиотелефонной связи)	167 (138)	137 (107)	113 (80)	93 (44)	74 (37)
Другие вопросы в сфере связи	165	198	204	178	122

За 9 мес.2022 г. наблюдается тенденция существенного снижения обращений граждан в Управление Роскомнадзора по СФО. Ведущей тематикой обращений остаются вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений (резкий рост жалоб по данным вопросам наблюдался в 2021 г.).

Тематика жалоб в Управление Россельхознадзора по Новосибирской области в динамике 2018-2022 годов представлена в таблице 12.

Таблица 12 - Тематика обращений граждан в Управление Россельхознадзора по Новосибирской области в 2018 -2022 гг., единиц

	2018	2019	2020	2021	9 мес. 2022
В части контроля и надзора в сфере ветеринарии, обращения лекарственных средств для ветеринарного применения, функции по защите населения от болезней, общих для человека и животных	87	92	257	263	164
В части карантина и защиты растений, обеспечения качества и безопасности зерна, крупы, комбикормов и компонентов для их производства, побочных продуктов переработки зерна	63	15	16	8	8
В части земельных отношений (в части, касающейся земель сельскохозяйственного назначения, оборот которых регулируется Федеральным законом от 24 июля 2002г. №101-ФЗ «Об обороте земель сельскохозяйственного назначения»)	117	106	146	149	211
Иное, связанное с разъяснением законодательства	0	15	45	14	0

По данным Управления Россельхознадзора по Новосибирской области основной тематикой жалоб и обращений граждан выступают вопросы земельных отношений (в части, касающейся земель сельскохозяйственного назначения, оборот которых регулируется Федеральным законом от 24 июля 2002г. №101-ФЗ «Об обороте земель сельскохозяйственного назначения») и контроля и надзора в сфере ветеринарии, обращения лекарственных средств для ветеринарного применения, функции по защите населения от болезней, общих для человека и животных.

Тематика жалоб в министерство цифрового развития и связи НСО в динамике 2018-2022 годов представлена в таблице 13.

Таблица 13 - Тематика обращений граждан в министерство цифрового развития и связи НСО в 2018 -2022 гг., единиц

	2018	2019	2020	2021	9 мес. 2022
Обеспечение услугами подвижной радиотелефонной связи (голосовая связь и мобильный широкополосный доступ к сети Интернет)	61	71	85	95	33
Правомерность установки базовых станций подвижной радиотелефонной связи	13	11	22	10	13
Обеспечение услугами фиксированного широкополосного доступа к сети Интернет	93	18	21	39	6
Обеспечение услугами цифрового телерадиовещания	29	57	24	45	22
Обеспечение услугами почтовой связи	10	6	9	34	12

По данным, предоставленным министерством цифрового развития и связи НСО в 2018 -2022, ведущей тематикой жалоб является обеспечение услугами подвижной радиотелефонной связи (голосовая связь и мобильный широкополосный доступ к сети Интернет), ее доля составляет 38,4% от всех обращений за 9.мес. 2022 г. Чуть менее актуальными являются вопросы обеспечения услугами цифрового телерадиовещания (25,6%).

Тематика жалоб в Западно-Сибирское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора в динамике 2018-2022 годов представлена в таблице 14.

Таблица 14 - Тематика обращений граждан в Западно-Сибирское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора, в динамике 2018-2022, единиц

Тематика жалоб/ обращений	2018	2019	2020	2021	2022
Обращения:					
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	15	80	114	17	118
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	0	0	2	0	0
Жалобы:					
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	75	57	77	87	6
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	5	9	13	6	0

По данным Западно-Сибирского межрегионального управления государственного автодорожного надзора основной тематикой жалоб и обращений граждан выступает транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки (причем в 2022 году наблюдается инвертное соотношение жалоб и обращений по сравнению с 2021 годом: в отличие от 2021 г. жалобы в 2022 г. составляют незначительную часть от обращений, в 2021 году жалобы преобладали).

Результаты рассмотрения обращений потребителей за защитой прав потребителей

Для оценки результатов рассмотрения обращений потребителей за защитой прав потребителей респондентам задавался вопрос «Обращались ли Вы в 2022 году в надзорные органы за защитой прав потребителей?».

На рисунке 14 представлены результаты, полученные в ходе опроса.

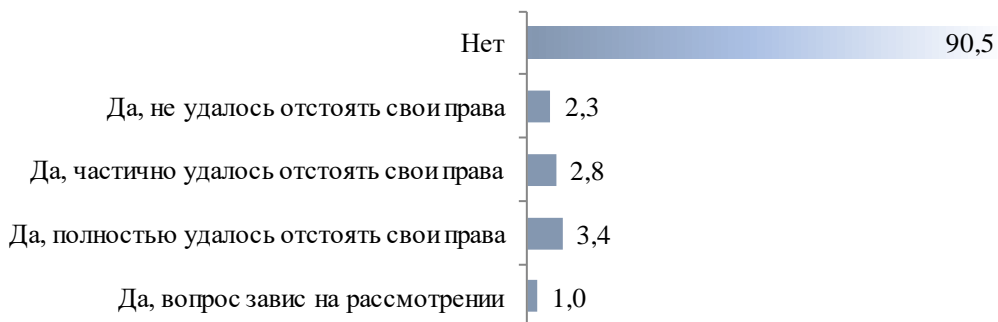


Рисунок 14. Обращения потребителей в надзорные органы за защитой прав потребителей в 2022 году, процент от выборки в целом

В целом подавляющее большинство потребителей товаров, работ и услуг не обращались в надзорные органы за защитой своих прав (90,5%).

6,2% отметили, что им удалось отстоять свои права в той или иной степени (частично или полностью). Из числа обращавшихся в надзорные органы

2,3% потребителей отметили неудачное отстаивание своих прав, 1% указали, что вопрос завис на рассмотрении.

Данные по обращениям потребителей в надзорные органы в разрезе социального статуса (по результатам опроса) представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Обращения потребителей в надзорные органы за защитой прав потребителей в 2022 году, в разрезе социального статуса, процент

	Нет	Да, не удалось отстоять свои права	Да, частично удалось отстоять свои права	Да, полностью удалось отстоять свои права	Да, вопрос завис на рассмотрении
Социальный статус					
Работаю	91,5	2,4	2,3	2,9	0,9
Безработный	77,7	5,6	5,6	11,1	0,0
Учусь/студент	88,2	2,0	3,9	3,9	2,0
Домохозяйка (домохозяин)	87,4	4,2	4,2	4,2	0,0
Пенсионер (в т.ч. по инвалидности)	89,1	0,8	3,4	5,0	1,7
Самозанятый	76,9	0,0	15,4	7,7	0,0
Предприниматель	86,6	0,0	6,7	6,7	0,0

Чаще в надзорные органы за отчетный период обращались жители Ордынского района, Северного района (73,3% ответов «нет»), чем жители других муниципальных образований региона.

Анализ данных в разрезе социального статуса демонстрирует, что наиболее часто за защитой своих прав в надзорные органы обращаются безработные граждане региона (22,3%) и самозанятые (23,1%).

Анализ результатов рассмотрения обращений потребителей за защитой прав потребителей в разрезе территориального и социального статуса не проводится в силу малого числа потребителей среди выделенных по территориальному и социальному статусу групп.

ВЫВОДЫ

Результаты проведенного мониторинга свидетельствуют о следующем уровне удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Новосибирской области и состоянием ценовой конкуренции:

Восприятие потребителями состояния конкуренции между продавцами товаров, работ, услуг в Новосибирской области скорее амбивалентно – 44,1% уверены в умеренно-высоком уровне, 37,3% – в низком. При этом высокий уровень конкуренции относится к рынкам дошкольного образования, общего образования, розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки), наиболее низкий – к рынкам легкой промышленности, среднего профессионального образования, детского отдыха и оздоровления.

Динамика уровня конкуренции за последние три года оценивается потребителями как стабильная (41,5% считают, что число организаций на рынке не изменилось). Только на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки) выявлена тенденция роста уровня конкуренции (количество организаций увеличилось по мнению 49,4% потребителей).

Уровень удовлетворенности потребителей качеством, уровнем цен и возможностью выбора товаров, работ и услуг является умеренным и составляет от 35% до 43%. В большей степени потребители удовлетворены качеством товаров, работ и услуг на исследуемых рынках (43,3%), в меньшей степени – уровнем цен (35,1%). Ни на одном рынке не выявлен высокий уровень удовлетворенности потребителей уровнем цен, качества и доступностью товаров, работ и услуг, на 4 рынках определен умеренно-высокий уровень, на 4 рынках – низкий уровень удовлетворенности по всем трем оцениваемым показателям.

За последние 3 года уровень цен на товарных рынках Новосибирской области увеличился (49,8% мнений потребителей), качество и доступность товаров и услуг скорее не изменились (39,7% и 42,9% соответственно).

Потребители чаще отмечают рост цен на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки) (71,8% ответов), стабильность качества чаще указывается на рынках теплоснабжения (производство тепловой энергии) и купли-продажи электрической энергии (мощности) (более 45% ответов), доступность товаров, услуг и работ осталась неизменной чаще других на рынках дошкольного образования, сбора и транспортирования твердых коммунальных отходов, теплоснабжения (производство тепловой энергии), купли-продажи электрической энергии (мощности) и общего образования (более 50% ответов).

Наиболее дорогими, по сравнению с другими регионами, по мнению потребителей, в Новосибирской области являются в первую очередь продукты

питания (15%), услуги ЖКХ (13,5%), медикаменты (9,8%) и горюче-смазочные материалы и бензин (9,1%).

Наиболее качественными товарами, по сравнению с другими регионами, с точки зрения потребителей, являются продукты питания в целом, а также молочные и мясные продукты, хлеб и хлебобулочные изделия, наиболее качественными услугами – услуги образования/ обучения, ЖКХ медицинские услуги и транспортные услуги. Указанные позиции отмечены 3-8% опрошенных.

Среди населения Новосибирской области выявлена минимальная доля потребителей товаров, работ и услуг, которые обращались в надзорные органы за защитой своих прав (9,5%). При этом большей их части удастся отстоять свои права в той или иной степени (частично или полностью) (6,2% от выборки в целом).

Лидерами по обращениям и жалобам потребителей являются 2 надзорных органа - Государственная жилищная инспекция и Управление Роспотребнадзора Новосибирской области. При этом стоит отметить снижение числа обращений и жалоб граждан в данные структуры в 5-летнем периоде, в том числе и по итогам 2022 года (ожидаемое снижение в 2022 году к 2021 году составит от 35 до 40% для Роспотребнадзора и до 23-27% для Госжилинспекции). В динамике за 2018-2022 гг. гг. рост обращений граждан наблюдался в Минздраве НСО (+10,1), Управлении Россельхознадзора по НСО и Западно-Сибирском межрегиональном управлении государственного автодорожного надзора (рост обращений (9 мес.2022 к 2018 г в целом составил +10,1, + 43,4, + 20,2 соответственно). В сравнении с 2021 годом прогнозируется снижение числа жалоб, поступающих в Минздрав НСО (-23-27%) и Управление Россельхознадзора по НСО (-7-10%), а также рост жалоб в Западно-Сибирское межрегиональное управление государственного автодорожного надзора (до +15%).

Основные тематики обращений в надзорные органы жителей Новосибирской области - нарушения прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг ЖКХ и содержание и ремонт многоквартирных домов (по данным вопросам обращения поступают как в Госжилинспекцию, так и в Роспотребнадзор), а также качество и безопасность медицинской деятельности. Актуальными остаются вопросы нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли, а также дистанционных продажах, оказания транспортных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
АНКЕТА для опроса потребителей товаров, работ и услуг

Добрый день!

Мы проводим опрос мнения потребителей товаров и услуг на товарных рынках Новосибирской области.

По итогам данного исследования будет разработан перечень мероприятий для содействия развитию конкуренции на этих рынках.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных оценке состояния конкуренции в Новосибирской области. Опрос займет у Вас около 10-15 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за участие в исследовании! Ваши ответы очень важны для дальнейшей работы по развитию конкуренции в Новосибирской области.

I. Социально-демографические характеристики

1. В каком муниципальном образовании Вы проживаете?

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

Городские округа:	
1	г. Новосибирск
2	г. Бердск
3	г. Искитим
4	р.п. Кольцово
5	г. Обь
Муниципальные районы:	
6	Баганский район
7	Барабинский район
8	Болотнинский район
9	Венгеровский район
10	Доволенский район
11	Здвинский район
12	Искитимский район
13	Карасукский район
14	Каргатский район
15	Колыванский район
16	Коченёвский район
17	Кочковский район
18	Краснозёрский район
19	Куйбышевский район
20	Купинский район

21	Кыштовский район
22	Маслянинский район
23	Мошковский район
24	Новосибирский район
25	Ордынский район
26	Северный район
27	Сузунский район
28	Татарский район
29	Тогучинский район
30	Убинский район
31	Усть-Таркский район
32	Чановский район
33	Черепановский район
34	Чистоозёрный район
35	Чулымский район

2. Укажите Ваш пол:

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Мужской
б	Женский

3. Укажите Ваш возраст:

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	18 - 24
б	25 - 34
в	35 - 44
г	45 - 54
д	55 - 64
е	65 старше

4. Каков Ваш социальный статус?

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Работаю
б	Безработный
в	Учусь/студент
г	Домохозяйка (домохозяин)
д	Пенсионер (в том числе по инвалидности)

е	Самозанятый
ж	Предприниматель
з	Иное (пожалуйста, укажите) _____

5. Есть ли у Вас ребенок?

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Нет детей
б	1 ребенок
в	2 ребенка
г	3 и более детей

6. Какое у Вас образование?

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Основное общее образование
б	Среднее общее образование
в	Среднее профессиональное образование
г	Высшее образование - бакалавриат
д	Высшее образование - специалитет, магистратура
е	Высшее образование - подготовка кадров высшей квалификации
ж	Иное (пожалуйста, укажите)

7. Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Нам не всегда хватает денег даже на еду
б	У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема
в	Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит
г	В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь
д	Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру
е	У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом

II. Удовлетворенность качеством товаров и услуг

8. Какое количество организаций предоставляют следующие товары и услуги на территории Вашего района (города) в следующих сферах?

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Товарный рынок	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
1	Дошкольное образование					
2	Общее образование					
3	Среднее профессиональное образование					
4	Дополнительное образование детей					
5	Детский отдых и оздоровление					
6	Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)					
7	Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья					
8	Социальные услуги					
9	Теплоснабжение (производство тепловой энергии)					
10	Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов					
11	Благоустройство городской среды					
12	Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме					
13	Поставка сжиженного газа в					

	баллонах					
14	Купля-продажа электрической энергии (мощности)					
15	Производство электрической энергии (мощности)					
16	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам					
17	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам					
18	Перевозка пассажиров и багажа легковым такси					
19	Услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет»					
20	Жилищное строительство					
21	Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства					
22	Дорожная деятельность (за исключением проектирования)					
23	Архитектурно-строительное проектирование					
24	Племенное животноводство					

25	Семеноводство					
26	Вылов водных биоресурсов					
27	Переработка водных биоресурсов					
28	Товарная аквакультура					
29	Добыча полезных ископаемых					
30	Легкая промышленность					
31	Обработка древесины и производство изделий из дерева					
32	Производство кирпича					
33	Производство бетона					
34	Услуги по ремонту автотранспортных средств					
35	Туристские услуги					

9. Насколько Вы удовлетворены уровнем цен, качеством и возможностью выбора товаров и услуг в представленных сферах на территории Вашего района (города):

Укажите ответ по каждой строке таблицы согласно следующим критериям:

1. Удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

№ п/п	Товарный рынок	Уровень цен					Качество					Возможность выбора				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Дошкольное образование															
2	Общее образование															
3	Среднее профессиональное образование															
4	Дополнительное образование детей															
5	Детский отдых и															

	оздоровление															
6	Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Социальные услуги	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Теплоснабжение (производство тепловой энергии)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Благоустройство городской среды	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Поставка сжиженного газа в баллонах	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Купля-продажа электрической энергии (мощности)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Производство электрической энергии (мощности)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

18	Перевозка пассажиров и багажа легковым такси	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Услуги связи, в том числе услуги предоставления доступа к сети «Интернет»	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Жилищное строительство	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Дорожная деятельность (за исключением проектирования)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Архитектурно-строительное проектирование	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Племенное животноводство	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Семеноводство	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Вылов водных биоресурсов	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Переработка водных биоресурсов	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Товарная аквакультура	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Добыча полезных ископаемых	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Легкая промышленность	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Обработка древесины и производство изделий из дерева	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	Производство кирпича	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	Производство бетона	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	Услуги по ремонту автотранспортных средств	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	Туристские услуги	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

10. На какие товары и (или) услуги, по Вашему мнению, цены в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами? (пожалуйста, укажите)

11. Качество каких товаров и (или) услуг, по Вашему мнению, в Новосибирской области выше по сравнению с другими регионами? (пожалуйста, укажите)

III. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды

12. Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, предоставляющих следующие товары и услуги в представленных сферах в течение последних 3 лет?

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

№ п/п	Товарный рынок	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
1	Дошкольное образование				
2	Общее образование				
3	Среднее профессиональное образование				
4	Дополнительное образование детей				
5	Детский отдых и оздоровление				
6	Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)				
7	Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья				
8	Социальные услуги				
9	Теплоснабжение (производство тепловой энергии)				
10	Сбор и транспортирование				

	твердых коммунальных отходов				
11	Благоустройство городской среды				
12	Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме				
13	Поставка сжиженного газа в баллонах				
14	Купля-продажа электрической энергии (мощности)				
15	Производство электрической энергии (мощности)				
16	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам				
17	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам				
18	Перевозка пассажиров и багажа легковым такси				
19	Услуги связи, в том числе услуг предоставление доступа к сети «Интернет»				
20	Жилищное строительство				
21	Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства				
22	Дорожная деятельность (за исключением проектирования)				
23	Архитектурно-строительное проектирование				

24	Племенное животноводство				
25	Семеноводство				
26	Вылов водных биоресурсов				
27	Переработка водных биоресурсов				
28	Товарная аквакультура				
29	Добыча полезных ископаемых				
30	Легкая промышленность				
31	Обработка древесины и производство изделий из дерева				
32	Производство кирпича				
33	Производство бетона				
34	Услуги по ремонту автотранспортных средств				
35	Туристские услуги				

13. Оцените качество услуг организаций в сфере водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, теплоснабжения и др. (далее – естественные монополии) в Вашем городе (районе):

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

	Удовлетворительно	Не удовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Водоснабжение			
Водоотведение			
Водоочистка			
Газоснабжение			
Электроснабжение			
Теплоснабжение			
Услуги связи			

14. Укажите, как, по Вашему мнению, изменились уровень цен, качество и возможность выбора товаров и услуг в представленных сферах в Вашем районе (городе) в течение последних 3 лет:

Укажите ответ по каждой строке таблицы согласно следующим критериям:

1. Снижение
2. Увеличение
3. Не изменилось

4. Затрудняюсь ответить

№ п/п	Товарный рынок	Уровень цен				Качество				Возможность выбора			
1	Дошкольное образование	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Общее образование	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Среднее профессиональное образование	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Дополнительное образование детей	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Детский отдых и оздоровление	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6	Розничная торговля лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (аптеки)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Социальные услуги	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9	Теплоснабжение (производство тепловой энергии)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10	Сбор и транспортирование твердых коммунальных отходов	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	Благоустройство городской среды	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12	Содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
13	Поставка сжиженного газа в баллонах	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
14	Купля-продажа электрической энергии (мощности)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
15	Производство электрической энергии (мощности)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
16	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
17	Перевозка пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
18	Перевозка пассажиров и багажа легковым такси	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
19	Услуги связи, в том числе услуг	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

	предоставление доступа к сети «Интернет»												
20	Жилищное строительство	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21	Строительство объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
22	Дорожная деятельность (за исключением проектирования)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
23	Архитектурно-строительное проектирование	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
24	Племенное животноводство	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
25	Семеноводство	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
26	Вылов водных биоресурсов	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
27	Переработка водных биоресурсов	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
28	Товарная аквакультура	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
29	Добыча полезных ископаемых	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
30	Легкая промышленность	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
31	Обработка древесины и производство изделий из дерева	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
32	Производство кирпича	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
33	Производство бетона	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
34	Услуги по ремонту автотранспортных средств	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
35	Туристские услуги	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

15. С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с организациями в сфере водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, электроснабжения, теплоснабжения, связи?

(на данный вопрос может быть несколько ответов)

а	Взимание дополнительной платы
б	Навязывание дополнительных услуг
в	Отказ в установке приборов учета
г	Проблемы с заменой приборов учета
д	Требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур
е	Другое (пожалуйста, укажите) _____
ж	Не сталкивался с подобными проблемами
з	Затрудняюсь ответить

16. Оцените качество официальной информации о состоянии конкуренции в

Новосибирской области, размещаемой в открытом доступе:
(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

	Удовлетворительно	Не удовлетворительно	Затрудняюсь ответить/мне ничего не известно о такой информации
Доступность			
Понятность			
Удобство получения			

17. Оцените, пожалуйста, на Ваш взгляд, полноту размещаемой органами власти информации о состоянии конкуренции в Новосибирской области и деятельности по содействию развитию конкуренции (нормативные документы, электронные анкеты, обучающие мероприятия и др.):

(пожалуйста, укажите знак «+» в соответствующей ячейке)

Органы власти	Удовлетворительно	Не удовлетворительно	Затрудняюсь ответить/мне ничего не известно о такой информации
Минэкономразвития НСО			
Муниципальные образования НСО			

18. Укажите, какими источниками информации о состоянии конкуренции в Новосибирской области и деятельности по содействию развитию конкуренции Вы предпочитаете пользоваться и доверяете больше всего:

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Официальный сайт Минэкономразвития НСО
б	Инвестиционный портал НСО
в	Официальный сайт Новосибирского УФАС России
г	Официальные сайты других органов государственной власти НСО и муниципальных образований НСО
д	Телевидение
е	Печатные средства массовой информации
ж	Радио
з	Специальные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы
и	Другое (укажите, пожалуйста)

19. Обращались ли Вы в 2022 году в надзорные органы за защитой прав потребителей?

(пожалуйста, укажите один вариант ответа)

а	Да, не удалось отстоять свои права
б	Да, частично удалось отстоять свои права
в	Да, полностью удалось отстоять свои права
г	Да, вопрос завис на рассмотрении
д	Нет