**ДОКЛАД**

**О состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг муниципального образования Лихославльский район Тверской области**

**Лихославль**

**2020 год**

В рамках внедрения Стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.04.2019 № 768-р в Тверской области, заключено Соглашение № 19-СРК/17 от 25 августа 2017 года между Министерством экономического развития Тверской области и администрацией Лихославльского района по внедрению на территории Лихославльского района стандарта развития конкуренции в субъектах Российской Федерации, которым предусмотрено проведение мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Лихославльский муниципальный район Тверской области.

Целью данного мониторинга является изучение состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Лихославльского муниципального района, а именно:

- оценка бизнесом состояния конкуренции и конкурентной среды; оценка барьеров ведения предпринимательской деятельности; оценка услуг субъектов естественных монополий; направления работы по развитию конкуренции в Лихославльском районе Тверской области;

- выявление удовлетворенности населения характеристиками товаров и услуг и состоянием ценовой конкуренции, в том числе оценка услуг субъектов естественных монополий и направлений работы по развитию конкуренции в Лихославльском районе Тверской области.

Для решения поставленных задач администрацией Лихославльского района в ноябре 2020 года были проведены опросы субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования на предмет оценки состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг, и потребителей товаров, работ и услуг на предмет удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг и ценовой конкуренцией на рынках.

Всего было опрошено 10 единиц субъектов предпринимательской деятельности Лихославльского района, 24 потребителей товаров, работ и услуг и 34 человека о доступности финансовых услуг.

Опросы были проведены по единой методике, обеспечивающей сопоставимость полученной информации. Организовано информирование субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров о проведении анкетирования по средствам рассылки анкет субъектам предпринимательской деятельности, а также раздача анкет населению на бумажном носителе.

**Информация о состоянии и развитии конкурентной среды на рынках товаров,**

**работ и услуг Лихославльского района.**

Одним из основных показателей, отражающих состояние конкурентной среды, является динамика числа зарегистрированных в районе субъектов малого и среднего предпринимательства.

Общее количество субъектов малого и среднего предпринимательства, включая микропредприятия составило на 01.01.2020 года 682 хозяйствующих субъектов (из них 96 – юридические лица и 586 индивидуальные предприниматели).

В расчете на 1000 человек проживающих в районе населения приходится 26,5 субъектов малого и среднего предпринимательства.

Малым бизнесом охвачены практически все сферы экономики района. Малые и средние предприятия, включая микропредприятия Лихославльского района производят кондитерские изделия, хлебобулочную продукцию, изделия из полиэтилена; продукцию переработки древесины, ремонтно-строительные работы, оказывает услуги в сфере бытового обслуживания населения, торговли и общественного питания, автомобильных перевозок, образовательной, сельскохозяйственной, а также аудиторские, риэлтерские услуги и т.д.

Однако, наибольшее число малых и средних предприятий, включая микропредприятия сосредоточено в отрасли «Промышленность» - 25%; «Торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов» - 21%; в отрасли «Строительстве» - 13%; в отрасли «Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство» - 8%; в отрасли «Деятельность по операциям с недвижимом имуществом» - 10% , в отрасли «Транспортировка и хранение» - 7%, в отраслях «Деятельность гостиниц и предприятий общественного питания» «Финансовая деятельность» «Здравоохранение» и другие - 16 %. (рис.1)

Среднесписочная численность работников малых и средних предприятиях, включая микропредприятия в 2019 году составила 1360 человек. Структура их численности выглядит следующим образом: в «Промышленности» – 31%; в отрасли «Торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов» - 22%; в «Строительстве» -12%; в «Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство» -11%; в отрасли «Деятельность по операциям с недвижимом имуществом» занято 8% и на другие отрасли приходится 16 % (рис. 2)

Увеличение среднесписочной численности работающих произошло на ООО «Мармеладная сказка», ООО «Формула жизни», ООО «Возрождение», ООО «Дом металла» др.

За 2019 год малыми и средними предприятиями, включая микропредприятия района произведено продукции на 3354 млн.руб.

42% объема произведенных товаров (услуг) приходится на долю отрасли «Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств и мотоциклов», на отрасль «Строительство» - 23%, 20% на отрасль «Промышленность», «Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство» -8%, «Деятельность по операциям с недвижимом имуществом» - около 3 % и на другие отрасли около 4% (рис. 3).

Увеличение объемов производства, выполнения работ и услуг произошло на ООО «Мармеладная сказка», АО «Лихославльавтодор», ООО «Возрождение» и др.

Индивидуальное предпринимательство, по-прежнему, остается привлекательным в глазах экономически активного населения, ищущего пути повышения своего жизненного уровня через реализацию различных бизнес - идей. На 01.01.2020 года на территории района зарегистрировано 586 индивидуальных предпринимателей.

В доминирующих отраслях «Оптовая и розничная торговля, ремонт автотранспортных средств и мотоциклов», «Строительство» и «Промышленность» и «Транспортировка и хранение» занято 73,0 % индивидуальных предпринимателей. Среди вышеперечисленных отраслей на «Оптовую и розничную торговлю, ремонт автотранспортных средств и мотоциклов» приходится 40,0% общей численности предпринимателей, 19% приходится на отрасль «Транспортировка и хранение», 7%- «Промышленность»; 7 % приходится на «Строительство», на отрасль «Деятельность по операциями с недвижимым имуществом» - 2%, на отрасль «Сельское, лесное хозяйство, охота, рыболовство и рыбоводство» 5 % и на другие отрасли -20% (рис.4)

Развитие малого и среднего предпринимательства требует координации действий и концентрации усилий Администрации Лихославльского района, общественных объединений предпринимателей, а также других организаций в целях создания благоприятного климата для развития малого и среднего предпринимательства.

Администрация района в рамках полномочий создает условия для стабильной деятельности и развития малого и среднего предпринимательства, тем самым способствует его увеличению на территории муниципального образования. Общее число субъектов малого и среднего бизнеса, действующих на территории Лихославльского района составило 682 ед. (средние, малые, микропредприятия, индивидуальные предприниматели) или 97,4 % к уровню прошлого года.

(рис.5)

В 2019 году проведено 2 семинара, 2 вебинара с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Тверской области А.В. Стамплевским, в которых приняли участие 72 человека; 10 мероприятий (совещаний, заседаний, «круглых столов», мастер-классов, мероприятий с участием индивидуальных предпринимателей), в которых приняли участие 249 человек.

В рамках национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка инициативы индивидуальных предпринимателей» Фондом содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области проведен семинар «Меры государственной поддержки и финансовая грамотность субъектов малого и среднего предпринимательства», Центром поддержки предпринимательства Тверской области в рамках общеобразовательных программ проведен тренинг «Генерация бизнес-идей» и вебинар «Системный маркетинг».

В целях информационной поддержки по вопросам ведения бизнеса, решения проблем, возникающих у предпринимателей, оказания консультативной помощи в 2019 году в социальной сети «ВКонтакте» создана группа «Совет предпринимателей Лихославльского района».

Продолжают свою работу Совет предпринимателей при главе Лихославльского района по развитию малого и среднего предпринимательства и Совет предпринимателей по развитию малого и среднего бизнеса в городском поселении п. Калашниково.

Центр по развитию детей дошкольного возраста «Филиппок» получает имущественную поддержку, в виде безвозмездного пользования.

В 2019 году предприятиям малого и среднего предпринимательства было предоставлено в аренду 5 земельных участков (4 участка в городском поселении г. Лихославль; 1 участок в д. Прудово) и 4 земельных участка продано (городское поселение г Лихославль).

**Результаты опроса субъектов предпринимательской деятельности муниципального образования Лихославльский район**

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды были опрошены 10 представителей бизнеса, в том числе 7 юридических лиц, 3 индивидуальных предпринимателя. 80% опрошенных субъектов предпринимательской деятельности осуществляют свою деятельность более 5 лет, 20,0% - от года до 5 лет.

50 % опрошенных - руководители высшего звена,30% опрошенных являются собственниками (совладельцами) бизнеса, 10% - руководителями среднего звена и 10% - не руководящие сотрудники.

Большая часть опрошенных субъектов предпринимательской деятельности (70,0%) представлена с численностью работающих до 15 человек; 20% опрошенных имеют численность работников от 101 до 250 человек и 10% от 16 до 100 человек.

По величине годового оборота бизнеса (дохода, полученного от предпринимательской деятельности) 80,0% опрошенных в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2015г. №702 «О предельных значениях выручки от реализации товаров (работ, услуг) для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства» относятся к микропредприятиям и имеют доход до 120 млн. рублей, 20,0% опрошенных к малым предприятиям и имеют доход от 121 млн. рублей до 800 млн. рублей. То есть большинство респондентов осуществляли предпринимательскую деятельность в сфере малого бизнеса.

40,0% опрошенных производят конечную продукцию,30,0% опрошенных осуществляют торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, 20,0 представляют сферу услуг, 10% - производят компоненты для конечной продукции.

Опрос в сфере экономической деятельности показал, что по 10% респондентов занимаются на рынке медицинских услуг; услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами; на рынках ритуальных услуг; реализации сельскохозяйственной продукции; производства мебели; по 20,0% респондентов занимаются розничной торговлей и изготовлением металлоконструкций; 10% - изготовлением радиаторов.

Опрос респондентов о географических рынках для бизнеса показал, что основным рынком сбыта продукции (услуг) является рынок Тверской области (40%), для 30% респондентов это локальный рынок (рынок муниципального образования), для 20% - рынок Российской Федерации, для 10% - рынок нескольких субъектов Российской Федерации.

**Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды.**

40% опрошенных отметили, что за последние 3 года количество конкурентов не изменилось, 40% ответили, что количество конкурентов возросло на 1-3 конкурента, 20% отметили увеличение конкурентов более чем на 4 конкурента.

Для оценки состояния конкуренции субъектов предпринимательской деятельности попросили выбрать утверждение, наиболее точно характеризующее условия ведения бизнеса, который он представляет.

40% опрошенных считает, что для сохранения рыночной позиции необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное) - умеренная конкуренция.

20% респондентов считает, что необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное), а также время от времени (раз в 2-3 года) применять новые способы ее повышения, не используемые компанией ранее (высокая конкуренция).

10% опрошенных отметили слабую конкуренцию, т.е. для сохранения рыночной позиции бизнеса им время от времени (раз в 2-3 года) может потребоваться реализация мер по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное) - слабая конкуренция.

10% ответили, что для сохранения рыночной позиции бизнеса необходимо постоянно (раз в год и чаще) применять новые способы повышения конкурентоспособности продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качество, развитие сопутствующих услуг, иное) не используемые компанией ранее (очень высокая конкуренция).

10% респондентов указали, что для сохранения рыночной позиции им нет необходимости реализовывать какие-либо меры по повышению конкурентоспособности продукции/работ/услуг (нет конкуренции).

10% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

**Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Тверской области и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой в открытом доступе**

Одной из задач по внедрению Стандарта развития конкуренции в регионе является повышение уровня информационной открытости по вопросу о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Тверской области.

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды проводилась по трем параметрам – уровню доступности, уровню понятности и уровню получения информации. По каждому из этих параметров респонденты высказывали степень удовлетворенности (рис. 6).

Как показал опрос большая часть респондентов скорее удовлетворены качеством официальной информации по всем трем параметрам.

50% опрошенных отметили, что уровень доступности получения официальной информации о конкурентной среде их скорее удовлетворяет, 20% отметили, что уровень получения данной информации удовлетворительный, 10% отметили неудовлетворительный уровень получения информации, 20% опрошенных затруднились ответить.

50% опрошенных скорее удовлетворены и 20% удовлетворены уровнем понятности информации, не удовлетворены уровнем понятности информацией 10% респондентов, 20% опрошенных затруднились ответить.

40% респондентов скорее удовлетворены уровнем получения информации о конкурентной среде, 20% - удовлетворены; скорее не удовлетворены и неудовлетворенны по 10% респондентов и 20% опрошенных затруднились ответить.

**Оценка полноты размещения информации о состоянии конкурентной**

**среды на рынках товаров, работ и услуг**

Опрос показал, что бизнес оценивает доступность информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе и доступность информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе: скорее удовлетворительно -20%; удовлетворительно - 10%; скорее неудовлетворительно - 10%; затруднились ответить- 60%.

Обеспечение доступности «дорожной карты» региона оценен: скорее удовлетворительно - 40%, удовлетворительно - 10% и 50% затруднились ответить.

Доступность информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона 20% оценили удовлетворительно; 40% скорее удовлетворительно;10% - неудовлетворительно и 30% затруднились ответить.

Доступность информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе 30% оценили скорее удовлетворительно; по 10% удовлетворительно и неудовлетворительно; 50% затруднились ответить.

**Источники информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг**

Опрос показал, что бизнес оценивает источники информации о состоянии конкурентной среды следующим образом: по 40% предпочитают пользоваться информацией размещенной на сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте ФАС России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; по 10% предпочитают информацию на интернет-портале об инвестиционной деятельности в субъекте РФ, телевидение, печатных средствах массовой информации, радио, специальных блогах и прочих электронных ресурсах.

**Оценка числа поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги), для производства и реализации собственной продукции, а также удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками этого товара (работы, услуги)**

Опрос показал, что бизнес оценивает число поставщиков основного закупаемого товара (работы, услуги): скорее неудовлетворительно - 30% (отметили 4 и более поставщиков), скорее удовлетворительно- 10% (указали на наличие 2-3 поставщиков основного закупаемого товара), 20% опрошенных указали большое число поставщиков и 40% опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

На вопрос удовлетворенности состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги), где 2-3 поставщика 10% респондентов отметили скорее удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги), где 4 и более поставщика 30% отметили что они скорее удовлетворены состоянием конкуренции между поставщиками. И 60% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

**Оценка барьеров ведения предпринимательской деятельности.**

Административные барьеры являются негативными факторами, препятствующими развитию конкуренции. Они ограничивают ведение предпринимательской деятельности, снижают стимулы входа на рынки новых участников, повышают издержки.

Результаты проведенных исследований показывают наличие административных барьеров, препятствующих ведению бизнеса или открытию нового.

Наибольшее количество респондентов (60%) отметили в качестве административного барьера высокие налоги, 40% отметили, что нет ограничений, по 10% указали на нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, коррупция (включая взятки, дискриминацию и преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях), сложность/затянутость процедуры получения лицензий, 10% отметили сложность/затянутость процедуры получения лицензии, иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников.

На вопрос насколько преодолимы административные барьеры 40% респондентов ответили, что административные барьеры отсутствуют, по 20% субъектов предпринимательской деятельности отмечают, что административные барьеры преодолимы при осуществлении значительных затрат, административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат и затруднились в ответе.

Оценивая динамику административных барьеров по 30% респондентов считают, что административные барьеры отсутствуют, как и ранее и затруднились ответить на данный вопрос; 20% респондентов считают, что количество административных барьеров в течении этого времени не изменилось; по 10% считают и бизнесу стало проще, чем раньше, преодолевать административные барьеры и бизнесу стало сложнее чем раньше, преодолевать административные барьеры.

**Удовлетворенность качеством товаров, работ и услуг, предоставляемых субъектами естественным монополий.**

Оценка субъектами предпринимательской деятельности услуг естественных монополий производилась по следующим параметрам: качество услуг, уровень цен на услуги субъектов естественных монополий, сложность подключения процедур.

Стоит отметить, что оценки производителями сроков, сложности процедур подключения и стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий в Лихославльском районе затруднилось ответить более 60% респондентов. Вместе с тем, хотелось бы отметить, что поскольку среди опрошенных респондентов большинство (80%) осуществляют свою деятельность более 5 лет, оценка доступа к услугам субъектов естественных монополий в Лихославльском районе не в полной мере отражает текущую ситуацию в данной сфере.

Анализ оценки мнений респондентов показал, что качество услуг субъектов естественных монополий не изменилось (50% опрошенных), только 10% опрошенных указали на ухудшение качества по электроснабжению.

По уровню цен на услуги субъектов естественных монополий 50% респондентов указали на увеличение цен.

70% опрошенных не сталкивались ни с какими проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий, 20% респондентов столкнулись с навязыванием дополнительных услуг и 10% затруднились ответить.

При опросе 70% респондентов не сталкивались с дискриминационными условиями доступа на товарный рынок, основной для бизнеса; 20% - при продаже товара только в определенном ассортименте, продаже в нагрузку, разные условия поставки; 10% - с ценовой дискриминацией.

**Выводы**

В ходе проведенного опроса было изучено мнение преимущественно собственников бизнеса и руководителей высшего и среднего звена. При этом большинство опрошенных субъектов предпринимательской деятельности осуществляют деятельность более 5 лет. У большинства респондентов основной продукцией (товаров, работ, услуг), которую они реализуют является «бизнес осуществляет торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями» (30% опрошенных), 40% респондентов выпускают конечную продукцию, 20% работают в сфере услуг, 10% -компоненты для производства конечной продукции.

Основным рынком сбыта продукции (услуг) в 40% случаев является региональный рынок.

Большинство опрошенных оценили условия ведения бизнеса конкурентными. Причем за последние три года большая часть респондентов отметили рост уровня конкуренции.

Большая часть субъектов предпринимательской деятельности отмечают удовлетворенность состоянием конкуренции между поставщиками основного закупаемого товара (работы, услуги).

Административные барьеры на сегодняшний момент являются заметным препятствием для ведения и открытия нового бизнеса. В числе наиболее значимых барьеров отмечены:

* высокие налоги (60% опрошенных),
* нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (10%),
* коррупцию (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) (10%),
* сложность/затянутость процедуры получения лицензий (10%),

При этом, 40% респондентов отметили, что не сталкивались с административными барьерами. Кроме того, 40% опрошенных удовлетворительно охарактеризовали деятельность власти на основном для бизнеса рынке; 20% - скорее удовлетворительно.

Уровень оценки бизнеса качеством услуг естественных монополий не изменился; уровень цен- увеличился.

**Результаты опроса потребителей товаров, работ и услуг муниципального образования Лихославльский район**

В процессе сбора данных о состоянии и развитии конкурентной среды были опрошены 24 потребителей товаров, работ и услуг Лихославльского района Тверской области. 87,5% опрощенных – женщины и 12,5% - мужчины.

Возрастная структура опрошенных представлена на рисунке. По 29,2% это возраст от 35-44; 45-54; 55-64; возраст от 25 - 34 составил 8,3% респондентов; 4,1% - 65 и старше.

По социальному статусу 83% опрошенных работает, 13,0% пенсионеры, 4,0% домохозяйки.

38% опрошенных имеют высшее образование - бакалавриат; по 25% высшее образование-специалист, магистратура и среднее профессиональное образование; 8%-высшее образование-подготовка кадров высшей квалификации и 4% среднее общее образование.

**Удовлетворенность качеством и ценами товар, работ и услуг.**

1. Рынок дошкольных услуг.

Большинство (91,6%) потребителей считают, что рынок дошкольных услуг в районе развит достаточно.

При этом уровнем цен на услуги дошкольного образования 33,3% удовлетворены, по 25% потребителей скорее удовлетворены и скорее не удовлетворены; 16,7%-не удовлетворены.

Качеством предоставляемых услуг 33,3% опрошенных удовлетворены, 25,0% опрошенных скорее удовлетворены, по 16,7 % - скорее не удовлетворены и не удовлетворены; 8,3% затруднились ответить.

Возможностью выбора дошкольных услуг удовлетворены по 33,3% потребителей, удовлетворены и скорее удовлетворены ; 16,7% опрошенных, не удовлетворены; 12,5% респондентов не удовлетоврены и 4,2% затруднились ответить.

Оценивая изменения рынка дошкольных услуг в течении последних 3 лет, 66,7% респондентов считают, что количество организаций, оказывающих данные услуги, увеличилось, 25% опрошенных считают, что не изменилось, и 8,3% не смогли оценить изменения.

62,5% респондентов считают, что уровень цен не изменился, по 16,6% ответили, что увеличился и затруднились ответить.

Качество предоставляемых услуг за последние три года улучшилось считают 41,6% респондентов, не изменились считают 37,5% опрошенных; 8,3% -считают, что снизилось качество услуг и 12,5% затруднились ответить.

Возможность выбора дошкольных услуг увеличилась – считают 50% респондентов; 29,2%- не изменилась; снизилась -4,2% и 16,6% затруднились ответить.

1. Рынок услуг общего образования.

Большинство респондентов (83,3%) считает, что рынок услуг общего образования достаточен; 12,5% ответивших считает, что количество организаций, предоставляющих данную услугу, мало; 4,2% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги общего образования 37,5% потребителей удовлетворены; по 25% потребителей, скорее удовлетворены и скорее не удовлетворены уровнем цен; 12,5% потребителей- не удовлетворены.

Качеством предоставляемых услуг 33,3% удовлетворены, по 20,8% опрошенных скорее удовлетворены и скорее не удовлетворены; по 12,5% не удовлетворены, и затруднились ответить.

Возможность выбора 33,3% ответивших- оценили удовлетворительно; 25% -скорее удовлетворительно; 20,8% оценили скорее не удовлетворительно; 8,3%- не удовлетворительно;12,5%- затруднились в ответе на этот вопрос.

При этом 66,7% потребителей считает, что количество организаций, предоставляемых услуги общего образования за последние 3 года не изменилось, 25 % ответили, что количество организаций увеличилось, по 4,2% ответили, что количество организаций снизилось и затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменились считают 70,8% потребителей, по 12,5%-увеличились и затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 50,0% респондентов, 33,3%-улучшилось, по 8,3% считают, качество услуги снизилось и затруднились ответь.

Возможность выбора не изменилась считают 54,2%, 25%- считают,что увеличилась; 16,7-затруднились ответить на вопрос.

3.Рынок услуг среднего профессионального образования.

Большинство респондентов (41,7%) считает, что рынка услуг среднего профессионального образования мало. 33,3% ответивших считают, что -достаточно. 16,7% ответивших считает, что количество организаций, предоставляющих данную услугу нет совсем, 8,3% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги среднего профессионального образования по 20,8% опрошенных потребителей удовлетворены, не удовлетворены и затруднились ответить; 16,7%-скорее не удовлетворены.

Качеством предоставляемых услуг 25% опрошенных скорее не удовлетворены ; по 20,8% потребителей- скорее удовлетворены, не удовлетворены, затруднились ответить; 12,5%- удовлетворены.

Возможность выбора по 25% ответивших оценили удовлетворительно и затруднились ответить; 20,8% -скорее не удовлетворительно, 16,7% оценили скорее удовлетворительно,12,5%- оценили не удовлетворительно.

При этом 58,3% потребителей считает, что количество организаций, предоставляемых услуги общего образования за последние 3 года не изменилось, 29,2% ответили, что количество организаций снизилось, по 8,3% ответили, что количество организаций увеличилось и затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменились считают 41,7 % потребителей по 20,8%-увеличились; 12,5%-уменьшились и 25% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 41,7% респондентов, 20,8%- качество услуги снизилось и затруднились ответить; 16,7% считают - что увеличилось.

Возможность выбора не изменилась считают 41,6%, 25%-увеличилась; 16,7- снизилось и затруднились ответить на вопрос.

4.Рынок услуг дополнительного образования детей.

50 % опрошенных считает, что таких услуг достаточно, 29,1% опрошенных ответили, что количество организаций, оказывающих такие услуги мало, но в тоже время 12,5% считает, что их нет совсем, по 4,2% ответили, что их много затруднились ответить на вопрос.

Уровнем цен на данные услуги 25% удовлетворены;29,2%- скорее удовлетворены; 20,8%- скорее не удовлетворены; по 12,5% потребителей, не удовлетворены и затруднились в ответе.

Качеством данного вида услуг удовлетворены 20,8%; скорее удовлетворены 29,2%; по 16,7% скорее не удовлетворены, не удовлетворены и затруднились ответить опрошенных.

Возможностью выбора данного вида услуг 33,3%- скорее удовлетворены; 25% удовлетворены; 8,3%- скорее не удовлетворены; по 16,7% не удовлетворены и затруднились в ответе.

При этом большинство (37,5%) опрошенных считают, что количество организаций, предоставляющих данные услуги за последние 3 года не изменилось; 50% считают, что увеличилось, 4,2% - снизилось и затруднились ответить 8,3% опрошенных.

Уровень цен за последние 3 года не изменились считают 58,4 % потребителей; 20,8%- увеличились; 4,2%- уменьшились и 16,6% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 45,8% респондентов, 33,3% считают- что улучшилось; 8,3% - качество услуги снизилось ;12,5% - затруднились ответить;

Возможность выбора не изменилась и улучшилась считают по 33,3% респондентов; 4,2%- снизилась; 29,2% - затруднились ответить на вопрос.

5.Рынок услуг детского отдыха и оздоровления.

Большинство респондентов (54,2%) считает, что рынок услуг детского отдыха и оздоровления развит мало. 20,8% ответивших считает, что количество организаций, предоставляющих эти услуги достаточно, 16,7% респондентов ответили, что таких организаций вообще нет, 8,3% затруднились в ответе.

Уровнем цен на услуги детского отдыха и оздоровления 41,7% потребителей скорее не удовлетворены; скорее удовлетворены и затруднились ответить 20,8% потребителей, удовлетворены-12,5% потребителей; не удовлетворены -4,2%.

Качеством предоставляемых услуг 37,5% - скорее не удовлетворены, 20,8% опрошенных скорее удовлетворены, 12,5% не удовлетворены, 4,2% респондентов удовлетворены, 25 % затруднились ответить.

Возможность выбора 37,5% ответивших оценили скорее не удовлетворительно, по 16,7% оценили удовлетворительно и скорее удовлетворительно, 29,2% затруднились в ответе на этот вопрос.

При этом 62,5% потребителей считает, что количество организаций, предоставляемых услуги детского отдыха и оздоровления за последние 3 года не изменилось, 15,0 % ответили, что количество организаций увеличилось, 4,2% ответили, что количество организаций снизилось и 20,8% затруднились ответить. Уровень цен за последние 3 года не изменились считают 41,7 % потребителей; 8,3%-увеличились; 4,2%-уменьшились и 45,8% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 41,7% респондентов, 16,7% считают- что увеличился; 4,2%- качество услуги снизилось; 37,5%- затруднились ответить;

Возможность выбора: не изменилась считают 37,5%; 16,5%-увеличилась; 4,2%- снизилось; 41,6%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок медицинских услуг.

Большая часть опрошенных (87,5%) считает, что количество организаций, оказывающих медицинские услуги мало, 12,5% оценивают их количество как достаточно

Уровнем цен на медицинские услуги скорее не удовлетворены 62,5% потребителей, скорее удовлетворены 12,5%, не удовлетворены 25,0% опрошенных.

Качеством медицинских услуг удовлетворены 8,3%, скорее удовлетворены-16,7%, скорее не довольны – 58,3%, не довольны -16,7% ответивших.

Возможность выбора медицинских услуг 12,5% оценили удовлетворительно, 20,8% опрошенных оценили скорее удовлетворительно, 12,5%-неудовлетворительно, 37,5% скорее неудовлетворительно, и 16,7% затруднились ответить.

37,5% ответивших оценили динамику изменения количества учреждений, оказывающих данные услуги за 3 года без изменений; 37,5% считают, что количество учреждений снизилось; 20,8% что увеличилось и 4,2% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменились считают 37,5 % потребителей; 33,3% -увеличились; 25% -уменьшились и 4,2% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 45,7% респондентов; 4,2% считают- что улучшилось; 37,5%- качество услуги снизилось; 12,5% - затруднились ответить;

Возможность выбора не изменилась считают 45,8%; 12,5% -увеличилась; 20,8% -снизилось; 20,8%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами медицинскими изделиями и сопутствующими товарами.

Подавляющее большинство опрошенных 62,5% считают, что рынок розничной торговли лекарственными препаратами медицинскими изделиями и сопутствующими товарами достаточно развит; 25% считают, что организаций мало и 12,5% - нет совсем.

Уровнем цен в розничной торговли лекарственными препаратами медицинскими изделиями и сопутствующими товарами по 33,3% респондентов скорее не удовлетворены и не удовлетворены уровнем цен, удовлетворительно оценивают и скорее удовлетворительно по16,7% потребителей.

Качество услуг розничной торговли лекарственными препаратами медицинскими изделиями и сопутствующими товарами оценили удовлетворительно 16,7% респондентов, скорее удовлетворительно 25,0%, скорее не удовлетворительно 33,3% и не удовлетворительно 25% потребителей.

Возможностью выбора в розничной торговле лекарственными препаратами медицинскими изделиями и сопутствующими товарами удовлетворены 16,7% покупателей, по 20,8% скорее удовлетворены и не удовлетворены. Остались скорее не удовлетворены 29,2% опрошенных, затруднились ответить на данный вопрос 12,5% опрошенных.

41,7% ответивших считают, что количество предприятий розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами за последние 3 года не изменилось; 33,3% - считают,что увеличилось, 25% ответили, что снизилось.

1. Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья.

41,7% опрошенных считает что организаций, оказывающих подобные услуги в нашем районе недостаточно, 33,3% считают, что совсем нет, 4,2% оценивают их количество как «достаточно» и 20,8% опрошенных затруднились ответить.

Уровень цен на данные услуги отметили 4,2% как удовлетворительными, 20,8% ответивших -скорее удовлетворительными, 25% -скорее неудовлетворительно, 8,3% - не удовлетворительно; 41,7% затруднились ответить.

Качеством услуг удовлетворены 4,2% опрошенных, 8,3% не удовлетворены, 20,8% скорее не удовлетворены, 12,5%-скорее удовлетворительно и 54,2% затруднились ответить.

Возможностью выбора 4,2% опрошенных удовлетворены, 20,8% скорее не удовлетворены, 16,7% - скорее удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены и 54,2% опрошенных затруднились в оценке.

37,5% опрошенных считает, что за последние 3 года количество организаций не изменилось, 4,2% - снизилось ,4,2% -увеличилось и 54,1% затруднились в оценке.

Уровень цен за последние 3 года не изменились считают 37,5 % потребителей; 12,5%-увеличились; 8,3%-уменьшились и 41,72% затруднились ответить на данный вопрос.

Качество услуги не изменилось считают 37,5% респондентов, 8,3% считают- что увеличилось; 8,3%-снизилось; 45,8%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 37,5%,4,2% - увеличилась;4,2% - снизилось;54,1%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок социальных услуг.

54,2% населения считает, что рынок социальных услуг достаточно развит, 25% считает, что это не так, 8,3% считает, что его нет совсем; 12,5% -затруднились ответить.

Уровнем цен на социальные услуги 20,8% скорее удовлетворены; 37,5% опрошенных, скорее не удовлетворены; 8,3% - удовлетворены; 20,8% опрошенных затруднились оценить данный показатель.

Качество социальных услуг оценили не удовлетворительно - 20,8% респондентов, 8,3% - оценили удовлетворительно; 12,8% респондентов оценили, скорее удовлетворительно; 33,3% скорее не удовлетворительно, 25% опрошенных затруднились оценить качество социальных услуг.

Возможностью выбора социальных услуг скорее не удовлетворены 33,3% потребителей; скорее удовлетворены - 8,3%, не удовлетворены - 12,5% респондентов, удовлетворены 16,7%, затруднились ответить на данный вопрос 29,2% респондентов.

45,8% анкетированных отметили, что за последние 3 года рынок социальных услуг не изменился, 29,2% оценивают увеличение услуг, 4,2% -снижение и 20,8% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 45,8 % потребителей; 16,6%,что цены увеличились; 4,2%-уменьшились и 33,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 45,8% респондентов, 4,2% считают,что снизилось; 12,5% - качество услуги улучшилось; 37,5% - затруднились ответить;

Возможность выбора не изменилась считают 37,5%, 12,5% -увеличилась; 4,2% - снизилось; 45,8%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок ритуальных услуг.

66,6% опрошенных считает, что таких услуг достаточно, 16,7% опрошенных ответили, что количество организаций, оказывающих такие услуги мало, но в тоже время 4,2% считают, что их нет совсем и 12,5% затруднились ответить на вопрос.

Уровнем цен на данные услуги удовлетворены - 8,3% потребителей, скорее удовлетворены 12,5% , скорее не удовлетворены - 45,8%, 12,5% - не удовлетворены и затруднились в ответе - 20,8% опрошенных.

Качеством данного вида услуг удовлетворены 12,5%; скорее удовлетворены - 20,8% потребителей, 29,1%, скорее не удовлетворены, 25,0% - не удовлетворены и затруднились ответить 12,5% опрошенных.

Возможностью выбора данного вида услуг удовлетворены - 8,3% опрошенных, скорее удовлетворены - 20,8%, скорее не удовлетворены - 37,5%, не удовлетворены -20,8% и затруднились ответить 12,5% респондентов.

При этом большинство опрошенных 62,4% считают, что количество организаций, предоставляющих данные услуги за последние 3 года не изменилось, 29,2% считают, что увеличилось, 4,2% потребителей –считают,что уменьшилось и затруднились ответить -4,2% опрошенных.

Уровень цен за последние 3 года не изменился, считают 41,7 % потребителей; 25% -увеличились; 12,5% - уменьшились и 20,8% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают - 54,2% респондентов, 8,3% считают, что снизилось; 16,7% - качество услуги улучшилось; 20,8%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 45,8%; 16,7%-увеличилась; 8,3%- снизилось; 29,2%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии).

66,6% опрошенных считает, что количество организаций в данной сфере услуг достаточно; 12,5% опрошенным кажется, что мало услуг, 12,5% - нет совсем, 8,0% - затруднились ответить.

Уровнем цен на данную услугу скорее не удовлетворены - 62,5% потребителей, удовлетворены - 16,7%, не удовлетворены -8,3%; 4,2%- удовлетворены и 8,3% затруднились в оценке.

Качеством услуг рынка теплоснабжения скорее не удовлетворены 54,2% ответивших, удовлетворены 12,5%, не удовлетворены 8,3%, скорее удовлетворены 4,2% и затруднились ответить 20,8% опрошенных.

Возможностью выбора скорее не удовлетворены 41,7% опрошенных, 20,8% респондентов удовлетворены, 8,3% не удовлетворены, 29,2% не смогли оценить возможность выбора.

При этом 70,8% ответивших считают, что за 3 последних года количество организаций в данной сфере не изменилось, 8,3%, что увеличилось, 4,2% - считают, что снизились и 16,7% респондентов затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменились считают - 54,2 % потребителей; 29,2% -увеличились; 8,3% -уменьшились и 8,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 66,6% респондентов, 4,2% считают- что снизилось;16,7%- качество услуги увеличилось;12,5%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 62,5%, 4,2% -увеличилась; 12,5%- снизилось; 20,8%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.

41,7% опрошенных считают,что количество организаций на рынке выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме достаточным; 37,0% - мало, 16,7% - их нет совсем и 4,2% затруднились ответить.

Уровнем цен на данном рынке скорее не удовлетворены - 41,7% потребителей; удовлетворены - 20,8%, скорее удовлетворены -4,2%, не удовлетворены -8,3%, 25% не смогли оценить качество.

Качеством услуг на данном рынке скорее не удовлетворены - 41,7% ответивших; удовлетворены - 16,7%; скорее не удовлетворены - 12,5%; не удовлетворены 8,3% и затруднились ответить 20,8% опрошенных.

Возможностью выбора скорее не удовлетворено 41,7% опрошенных; 20,8% респондентов удовлетворены; 8,3% - не удовлетворены, 29,2% - не смогли оценить возможность выбора.

При этом 50% ответивших считают, что за 3 последних года, количество организаций в данной сфере не изменилось, 20,8% - увеличилось, 4,2% считают, что снизилось и 25% респондентов затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 50 % потребителей; 37,5%-увеличились; 4,2%- снизились и 8,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 66,6% респондентов, 4,2% считают, что снизилось;12,5% - качество услуги увеличилось;16,7% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 54,1%, по 8,3%-увеличилась и снизилась;29,2%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок поставки сжиженного газа в баллонах.

41,7% опрошенных считает, что количество организаций в сфере достаточно, 20,8% опрошенных кажется, что мало; 8,3% - их нет совсем и 29,2% затруднились ответить.

Уровнем цен на данную услуги скорее не удовлетворены 33,3% потребителей; не удовлетворены - 12,5%, по 8,3% потребителей удовлетворены и скорее удовлетворены; 37,6% затруднились в оценке.

Качеством поставки сжиженного газа в баллонах скорее не удовлетворены 25% ответивших, не удовлетворены 16,7%, скорее удовлетворены 12,5%, затруднились ответить 37,5% опрошенных.

Возможностью выбора в данной сфере скорее не удовлетворено - 20,8% опрошенных, 8,3% респондентов скорее удовлетворены; 8,3% - не удовлетворены и 12,5% - удовлетворены; 50,0% не смогли оценить возможность выбора.

При этом 45,8% ответивших считают, что за 3 последних года количество организаций не изменилось, 8,3%, что увеличилось и 4,2% считают, что снизилось и 41,7% респондентов затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 45,8 % потребителей; 20,8%-увеличился; 4,2% - снизился и 29,2% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 54,2% респондентов, 4,2% считают,что снизилось; 8,3% - качество услуги улучшилось; 33,3%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 50%; 4,2% - снизилась; 45,8% - затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии.

58,3% опрошенных считает, что рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии представлен достаточным количеством организаций, 16,7% считает их мало, 12,5% оценили, что их нет совсем,12,5% - затруднились ответить

Уровнем цен на электрическую энергию скорее не удовлетворены 54,2% потребителей, скорее удовлетворены 20,8%; не удовлетворены 4,2% и удовлетворены 8,3% опрошенных, 12,5% затруднились ответить.

37,5% опрошенных скорее не удовлетворены качеством предоставляемой услуги, 25% - скорее удовлетворены, по 8,3% не удовлетворены и удовлетворены, 20,8% затруднились ответить.

Возможность выбора оценили положительно 12,5% респондентов, 25,0% считает его скорее удовлетворительным, 25% скорее не удовлетворены возможностью выбора и 37,5% затруднились ответить.

Наибольшая часть 43,6% опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, оказывающих куплю-продажу электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии не изменилось, 8,3%-увеличилось и 16,2% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 45,8 % потребителей; 41,7% -увеличился; 4,2% -уменьшились и 8,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 58,3% респондентов; 4,2% считают, что снизилось;20,8% - качество услуги улучшилось;16,7% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 62,5%; 16,7% - снизилась; 4,2% -увеличилась; 16,7%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации.

45,8% опрошенных считает, что рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации представлен достаточным количеством организаций, 16,7% считает,что их мало, 8,3% оценили, что их нет совсем; 29,2% - затруднились ответить

Уровнем цен на электрическую энергию (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации скорее не удовлетворены 41,7% потребителей, скорее удовлетворены 8,3%, не удовлетворены 4,2% и удовлетворены 12,5% опрошенных, 33,3% затруднились ответить.

33,3% опрошенных скорее не удовлетворены качеством предоставляемой услуги, по 12,5% удовлетворены и скорее удовлетворены, 4,2% не удовлетворены, 37,5% затруднились ответить.

Возможность выбора оценили положительно 16,5% респондентов, 12,5% считает его скорее удовлетворительным, 33,3% скорее не удовлетворены возможностью выбора, неудовлетворительно -8,3% и 29,2% затруднились ответить.

Наибольшая часть 58,3% опрошенных считает, что за последние три года количество организаций, на рынке производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации не изменилось;4,2% -увеличилось и 37,5% затруднились в ответе.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 41,7 % потребителей; 29,2%-увеличился; 8,3%-уменьшился и 20,8% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 62,5% респондентов, 4,2% считают, что снизилось;12,5% - увеличилось;20,8% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 54,1%, 12,5% - снизилась; 4,2% -увеличилась; 29,2% - затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок.

58,3% опрошенных,считает рынок достаточным, 29,2% - считает, что он представлен малым количеством организаций, 8,3% респондентов отметили отсутствие данного рынка, 4,2% респондентов затруднились ответить на данный вопрос.

Уровнем цен на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок удовлетворены 12,5% потребителей; 29,1% - скорее удовлетворены, 33,3% респондентов скорее не удовлетворены, 16,7% не удовлетворены и 8,3% затруднились в оценке.

Качеством услуг на данном рынке удовлетворены 8,3 % потребителей; 37,5% -скорее удовлетворены, 25% - скорее не удовлетворены, 12,5% - не удовлетворены и 16,7% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 12,5% респондентов; 20,8% опрошенных скорее удовлетворены; 25% респондентов скорее не удовлетворены; 16,7% не удовлетворены и затруднились ответить - 25% респондентов.

41,7% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось, 37,5% респондентов оценивают, что увеличилось, 4,2% считают, что снизилось и 16,6% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 54,2 % потребителей; 29,2% - увеличились; 4,2% -снизился и 12,5% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 58,3% респондентов, 4,2% считают- что снизилось; 20,8%- увеличилось; 16,7%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 58,3%, 4,2%- снизилась; 37,5%- затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок.

58,3% считает, что рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок достаточным,

37,5% считает, что он представлен малым количеством организаций;4,1% респондентов отметили отсутствие данного рынка.

Уровнем цен на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок удовлетворены - 8,3% потребителей, 37,5% - скорее удовлетворены, 25% респондентов скорее не удовлетворены, 16,7% не удовлетворены и 12,5% затруднились в оценке.

Качеством оказания услуг на данном рынке удовлетворены 12,5 % потребителей, 33,3% - скорее удовлетворены, 20,8% - скорее не удовлетворены, 16,7% - не удовлетворены и 16,7% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 4,2% респондентов, 25% опрошенных скорее удовлетворены, по 20,8% респондентов скорее не удовлетворены и не удовлетворены, затруднились ответить 29,2% респондентов.

33,3% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 37,5% респондентов оценивают, что увеличилось, 8,3% считают, что снизилось и 20,8% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился, считают 33,3 % потребителей; 33,3%-увеличился; 4,2% - снизился и 29,2% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 50% респондентов, 12,5% считает- что снизилось; %- увеличилось; 20,8%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 45,8%, 8,3% - снизилась; 4,2% - увеличилась и 41,6% - затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Российской Федерации.

66,6% считает,что рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Российской Федерации достаточным; по 12,5% считает, что он представлен малым количеством организаций и нет совсем; по 4,2% респондентов отметили отсутствие данного рынка и затруднились ответить на вопрос.

Уровнем цен на рынке оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Российской Федерации удовлетворены 8,3% потребителей, 16,7% - скорее удовлетворены, 54,2% респондентов скорее не удовлетворены, 12,5% - не удовлетворены и 8,3% - затруднились в оценке.

Качеством оказания услуг на данном рынке удовлетворены 12,5 % потребителей, 25% - скорее удовлетворены, 37,5% - скорее не удовлетворены, 12,5% - не удовлетворены и 12,5% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 12,5% респондентов, 20,8% опрошенных скорее удовлетворены, 29,2% респондентов скорее не удовлетворены 12,5% - не удовлетворены, затруднились ответить 25% респондентов.

41,7% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось, 33,3% респондентов оценивают, что увеличилось, 8,3% считают, что снизилось и 16,6% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 33,3 % потребителей; 33,3% -увеличился; 8,3% -уменьшился и 25% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 45,8% респондентов, 8,3% считают- что снизилось;20,8%- увеличилось; 25%- затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 45,8%, 4,2%- снизилась; 20,8%- увеличилась и 29,2% затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств.

62,5% считает,что рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств достаточным, 20,8% считает, что он представлен малым количеством организаций; 12,5% - нет совсем, 4,2% респондентов- избыточным.

Уровнем цен на рынке оказания услуг по ремонту автотранспортных средств удовлетворены 8,3% потребителей; 20,8% - скорее удовлетворены, 29,2% респондентов скорее не удовлетворены, 12,5% - не удовлетворены и 29,2% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 12,5 % потребителей, 8,3% скорее удовлетворены, 41,7% - скорее не удовлетворены, 12,5% - не удовлетворены и 12,5% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 12,5% респондентов, 8,3% опрошенных скорее удовлетворены, 20,8% респондентов скорее не удовлетворены 20,8% - не удовлетворены, затруднились в ответе 37,5% респондентов.

41,7% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 33,3% респондентов оценивают, что увеличилось,4,2% считают, что снизилось и 20,8% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 37,5 % потребителей; 29,2% -увеличился; 4,2%-уменьшился и 29,2% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 45,8% респондентов, 4,2% считают,что снизилось; 16,7% - увеличилось; 33,3% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 45,8%, 4,2% - снизилась; 8,3% - увеличилась и 41,6% затруднились ответить на вопрос

1. Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

54,1% считает,что рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» достаточным, 41,7% считает, что он представлен малым количеством организаций и 4,2%-нет совсем.

Уровнем цен на рынке оказания услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» удовлетворены - 12,5% потребителей, 33,3% - скорее удовлетворены, 41,7% респондентов скорее не удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены и 8,3% затруднились в оценке.

Качеством оказания услуг на данном рынке удовлетворены 8,3 % потребителей, 25% - скорее удовлетворены, 41,7% - скорее не удовлетворены, 12,5% - не удовлетворены и 12,5% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны - 12,5% респондентов, 29,2% опрошенных скорее удовлетворены, 33,3% респондентов скорее не удовлетворены 4,2% - не удовлетворены, затруднились ответить - 20,8% респондентов.

66,6% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось,16,6% респондентов оценивают, что увеличилось, 4,2% считают, что снизилось и 12,5% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 45,8 % потребителей; 37,5% -увеличился; 8,3% -уменьшился и 8,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 62,5% респондентов, 12,5% считают - что снизилось; 20,8% - увеличилось;4,2% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 58,3%; 8,3% - снизилась; 16,7% - увеличилась и 16,7% - затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реноваций жилой застройки и индивидуального жилищного строительства).

41,7% считает, что рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реноваций жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) представлен малым количеством организаций; достаточным - считает 16,7% респондентов; их нет совсем ответили -20,8% и 20,8%-затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке жилищного строительства (за исключением Московского фонда реноваций жилой застройки и индивидуального жилищного строительства) - удовлетворены 8,3% потребителей; 16,7% - скорее удовлетворены, 41,7% респондентов - скорее не удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены и 29,2% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 4,2 % потребителей, 20,8% - скорее удовлетворены, 41,7% - скорее не удовлетворены и 33,3% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 4,2% респондентов; 16,7% - опрошенных скорее удовлетворены, 37,5% респондентов - скорее не удовлетворены; 4,2% - не удовлетворены, затруднились ответить - 37,5% респондентов.

45,8% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 16,7% респондентов оценивают, что увеличилось; 4,2% считают, что снизилось и 33,3% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 41,7 % потребителей; 33,3%-увеличился; 8,3%-уменьшился и 16,7% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 54,2% респондентов; 8,3% считают - что снизилось; 16,7%- увеличилось; 20,8% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 45,8%, 12,5% - снизилась; 16,7% - увеличилась и 25% - затруднились ответить на вопрос.

1. Рынок реализации сельскохозяйственной продукции.

41,7% считает, что рынок реализации сельскохозяйственной продукции представлен малым количеством организаций; 25,0% - достаточно; 20,8% - считает, что их нет совсем и 12,5% -затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке реализации сельскохозяйственной продукции удовлетворены 16,7% потребителей; 33,3% - скорее удовлетворены; 20,8% респондентов - скорее не удовлетворены; 12,5% - не удовлетворены и 16,7% - затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 12,5 % потребителей, 29,2% - скорее удовлетворены, 20,8% - скорее не удовлетворены, 8,3% - не удовлетворены и 29,2% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 12,5% респондентов, 29,2% опрошенных скорее удовлетворены, 20,8% респондентов скорее не удовлетворены, 8,3% - не удовлетворены, затруднились ответить 29,2% респондентов.

58,3% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось, 16,7% считают, что снизилось и 25,0% -затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился, считают - 45,8 % потребителей; 12,5% - увеличились; 16,7% - уменьшились и 25% - затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают - 45,8% респондентов; 16,7% считают - что снизилось; 4,2% - увеличилось;33,3% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась, считают - 41,6%; 16,7% - снизилась; 8,3% - увеличилась и 33,3% - затруднились ответить на вопрос.

23. Рынок племенного животноводства.

29,2% считает, что рынок реализации сельскохозяйственной продукции представлен малым количеством организаций; 4,2% - достаточно; 33,3% - считает, что их нет совсем и 33,3% - затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке племенного животноводства удовлетворены 20,8% потребителей; 12,5% - скорее удовлетворены; 16,7% - скорее не удовлетворены; 8,3% - не удовлетворены и 41,7% - затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 16,7 % потребителей; 8,3% - скорее удовлетворены; 20,8% - скорее не удовлетворены; 4,2% - не удовлетворены и 50% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 20,8% респондентов, 8,3% опрошенных скорее удовлетворены, 20,8% респондентов скорее не удовлетворены ,4,2% - не удовлетворены, затруднились ответить - 45,8% респондентов.

33,3% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 12,5% считают, что снизилось и 54,2% -затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 29,2 % потребителей; 12,5%-увеличился; 20,8%-уменьшился и 37,5% затруднились ответить.

Качество услуг не изменилось считают 33,3% респондентов, 20,8% считают, что снизилось; 4,2%- увеличилось; 41,7% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 37,3%; 25% - снизилась; 37,5% -затруднились ответить на вопрос.

24. Рынок семеноводства

41,7% считает, что рынка семеноводства нет совсем; 25,0% считает, что представлен малым количеством организаций, 8,3% - достаточно и 25% - затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке семеноводства удовлетворены 29,2% потребителей, 4,2% - скорее удовлетворены, 20,8% респондентов скорее не удовлетворены,4,2% - не удовлетворены и 41,7% - затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 20,8 % потребителей, 4,2% - скорее удовлетворены, 20,8% - скорее не удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены и 50% -затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 20,8% респондентов, 8,3% опрошенных скорее удовлетворены, 20,8% респондентов скорее не удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены, затруднились в ответе 45,8% респондентов.

25% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось, 12,5% считают, что снизилось и 62,5% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 33,3 % потребителей; 8,3%-увеличился; 16,7%-уменьшился и 41,7% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 37,5% респондентов, 12,5% считают - что снизилось; 8,3% - увеличился; 41,7% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 33,3%; 20,8% - снизилась; 4,2% - увеличилась и 41,6% - затруднились ответить на вопрос.

25. Рынок вылова водных биоресурсов

37,5% считает,что рынка вылова водных биоресурсов нет совсем; 25,0% считает, что представлен малым количеством организаций; 4,2% - достаточно и 33,3% -затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке вылова водных биоресурсов удовлетворены 25% потребителей; 4,2% - скорее удовлетворены; 12,5% респондентов скорее не удовлетворены; 8,3% - не удовлетворены и 50% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 20,8 % потребителей; 16,7% -скорее не удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены и 58,3% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 20,8% респондентов; 4,2% опрошенных скорее удовлетворены, 16,7% респондентов скорее не удовлетворены, 4,2% - не удовлетворены, затруднились ответить 54,1% респондентов.

20,8% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось,12,5% считают, что снизилось и 66,7% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 25 % потребителей; 8,3% -увеличились;20,8% - уменьшились и 45,8% - затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 25% респондентов; 20,8% считают - что снизилось; 4,2% - увеличилось; 50% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 25%; 25% - снизилась; 50% -затруднились ответить на вопрос.

26. Рынок переработки водных биоресурсов

45,9% считает рынка переработки водных биоресурсов нет совсем, 20,8% считает, что представлен малым количеством организаций и 33,3% - затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке переработки водных биоресурсов удовлетворены 25% потребителей; 4,2% - скорее удовлетворены; 12,5% респондентов скорее не удовлетворены; 8,2% - не удовлетворены и 54,1% - затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 20,8 % потребителей; 16,7% - скорее не удовлетворены и 62,5% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 20,8% респондентов, 4,2% опрошенных, скорее удовлетворены, 16,7% респондентов скорее не удовлетворены, затруднились ответить - 58,3% респондентов.

20,8% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 8,3% - считают, что снизилось и 70,8% -затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 25 % потребителей; 8,3% -увеличились; 20,8% -уменьшились и 45,8% - затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 25% респондентов; 16,7% считают, что снизилось; 8,3% - увеличилось; 50% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 25%, 25%- снизилась; и 50% затруднились ответить на вопрос.

27. Рынок товарной аквакультуры

37,5% считает, что рынка товарной аквакультуры нет совсем, 16,7% считает, что представлен малым количеством организаций, 4,2% респондентов -достаточно и 41,7%-затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке товарной аквакультуры удовлетворены 33,3% потребителей, 12,5% респондентов скорее не удовлетворены; 4,2% - не удовлетворены и 50% -затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 20,8 % потребителей; 16,7% - скорее не удовлетворены и 62,5% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 20,8% респондентов; 4,2% опрошенных скорее удовлетворены; 16,7% респондентов скорее не удовлетворены; затруднились в ответе -58,3% респондентов.

20,8% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 8,3% считают, что снизилось и 70,8% - затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 20,8% потребителей; 16,7% - увеличились; 16,7% - уменьшились и 45,8% - затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 25% респондентов; 12,5% считают, что снизилось; 12,5% - увеличилось; 50% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 25%; 20,8% - снизилась; 4,2% -увеличилась и 50% - затруднились ответить на вопрос.

28. Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения.

45,8% считает, что рынка добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, нет совсем; 20,8% считает, что рынок представлен малым количеством организаций, 4,2% респондентов - достаточным и 29,2% -затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения удовлетворены 25% потребителей, 12,5% респондентов скорее не удовлетворены; 4,2% - скорее удовлетворены и 58,3% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 12,5 % потребителей, 16,7% скорее не удовлетворены 8,3%- скорее удовлетворены и 62,5% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны 16,7% респондентов, 8,3% опрошенных скорее удовлетворены, 16,7% респондентов скорее не удовлетворены, затруднились ответить - 58,3% респондентов.

20,8% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 8,3% считают, что снизилось и 70,8% - затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 29,2% потребителей; 8,3% -увеличились; 16,7% - уменьшились и 45,8% - затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 37,5% респондентов, 8,3% считают - что снизилось;8,3% - увеличилось; 45,8% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 41,6%, 20,8% - снизилась; 4,2% -увеличилась и 33,3% - затруднились ответить на вопрос.

29. Рынок нефтепродуктов

33,3% считает, что рынка нефтепродуктов, нет совсем; 8,3% считает, что рынок представлен малым количеством организаций, 50% респондентов - достаточно и 8,3% -затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке нефтепродуктов удовлетворены 12,5% потребителей, 37,5% респондентов скорее не удовлетворены,12,5% не удовлетворены и 37,5% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены - 12,5 % потребителей; 29,2% -скорее не удовлетворены; 8,3% - скорее удовлетворены;4,2% - не удовлетворены и 45,8% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны - 12,5% респондентов; 12,5% опрошенных скорее удовлетворены; 29,2% респондентов скорее не удовлетворены; не удовлетворены - 4,2% потребителей и затруднились ответить 58,3% респондентов.

50% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось,4,2% считают, что увеличилось и 45,8% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 41,7% потребителей; 12,5% - увеличился; 12,5% - уменьшился и 33,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 58,3% респондентов, 8,3% считают - что снизилось; 33,3% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 54,1%; 12,5% - снизилась; 33,3% - затруднились ответить на вопрос.

30. Рынок легкой промышленности

41,7% считает, что рынка легкой промышленности, нет совсем; 8,3% считает, что рынок представлен малым количеством организаций; 29,2% респондентов - достаточно и 20,8% - затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке легкой промышленности удовлетворены - 20,8% потребителей; 25% респондентов скорее не удовлетворены;8,3% потребителей - скорее удовлетворены;4,2% - не удовлетворены и 41,7% - затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены - 12,5 % потребителей, 16,7% -скорее удовлетворены, 25% - скорее не удовлетворены и 45,8% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны - 12,5% респондентов, 20,8% опрошенных скорее удовлетворены, 20,8% респондентов скорее не удовлетворены, затруднились ответить 41,7% респондентов.

29,2 анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 16,7% считают, что увеличилось; 8,3% считают - уменьшилось и 45,8% - затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают - 37,5% потребителей; 16,7% - увеличились; 12,5% - уменьшились и 33,3% - затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 41,7% респондентов; 16,7% потребителей считают, что увеличилось; 8,3% считают - что снизилось; 33,3% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 45,8% респондентов, 12,5% - снизилась; 8,3% -увеличилась и 33,3% - затруднились ответить на вопрос.

31. Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева.

12,5% считает, что рынка обработки древесины и производства изделий из дерева, нет совсем; 37,5% считает, что рынок представлен малым количеством организаций, 29,2% респондентов - достаточно и 20,8% - затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке обработки древесины и производства изделий из дерева удовлетворены 8,3% потребителей, 29,2% респондентов скорее не удовлетворены,16,7% потребителей - скорее удовлетворены, 20,8% не удовлетворены и 25% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 12,5 % потребителей; 8,3% -скорее удовлетворены; 25% - скорее не удовлетворены; не удовлетворены - 12,5% респондентов и 41,7% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны - 12,5% респондентов; 12,5% опрошенных скорее удовлетворены; 25% респондентов скорее не удовлетворены; не удовлетворены - 12,5% затруднились ответить 37,5% респондентов.

45,8 анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось;16,7% считают, что увеличилось; 8,3% считают - уменьшилось и 29,2% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 37,5% потребителей; 16,7% - увеличился;12,5% - уменьшился и 33,3% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 58,3% респондентов; 8,3% потребителей считают, что увеличилось; 8,3% считают - что снизилось; 25% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 50% респондентов; 12,5% - снизилась; 8,3% - увеличилась и 29,2% затруднились ответить на вопрос.

32. Рынок производства кирпича.

45,8% считает, что рынка производства кирпича, нет совсем; 16,7% считает, что рынок представлен малым количеством организаций; 37,5% - затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке производства кирпича удовлетворены 25% потребителей; 16,7% респондентов скорее не удовлетворены;4,2% потребителей - скорее удовлетворены; 54,1% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены - 16,7 % потребителей, 4,2% - скорее удовлетворены, 20,8% - скорее не удовлетворены респондентов и 58,3% затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны - 16,7% респондентов; 8,3% опрошенных скорее удовлетворены; 20,8% респондентов скорее не удовлетворены; затруднились в ответе 54,2% респондентов.

25 % анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 4,2% считают, что увеличилось; 12,5% считают - уменьшилось и 58,3% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 20,8% потребителей; 8,3% -увеличился; 25% - уменьшились и 45,8% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 29,2% респондентов;8,3% потребителей считают, что увеличилось; 20,8% считают - что снизилось; 41,7% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 25% респондентов; 12,5% - снизилась; 8,3% - увеличилась и 45,8% затруднились ответить на вопрос.

33. Рынок производства бетона.

37,5% считает, что рынка производства бетона, нет совсем; 20,8% считает, что рынок представлен малым количеством организаций, 4,2% респондентов считают, что достаточно и 37,5%-затруднились ответить.

Уровнем цен на рынке производства бетона удовлетворены 29,2% потребителей; 16,7% респондентов скорее не удовлетворены; 4,2% потребителей - скорее удовлетворены; 50% затруднились в оценке.

Качеством товаров на данном рынке удовлетворены 20,8 % потребителей; 4,2% -скорее удовлетворены; 20,8% - скорее не удовлетворены респондентов и 54,2% - затруднились оценить качество.

Возможностью выбора довольны - 20,8% респондентов; 8,3% опрошенных скорее удовлетворены; 20,8% респондентов скорее не удовлетворены; затруднились ответить 50% респондентов.

29,2% анкетируемых отметили, что за последние три года количество организаций, представляющих данный рынок не изменилось; 12,5% считают - уменьшилось и 58,3% затруднились ответить.

Уровень цен за последние 3 года не изменился считают 16,7% потребителей; 8,3% -увеличился; 25% - уменьшился и 50% затруднились ответить.

Качество услуги не изменилось считают 29,2% респондентов;8,3% потребителей считают, что увеличилось; 20,8% считают - что снизилось; 41,7% - затруднились ответить.

Возможность выбора не изменилась считают 20,8% респондентов; 12,5% - снизилась; 8,3% - увеличилась и 50,0%затруднились ответить на вопрос.

На вопрос «На какие товары, работы и (или) услуги, по Вашему мнению, цены в Тверской области выше по сравнению с другими регионами?» респонденты ответили:

8,3% - лекарственные средства; медицинские услуги

8,3% - рынок нефтепродуктов; сжиженный газ

4,2% - коммунальные услуги

20,8% - затруднились ответить

На вопрос «Качество каких товары, работы и (или) услуг, по Вашему мнению, в Тверской области выше по сравнению с другими регионами?» респонденты ответили:

12,5% - продукты питания

4,2%-прочие

20,8%-затруднились ответить

**Удовлетворенность качеством товаров, работ и услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий.**

Как демонстрируют результаты опроса (таблица), больше всего положительных оценок получили услуги по газоснабжению, теплоснабжению, телефонной связи, электроснабжению, водоснабжению.

***Таблица. Оценка качества услуг субъектов естественных монополий в Лихославльском районе***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуг естественных монополий | Удовлетво-рительно | Скорее удовлетво-  рительно | Скорее не удовлетво-  рен | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, Водоотведение | 16,7 | 45,8 | 20,8 | 16,7 |  |
| Водоочистка | 25 | 37,5 | 12,5 | 20,8 | 4,2 |
| Газоснабжение | 41,7 | 41,7 | 12,5 | 4,2 |  |
| Электроснабжение | 25 | 50 | 16,7 | 8,3 |  |
| Теплоснабжение | 29,2 | 58,3 | 12,5 |  |  |
| Телефонная связь | 33,3 | 54,2 | 4,2 |  | 8,3 |

Часть населения не удовлетворена (20,8%) услугами водоотведения, (16,7%) услугами водоснабжения.

Большая часть населения скорее удовлетворена качеством товаров, работ и услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий.

**С какими проблемами столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий.**

25% респондентов столкнулись с навязыванием дополнительных услуг; по 12,5% потребителей столкнулись с проблемами с заменой приборов учета и взимание дополнительной платы; 4,2% столкнулись с отказом в установке приборов учета.

**Удовлетворенность качеством официальной информации.**

Измерение оценки качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг, и деятельности по содействию развития конкуренции, размещаемой в открытом доступе, осуществлялась по трем параметрам- уровню доступности, уровню понятности и уровню получения информации.

Уровень доступности информации: 50% потребителей оценили скорее удовлетворительно, 37,5% - удовлетворительно, 12,5% - затруднились ответить.

Уровень понятности информации: 50% потребителей оценили скорее удовлетворительно, 29,2% - оценили удовлетворительно, 4,2% - скорее неудовлетворительно и 16,6% затруднились в ответе.

Уровень получения информации: 50% потребителей оценили скорее удовлетворительно, 29,2% опрошенных оценили удовлетворительно, затруднились в оценке 20,8% опрошенных.

**Оценка полноты размещенной информации о состоянии конкурентной среды**

Доступность информации о нормативной базе, связанной с внедрение Стандарта в регионе: 33,3% потребителей оценили скорее удовлетворительно; 16,7% -удовлетворительно и затруднились ответить 37,5% респондентов.

Доступность информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе: 33,3% потребителей оценили скорее удовлетворительно, 25% -удовлетворительно и затруднились ответить 37,5% респондентов.

Предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды региона: по 25% респондентов оценили удовлетворительно и скорее удовлетворительно и затруднились ответить 45,8% респондентов.

Обеспечение доступности «дорожной карты» региона: 37,5% потребителей оценили скорее удовлетворительно; 25% - удовлетворительно и затруднились ответить 33,3% респондентов.

Доступность информации о проведении обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона: скорее удовлетворительно оценили 25% потребителей; 20,8% - удовлетворительно и затруднились ответить 41,7% респондентов.

Доступность информации проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе: скорее удовлетворительно оценили 33,3% потребителей; 25% - удовлетворительно и затруднились ответить 37,5% респондентов.

**Источники информации о состоянии конкурентной среды**

Больше всего предпочитают пользоваться «телевидение» - 58,3% ответивших потребителей; по 54,2% используют «официальную информацию, размещенную на сайте уполномоченного органа в сети «Интернет» и «информацию, размещенную на сайтах других исполнительных органов государственной власти субъекта РФ и муниципальных образований органов местного самоуправления в сети «Интернет»; 50% потребителей предпочитают печатные средства массовой информации.

Больше всего 25% потребителей доверяют «информации размещенной на сайтах других исполнительных органов государственной власти субъекта РФ и муниципальных образований органов местного самоуправления в сети «Интернет»; 20,8% респондентов доверяют « официальной информации, размещенной на сайте уполномоченного органа в сети «Интернет»; по 16,7%-«официальной информации, размещенной на интернет- портале об инвестиционной деятельности в субъектах РФ» , « официальной информации , размещенной на сайте Федеральной антимонопольной службы» и других источниках.

**Обращались ли вы в отчетном году в надзорные органы за защитой прав потребителей.**

95,8% потребителей не обращались в надзорные органы; 4,2% обращались, но не удалось отстоять свои права.

**Результаты опроса населения в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг**

**I Социально-демографические характеристики**

В процессе сбора данных в отношении доступности финансовых услуг и удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг были опрошены 34 респондента Лихославльского района Тверской области. 68% опрощенных – женщины и 32% - мужчины.

Возрастная структура опрошенных представлена на рисунке. 32% - возраст от 55 - 64; 27% это возраст от 35- 44; 24% опрошенных возраст от 45-54; 15% - от 25 - 34; 3% - 65 и старше

По социальному статусу: 82,4% респондентов - работают, 5,9% - пенсионеры, 8,8% - самозанятые и 2,9% - безработные.

44,1% респондентов имеют высшее образование-специалист, магистратура; 29,4% -среднее профессиональное образование; 20,6% опрошенных имеют высшее образование- бакалавриат; по 2,9%-высшее образование-подготовка кадров высшей квалификации и основное общее образование, 4% среднее общее образование.

На вопрос «Есть ли у Вас дети?» 55,9% - имеет 2 детей, 17,6% - имеют одного ребенка,14,7% - нет детей и 11,8% - имеют трех и более детей.

На вопрос о материальном положении семьи: 44,1% опрошенных ответили «нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины- автомат, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит»; 29,4% ответили «у нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас серьезная проблема»; 17,6% ответили «в случае необходимости мы можем легко купить бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас- роскошь; 2,9% - не хватает денег даже на еду.

**II Востребованность финансовых услуг**

**2.1 Финансовые продукты**

У 17,6% респондентов имеются сейчас банковские вклады; 14,7% респондентов пользовались ими последние 12 месяцев; 44,1% - не использовали их последние 12 месяцев.

По 2,9% респондентов не имеют сейчас, но использовали за последние 12 месяцев займ в микрофинансовой организации, займ в кредитном потребительском кооперативе, в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, индивидуальный инвестиционный счет, инвестиционное страхование жизни, брокерский счет и вложение средств в паевой инвестиционный фонд.

По 38,2% респондентов не пользовались за последние 12 месяцев займ в микрофинансовой организации, займ в кредитном потребительском кооперативе, в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, индивидуальный инвестиционный счет, инвестиционное страхование жизни, брокерский счет и вложение средств в паевой инвестиционный фонд.

**2.2 Причины отсутствия данных продуктов**

61,8% респондентов ответили недостаточно свободных денег; по 8,8% % ставка слишком низкая и не доверие финансовым организациям; 2,9% - финансовые организации находятся слишком далеко

**2.3 Каким финансовым продуктов пользовались**

Онлайн-кредит в банке имеют - 5,9% респондентов; 5,9% - использовали кредитный лимит по кредитной карте; 11,8% - иной кредит в банке.

По 2,9% респондентов не имеют сейчас, но использовали за последние 12 месяцев иной кредит в банке и кредитный лимит по кредитной карте.

* 1. **Причины отсутствия финансовых продуктов.**

35,3% респондентов высказались, что не любят кредиты/не хочу жить в долг; 14,7% нет необходимости в заемных средствах; по 11,8% ответили процентная ставка слишком высокая и не доверяю финансовым организациям; по 5,9% отделения финансовых организаций находятся слишком далеко, и респондент не обладает навыками использования онлайн-сервисов.

**2.5 Какими платежными картами вы пользовались за последние 12 месяцев**

73,5% опрошенных ответили - зарплатной картой (банковской картой, предназначенная для выплаты сотруднику з/платы и других денежных начислений); 41,2% - расчетной (дебетовой) картой для получения пенсий и иных социальных выплат; 17,6%-другой расчетной (дебетовой) картой, кроме зарплатной или для получения пенсий и иных социальных выплат; 8,8% - кредитной картой.

**2.6 Какими платежными картами вы не пользовались за последние12 месяцев**

Не пользовались за последние 12 месяцев: зарплатной картой (банковской картой, предназначенная для выплаты сотруднику з/платы и других денежных начислений) - 8,8% опрошенных; 23,5% - расчетной (дебетовой) картой для получения пенсий и иных социальных выплат; 20,6% - другой расчетной (дебетовой) картой, кроме зарплатной или для получения пенсий и иных социальных выплат; 32,3% - кредитной картой.

Причинами не использования финансового продукта: 11,8% респондентов отметили недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте; 5,9% - отделение банков находятся слишком далеко; по 2,9% - банкоматы находятся слишком далеко и не доверяют банкам (кредитным организациям).

**2.7 Пользовались ли Вы за последние 12 месяцев текущим счетом**

58,8% ответили, что не пользовался последние 12 месяцев; 29,4% имеется сейчас и 2,9% -не имеет сейчас, но пользовался последние 12 месяцев.

**2.8 Пользовались ли Вы следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету за последние 12 месяцев**

Пользовались: 61,8% респондентов денежными переводами/платежами через мобильный банк с помощью специального приложения; 47,1% - денежными переводами/платежами через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер); 29,4% - денежными переводами/платежами через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона -с помощью отправки смс на короткий номер; 26,5% - денежными переводами/платежами через интернет-банк с помощь планшета или смартфона (через веб-браузер) на мобильном устройстве без использования специального приложения и без использования смс-команд( однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды).

Не пользовались: 32,4% денежными переводами/платежами через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер); 29,4% - денежными переводами/платежами через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер) на мобильном устройстве без использования специального приложения и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды); 26,5% - денежными переводами/платежами через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер; 17,6% - денежными переводами/платежами через мобильный банк с помощью специального приложения.

**2.9 Причины отсутствия этих видов дистанционного доступа**

17,6%- не уверены в безопасности интернет-сервисов; 8,8%- не обладают навыками использования таких технологий; 5,9%-нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона.

**2.10 Какими из перечисленных страховых продуктов пользовались последние 12 месяцев**

Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития; с условием периодических выплат и /или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование имеется у 5,9% респондентов.

Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование) имеется у 20,6% респондентов

Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского добровольного страхования жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное страхование жизни и здоровья; ОСАГО имеется у 5,9% респондентов.

Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев:

- другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского добровольного страхования жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное страхование жизни и здоровья; ОСАГО - 11,8% респондентов;

-другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование -2,9% респондентов

Не пользовались ни одним из видов страховых продуктов последние 12 месяцев:

- Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития; с условием периодических выплат и /или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) - 61,8% респондентов.

-другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование) - 41,2% респондентов

-другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского добровольного страхования жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное страхование жизни и здоровья; ОСАГО - 52,9% респондентов.

**2.11 Не пользовались за последние 12 месяцев добровольным страхование по причинам**:

29,4% - не видят смысла в страховании; 26,5% - не доверяют страховым организациям; 14,7% - отделения страхования находятся далеко от респондента; 2,9% -нет необходимости.

**III Удовлетворенность финансовыми услугами и работой российских финансовых организаций.**

**3.1 Насколько удовлетворены работой/сервисом финансовых организаций**

Банками: полностью не удовлетворены - 5,9% респондентов; скорее не удовлетворены - 2,9%; скорее удовлетворены - 64,7%; полностью удовлетворены-17,6% и 2,9% не сталкивались.

Микрофинансовыми организациями: 2,9% -скорее не удовлетворены и 58,8% - не сталкивались.

Кредитными потребительскими кооперативами - 2,9% скорее не удовлетворены; 58,8%-не сталкивались.

Ломбардами - 61,8% не сталкивались.

Страховыми организациями - 8,8% - скорее удовлетворены; 2,9% полностью удовлетворены и 50% не сталкивались.

Сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами -61,8% ответивших не сталкивались.

Негосударственными пенсионными фондами -5,9%- скорее не удовлетворены; 2,9% скорее удовлетворены и 52,9% не сталкивались.

Брокеры-61,8% не сталкивался.

**3.2 Насколько вы доверяете финансовым организациям**

Банки: по 2,9% -полностью не удовлетворены и не сталкивался.

Микрофинансовые организации: по 2,9% - полностью не удовлетворены и скорее не удовлетворены; 58,8% - не сталкивался.

Кредитные потребительские кооперативы: 5,9% - скорее не удовлетворены; 58,8%-не сталкивались.

Ломбарды:5,9% - скорее не удовлетворены; 58,8% - не сталкивались.

Страховые организации: по 5,9% - скорее не удовлетворены и скорее удовлетворены, 2,9% - полностью удовлетворены и 50% - не сталкивались.

Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы: 2,9% оценили скорее не удовлетворительно и 61,8% - не сталкивались.

Негосударственные пенсионные фонды: 5,9% - скорее не удовлетворительно ;2,9%-скорее удовлетворительно и 55,9% - не сталкивались.

Брокеры: 2,9% - скорее не удовлетворительно и 61,8% - не сталкивались.

**3.3 Насколько Вы удовлетворены финансовыми продуктами при их оформлении**

1. Банки.

1.1.Кредиты: полностью не удовлетворены -2,9%; скорее не удовлетворены -23,5%; скорее удовлетворены -23,5% не сталкивались -29,4%.

1.2. Вклады: полностью не удовлетворены -2,9%; скорее не удовлетворены -14,7%; скорее удовлетворены -32,4% не сталкивались -20,6%.

1.3.Расчетные карты, включая зарплатные: скорее удовлетворены- 52,9%; полностью удовлетворены -11,8% и не сталкивались -5,9%.

1.4.Кредитные карты: скорее не удовлетворены-20,6%; скорее удовлетворены-14,7%; полностью удовлетворены-2,9% не сталкивались-32,4%.

1.5.Переводы и платежи: скорее удовлетворены-47,1%; полностью удовлетворены-17,6% не сталкивались-11,8%.

2. Микрофинансовые организации.

2.1.Займы в микрофинансовых организациях: не сталкивались -67,6%.

2.2.Размещение средств в форме договора займа: не сталкивались -67,6%

3. Кредитные потребительские кооперативы.

3.1.Займы в кредитных кооперативах: не сталкивались -67,6%

3.2.Размещение средств в форме договора займа в кредитных кооперативах: не сталкивались -67,6%.

4. Ломбарды.

4.Займы в ломбардах: не сталкивались -67,6%.

5. Субъекты страхового дела.

5.1.Добровольное страхование жизни: скорее удовлетворены -2,9%; полностью удовлетворены -2,9% не сталкивались -61,8%.

5.2.Другое добровольное страхование: полностью не удовлетворены-2,9%; скорее не удовлетворены-8,8%, не сталкивались-55,9%.

5.3.Обязательное медицинское страхование: полностью не удовлетворены -2,9%; скорее удовлетворены -20,6%; полностью удовлетворены -2,9%, не сталкивались -44,1%.

5.4.Другое обязательное страхование: полностью не удовлетворены -5,9%; скорее удовлетворены -11,8%; не сталкивались -50,0%.

6. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы.

6.1.Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах: не сталкивались - 67,6% .

6.2. Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных кооперативах: не сталкивались - 67,6% .

7. Негосударственные пенсионные фонды.

7.1.Обязательное пенсионное страхование: полностью не удовлетворены - 2,9%; скорее не удовлетворены - 2,9%; скорее удовлетворены - 2,9%, полностью удовлетворены-2,9% ,не сталкивались - 55,9%.

7.2.Негосударственное пенсионное обеспечение: скорее не удовлетворены - 2,9%; скорее удовлетворены - 2,9%, не сталкивались - 58,8%.

8. Брокеры.

8.1. Индивидуальные инвестиционные счета: не сталкивались - 64,7%.

**3.4 Качество и количество финансовых услуг в населенном пункте**

-количество и удобство расположения банковских отделений: полностью не удовлетворены -11,8%; скорее не удовлетворены -14,7%; скорее удовлетворены -47,1%, полностью удовлетворены -14,7%, не сталкивались -2,9%;

-качеством дистанционного банковского обслуживания: скорее удовлетворены-55,9%, полностью удовлетворены -8,8%, не сталкивались -17,6%;

-имеющимся у Вас выбором различных банков для получения услуг: полностью не удовлетворены -8,8%; скорее не удовлетворены -23,5%; скорее удовлетворены -11,8%, полностью удовлетворены -2,9%, не сталкивались -26,5%;

-количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных кооперативов: полностью не удовлетворены - 2,9% и 67,6% - не сталкивались;

-имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных кооперативов для получения необходимых услуг: по2,9% - полностью не удовлетворяет и скорее не удовлетворяет; 61,8% - не сталкивались;

-количеством и удобством расположения субъектов страхового дела: полностью не удовлетворены -2,9%; скорее не удовлетворены -2,9%; скорее удовлетворены -8,8%, полностью удовлетворены -5,9%, не сталкивались -47,1%;

- количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов: полностью не удовлетворены -5,9%; скорее не удовлетворены -5,9%; скорее удовлетворены -2,9%, не сталкивались -52,9%;

- имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения услуг: полностью не удовлетворены -5,9%; скорее не удовлетворены -5,9%; скорее удовлетворены -2,9%, не сталкивались -52,9%;

- количеством и удобством расположения брокеров: полностью не удовлетворены- 2,9%; не сталкивались -64,7%;

- имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения брокерских услуг: полностью не удовлетворены - 2,9%; не сталкивались -64,7%;

-качеством интернет-связи: полностью не удовлетворены -5,9%; скорее не удовлетворены -11,8%; скорее удовлетворены -41,2%, полностью удовлетворены -8,8%, не сталкивались -8,8%;

-качеством мобильной связи: полностью не удовлетворены-14,7%; скорее не удовлетворены-8,8%; скорее удовлетворены-47,1%, полностью удовлетворены-8,8%, не сталкивались-2,9%.

**3.5 Характеристика каналов предоставления финансовых услуг**

**-**Касса в отделении банка: 44,1% - легко доступно; 8,8% респондентов ответили практически не доступно; скорее не доступно -2,9%; скорее доступно -11,8%; доступно-17,6%.

38,2% респондентов оценили доступ к данному каналу - быстрый; 20,6% - на доступ тратят много времени; 14,7% - достаточно быстро; 11,8% - скорее много времени.

-Банкомат или терминал в отделении банка: 47,1% - легко доступно; 11,8% респондентов ответили практически не доступно; скорее не доступно - 2,9%; скорее доступно -2,9% ;доступно -11,8%.

38,2% респондентов оценили доступ к данному каналу- быстрый; 17,6% - достаточно быстро; 14,7% - на доступ тратят много времени; скорее немного времени-8,8%; 2,9% -скорее много времени.

-Банкомат или терминал вне отделения банка: 44,1% - легко доступно; 11,8% респондентов ответили практически не доступно; скорее доступно -11,8%, доступно-5,9%.

38,2% респондентов оценили доступ к данному каналу- быстрый; 11,8% достаточно быстро ;17,6% - на доступ тратят много времени; 8,8% -скорее много времени.

-РОS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг): 41,2%- легко доступно; 14,7% респондентов ответили практически не доступно; 2,9%; - скорее не доступно; скорее доступно -8,8%, доступно -8,8%.

41,2% респондентов оценили доступ к данному каналу - быстрый; 8,8% достаточно быстро;11,8% - на доступ тратят много времени; 5,9% скорее не много времени; 8,8%-скорее много времени.

-Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг): 41,2% - легко доступно; 2,9% респондентов ответили практически не доступно; скорее доступно -17,6%, доступно -11,8%.

26,5% респондентов оценили доступ к данному каналу- быстрый; 17,6% -достаточно быстро; 14,7% - на доступ тратят много времени; скорее немного времени-2,9%; скорее много времени -14,7%.

-Отделение почтовой связи: 58,8% - легко доступно; скорее доступно-8,8%; доступно-17,6%.

47,1% респондентов оценили доступ к данному каналу - быстрый; 11,8% -достаточно быстро; 14,7% - на доступ тратят много времени; скорее немного времени -5,9%; скорее много времени -5,9%.