

Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности и потребителей на рынках товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Ставропольского края в городе Невинномысске по итогам 2021 года

## **I. Анализ итогов опросов потребителей товаров, работ и услуг**

1. Динамика количества опрошенных потребителей товаров, работ и услуг с учетом их пола, социального статуса, образования в сравнении с прошлым годом.

В опросе потребителей товаров, работ и услуг о состоянии конкуренции на товарных рынках Ставропольского края по городу Невинномысску (далее – город) приняло участие 1109 человек, что на 411 человек больше чем в 2020 году.

В опросе активнее участвовали женщины. Доля опрошенных женщин составила 64,56% (в 2020 г. это показатель составлял 67,6 %).

Из общего числа респондентов: работающих – 74,21% (2020 г. – 73,6 %); пенсионеров 8,3% (в 2020 г. – 10,03 %).

У 8,21% опрошенных нет детей (в 2020 г. это показатель составлял 17,36 %); один ребенок у 41,75% (в 2020 г. - 39,12 %); два ребенка у 44,82% опрошенных (в 2020 г. – 43,53 %).

Среди опрошенных 58,07 % имеют высшее и 29,67 % среднее специальное образование (эти показатели в 2020 г. составляли 55,7 % и 32,8 % соответственно), среднее общее образование – 8,66 % (в 2020 г. – 9,7 %); основное общее образование – 3,61 % (в 2020 г. – 1,7 %);.

2. Динамика оценки потребителями товарных рынков посредством ценообразования, качества и возможности выбора товаров и услуг по каждому рынку в сравнении с прошлым годом.

Анализируя ответы опрошенных потребителей, давших определенную оценку характеристикам товаров и услуг на рынках города по критериям «уровень цен», «качество», «возможность выбора» можно отметить, что в 2021 году по рынкам услуг удовлетворенность сложилась следующим образом:

услуги на рынке дошкольного образования: «уровнем цен» удовлетворены – 79,35 %, «качеством» – 80,79 %, «возможностью выбора» удовлетворены 81,06 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 44,8%, 56,2 % и 54 % соответственно);

услуги на рынке общего образования: «уровнем цен» удовлетворены 81,06 %, «качеством» – 82,32 %, «возможностью выбора» удовлетворены 81,15 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и

«возможностью выбора» были удовлетворены 47 %, 56 % и 61,90 % соответственно);

услуги на рынке среднего профессионального образования: «уровнем цен» удовлетворены 79,08 % респондентов, «качеством» – 80,7 %, «возможностью выбора» удовлетворены 81,69 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 36,7 %, 47,7 % и 64,9 % соответственно);

услуги на рынке дополнительного образования детей: «уровнем цен» удовлетворены 77,55 %, «качеством» – 82,69 %, «возможностью выбора» – 82,78 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 47,3 %, 56,02 % и 61,03 % соответственно);

услуги на рынке детского отдыха и оздоровления: «уровнем цен» удовлетворены 70,06 %, «качеством» – 79,35 %, «возможностью выбора» – 81,69 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 59,7%, 56,7 % и 57,4 % соответственно);

рынок медицинских услуг: «уровнем цен» удовлетворены 73,58 %, «качеством» – 83,31 %, «возможностью выбора» – 84,58 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 45,6%, 44,6 % и 42,0 % соответственно);

услуги на рынке розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами: «уровнем цен» удовлетворены 78,72 %, «качеством» – 83,59 %, «возможностью выбора» – 85,48 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 58,2%, 57,3 % и 62,3 % соответственно);

услуги на рынке психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья: «уровнем цен» удовлетворены 77,37 %, «качеством» – 78,36 %, «возможностью выбора» – 78,63 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 47,6 %, 53,0 % и 43,6 % соответственно);

рынок социальных услуг: «уровнем цен» удовлетворены 80,07 %, «качеством» – 81,6 %, «возможностью выбора» – 77,19 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен», «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 44,1 %, 53,1 % и 48,0 % соответственно);

предоставления ритуальных услуг – «уровнем цен» 84,85 %, «качеством» удовлетворены 80,34 % потребителей, «возможностью выбора» удовлетворены 85,66 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 43 %, 44,3% и 52,6 % соответственно);

услуги на рынке теплоснабжения (производство тепловой энергии): «уровнем цен» удовлетворены 80,25 %, «качеством» – 81,15 %, «возможностью выбора» – 82,96 % (в 2020 году по этому показателю

«уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 49,3%, 55,9 % и 47,7 % соответственно);

услуги на рынке по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов: «уровнем цен» удовлетворены 80,25 %, «качеством» – 84,4 %, «возможностью выбора» – 85,48 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 49,4 %, 49,1 % и 52,1 % соответственно);

рынок выполнения работ по благоустройству городской среды: «уровнем цен» удовлетворены 73,22 %, «качеством» – 81,70 %, «возможностью выбора» - 87,65 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 52,40 %, 58,5 % и 47,30 % соответственно);

рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме: «уровнем цен» удовлетворены 83,50 %, «качеством» – 83,50 %, «возможностью выбора» – 83,23 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 52,0 %, 55,20 % и 43,60 % соответственно);

услуги на рынке по поставке сжиженного газа в баллонах: «уровнем цен» удовлетворены 78,36 %, «качеством» – 77,09 %, «возможностью выбора» – 77,9 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 41,70 %, 37,8 % и 41,70 % соответственно);

услуги на рынке купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности): «уровнем цен» удовлетворены 83,14 %, «качеством» – 79,62, «возможностью выбора» – 77,19 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 37,10 %, 39,4 % и 37,20 % соответственно);

услуги на рынке производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации: «уровнем цен» удовлетворены 81,88 %, «качеством» – 77,99 %, «возможностью выбора» - 78,27 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 38,8 %, 28,0 % и 25,20 % соответственно);

перевозка пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – «уровнем цен» удовлетворены 85,12 %, «качеством» – 77,73 %, «возможностью выбора» – 78,45 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 37,7 %, 36,1 % и 43,7 % соответственно);

услуги на рынке перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок: «уровнем цен» удовлетворены 84,76 %, «качеством» – 84,76 %, «возможностью выбора» –

77,81 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 34,80 %, 54,2 % и 46,8 % соответственно);

перевозка пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края – «уровнем цен» удовлетворены 81,88 %, «качеством» удовлетворены 82,6 %, «возможностью выбора» удовлетворены 74,75 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 58 %, 58,9 % и 54,4 % соответственно);

рынок ремонта автотранспортных средств: «уровнем цен» удовлетворены 80,52 %, «качеством» – 76,74 %, «возможностью выбора» – 80,07 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 33,2 %, 37,7 % и 44,6 % соответственно);

услуги связи, в том числе услуги по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет: «уровнем цен» удовлетворены 89,09 %, «качеством» – 83,77 %, «возможностью выбора» – 83,77 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 62,9 %, 55,9 % и 67,8 % соответственно);

рынок жилищного строительства: «уровнем цен» удовлетворены 74,3 %, «качеством» – 83,59 %, «возможностью выбора» – 84,4 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 29,5 %, 31,1 % и 28,8 % соответственно);

рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства: «уровнем цен» удовлетворены 77,28 %, «качеством» – 81,97 %, «возможностью выбора» – 83,95 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 27,1 %, 30,9 % и 36,5 % соответственно);

рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования): «уровнем цен» удовлетворены 85,03 %, «качеством» – 79,89 %, «возможностью выбора» – 78,0 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 36,8 %, 17,9 % и 25,8 % соответственно);

рынок архитектурно-строительного проектирования: «уровнем цен» удовлетворены – 82,96 %, «качеством» - 80,25 %, «возможностью выбора» - 75,65 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 22,6 %, 26,8 % и 28,5 % соответственно);

рынок кадастровых и землеустроительных работ: «уровнем цен» удовлетворены 85,57 %, «качеством» - 76,56 %, «возможностью выбора» - 82,5 % респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 27,10 %, 44,4 % и 45,70 % соответственно);

рынок реализации сельскохозяйственной продукции: «уровнем цен» удовлетворены 80,52 %, «качеством» - 82,96 %, «возможностью выбора» - 85,39 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 29,7 %, 32,5 % и 33,4 % соответственно);

рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов: «уровнем цен» удовлетворены 79,71 %, «качеством» - 80,79 %, «возможностью выбора» - 82,59 % опрошенных (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 27,4 %, 42,6 % и 31,1 % соответственно);

рынок племенного животноводства: «уровнем цен» - 85,75 %, «качеством» - 76,65 %, «возможностью выбора» удовлетворены 85,66 % потребителей (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 33,4 %, 28,7 % и 35,8 % соответственно);

рынок семеноводства: «уровнем цен» удовлетворены - 80,34 %, «качеством» - 76,65 %, «возможностью выбора» - 85,66 % опрошенных (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 35,1 %, 32,7 % и 36,8 % соответственно);

рынок вылова водных биоресурсов: «уровнем цен» удовлетворены - 82,15 %, «качеством» - 82,15 %, «возможностью выбора» - 84,49 % респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 39,8 %, 25,5 % и 25,5 % соответственно);

рынок переработки водных биоресурсов: «уровнем цен» удовлетворены – 82,33 %, «качеством» - 76,65 %, «возможностью выбора» - 85,66% респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 39,8 %, 25,5 % и 25,5 % соответственно);

рынок товарной аквакультуры: «уровнем цен» удовлетворены 76,19 %, «качеством» - 78,72 %, «возможностью выбора» - 79,62 % респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 39,8 %, 25,5 % и 25,5 % соответственно);

рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения: «уровнем цен» удовлетворены 79,8 %, «качеством» - 78,18 %, «возможностью выбора» - 78,63 % респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 39,8 %, 25,5 % и 25,5 % соответственно);

рынок нефтепродуктов: «уровнем цен» удовлетворены – 75,56 %, «качеством» - 78,63 % , «возможностью выбора» - 76,01 % (в 2020 году по

этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 27,7 %, 33,8 % и 33,5 % соответственно);

рынок легкой промышленности: «уровнем цен» удовлетворены – 79,53 %, «качеством» - 81,7 %, «возможностью выбора» - 80,7 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 36,2 %, 53,9 % и 37,4 % соответственно);

рынок обработки древесины и производства изделий из дерева: «уровнем цен» удовлетворены 81,24 %, «качеством» - 74,39 %, «возможностью выбора» - 85,93 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 36 %, 25 % и 38,1 % соответственно);

рынок производства кирпича: «уровнем цен» удовлетворены 85,57 %, «качеством» - 75,65%, «возможностью выбора» 82,86 % респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 31,5 %, 26,8 % и 19,1% соответственно);

рынок производства бетона: «уровнем цен» удовлетворены – 86,11 %, «качеством» - 79,53 %, «возможностью выбора» - 79,98 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 29,4 %, 25 % и 38,1 % соответственно);

услуги в сфере наружной рекламы: «уровнем цен» удовлетворены 81,06 %, «качеством» - 80,97 %, «возможностью выбора» - 80,7 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 43,6 %, 45,1 % и 44,7 % соответственно);

рынок санаторно-курортных и туристических услуг: «уровнем цен» удовлетворены 78,36 %, «качеством» - 78,36 %, «возможностью выбора» - 76,64 % (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 39,3 %, 38,1 % и 42,7 % соответственно);

рынок минеральной воды: «уровнем цен» удовлетворены 78,27 %, «качеством» - 79,17 %, «возможностью выбора» - 81,24 % респондентов (в 2020 году по этому показателю «уровнем цен» «качеством» и «возможностью выбора» были удовлетворены 43,3 %, 47,0 % и 47,9 % соответственно);

3. Анализ динамики количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Ставропольского края за последние 3 года по каждому рынку.

Лидирующими оценками рынков услуг, с точки зрения изменения количества организаций, их представляющих в опросе за последние три года, стали:

по рынку услуг дошкольного образования «увеличилось» - 67,45 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов

«затруднились ответить» - 40,7 %);

по рынку услуг общего образования «увеличилось» - 71,42 % (в 2020 году по данному рынку «затрудняюсь ответить» - 38,7 %);

по рынку услуг среднего профессионального образования «увеличилось» - 70,42 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 38,5 %);

по рынку дополнительного образования «увеличилось» - 66,36 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 33,4 %);

по рынку детского отдыха и оздоровления «увеличилось» - 68,89 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 39,4 %);

по рынку медицинских услуг «увеличилось» - 69,16 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «не изменилось» - 36,2 %);

по рынку розничной торговли лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и сопутствующими товарами «увеличилось» - 71,42 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 36,5 %);

по рынку психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья «увеличилось» - 70,87 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 43,1 %);

по рынку социальных услуг «увеличилось» - 69,79 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 35,4 %);

по рынку ритуальных услуг «увеличилось» 70,6 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «не изменилось» - 42,4 %);

по рынку теплоснабжения (производство тепловой энергии) «увеличилось» - 69,34 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «не изменилось» - 54,6 %);

по рынку услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов «увеличилось» - 70,15 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 46,1 %);

по рынку выполнения работ по благоустройству городской среды «увеличилось» - 71,78 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 33,8 %);

по рынку выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме: «увеличилось» - 70,51 %, (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 48,4 %);

по рынку поставки сжиженного газа в баллонах «увеличилось» - 71,6 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов

«затруднились ответить» - 52,7 %);

по рынку купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) «увеличилось» - 69,34 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 43,6 %);

по рынку производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации «увеличилось» - 70,42 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 45,1 %);

по рынку оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок «увеличилось» - 71,50 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 44,1 %);

по рынку услуг перевозок пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок «увеличилось» - 70,6 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 38,4 %);

по рынку оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ставропольского края «увеличилось» - 68,89 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 37 %);

по рынку ремонта автотранспортных средств «увеличилось» - 70,24 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 40,5 %);

по рынку услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет «увеличилось» - 70,96 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 38,3 %);

по рынку жилищного строительства «увеличилось» - 69,07 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 47,9 %);

по рынку строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства «увеличилось» - 69,7 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 51 %);

по рынку дорожной деятельности (за исключением проектирования) «увеличилось» - 71,33 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 48,6 %);

по рынку архитектурно-строительного проектирования «увеличилось» - 69,16 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 48,9 %);

по рынку кадастровых и землеустроительных работ «увеличилось» - 69,34 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество



респондентов «затруднились ответить» - 44,1 %);

по рынку реализации сельскохозяйственной продукции «увеличилось» - 70,78 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 41,8 %);

по рынку лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов «увеличилось» - 71,14 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 53 %);

по рынку племенного животноводства «увеличилось» - 71,78 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 46,6 %);

по рынку семеноводства «увеличилось» - 71,6% (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 49,6 %);

по рынку вылова водных биоресурсов «увеличилось» - 69,25 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 59,6 %);

по рынку переработки водных биоресурсов «увеличилось» - 70,15 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 59,5 %);

по рынку товарной аквакультуры «увеличилось» - 68,71 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 51,4 %);

по рынку добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения «увеличилось» - 68,17 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 51 %);

по рынку нефтепродуктов «увеличилось» - 67,18 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 39,4 %);

по рынку легкой промышленности «увеличилось» - 66 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 42,3 %);

по рынку обработки древесины и производства изделий из дерева «увеличилось» - 66,19 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 44,12 %);

по рынку производства кирпича «увеличилось» - 67,26 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 44,3 %);

по рынку производства бетона «увеличилось» - 68,17 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 40 %);

в сфере наружной рекламы «увеличилось» - 65,46 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 40,3 %);

по рынку санаторно-курортных и туристических услуг «увеличилось» - 66,55 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 39,5 %);

по рынку минеральной воды услуг «увеличилось» - 66,37 % (в 2020 году по данному рынку наибольшее количество респондентов «затруднились ответить» - 47,6 %).

4. Динамика оценки качества услуг субъектов естественных монополий в сравнении с прошлым годом.

В общей оценке качества услуг, предоставляемых в городе субъектами естественных монополий, наибольшее количество потребителей удовлетворены услугами газоснабжения – 91,61 % (в 2020 г. – 90,5 %); электроснабжения – 90,26 % (в 2020 г. – 75,1 %); телефонной связи – 80,97 % (в 2020 г. – 70,1 %), водоочистки – 91,79 % (в 2020 г. – 97,7 %), теплоснабжения – 79,62 % (в 2020 г. – 68,3 %), водоснабжение, водоотведение – 90,26 % (в 2020 г. – 83,1 %).

5. Динамика удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на товарных рынках, размещаемой в открытом доступе, в сравнении с прошлым годом.

Удовлетворительны уровнем доступности официальной информации о состоянии конкурентной среды 83,5 % опрошенных (в 2020 г. – 77,4 %). Уровнем понятности официальной информации о состоянии конкурентной среды удовлетворительны – 78,36 % (в 2020 г. – 77,50 %). Уровнем удобства получения официальной информации о состоянии конкурентной среды удовлетворительны 86,3 % опрошенных (в 2020 г. - 78 %).

6. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а также доступности для населения финансовых услуг

Проведенный опрос удовлетворенности работой сферы финансовых услуг показал, что в 2021 году ситуация сложилась следующим образом:

Банки: «полностью удовлетворены» – 68,17 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 22,36 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 5,3 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 3,7 % опрошенных, «не сталкивались» – 0,45 % опрошенных;

Микрофинансовые организации: «полностью удовлетворены» – 57,26 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 24,17 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 13,26 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 4,78 % опрошенных, «не сталкивались» – 0,54 % опрошенных;

Кредитные потребительские кооперативы: «полностью удовлетворены» – 53,11 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 26,51 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 4,15 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 15,15 % опрошенных, «не сталкивались» – 1,08 % опрошенных;

Ломбарды: «полностью удовлетворены» – 61,41 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 25,52 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 3,25 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 8,48 % опрошенных, «не сталкивались» – 1,35 % опрошенных;

Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры): «полностью удовлетворены» – 56,27 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 26,96 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 10,1 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 5,4 % опрошенных, «не сталкивались» – 1,26 % опрошенных;

Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы: «Стоимостью» «полностью удовлетворены» – 55,82 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 25,42 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 6,4 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 1,53 % опрошенных, «не сталкивались» – 10,82 % опрошенных;

Негосударственные пенсионные фонды: «полностью удовлетворены» – 50,86 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 28,13 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «не сталкивались» – 21 % опрошенных;

Брокеры: «полностью удовлетворены» – 46,98 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 26,78 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «не сталкивались» – 26,24 % опрошенных.

Проведенный опрос доступности для населения финансовых услуг по шкале от 1 до 5 показал, что в 2021 году ситуация сложилась следующим образом:

Касса в отделении банка: «легко доступно - 5» – 57,44 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 42,56 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка: «легко доступно - 5» – 57,35 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 42,65 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка: «легко доступно - 5» – 54,19 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 30,2 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 15,6 % опрошенных;

POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг): «легко доступно - 5» – 58,34 % опрошенных,

«практически доступно - 4» – 41,66 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг): «легко доступно - 5» – 55,99 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 44,0 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Отделение почтовой связи: «легко доступно - 5» – 52,48 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 44,72 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 2,80 % опрошенных.

## **II. Анализ итогов опросов субъектов предпринимательской деятельности**

1. Динамика количества опрошенных субъектов предпринимательской деятельности с учетом их сферы деятельности и вида производимой продукции в сравнении с прошлым годом.

В опросе приняло участие 307 представителей бизнеса, что на 277 субъектов больше, чем в 2020 году. Почти 83,17 % хозяйствующих субъектов, принявших участие в опросе, осуществляют деятельность более 5 лет. В основном в опросе приняли участие собственники бизнеса и руководители 85,67 %, прочая категория составила 14,33 %.

Среди хозяйствующих субъектов у 79,15 % численность сотрудников не превышает 15 человек, 18,89 % у хозяйствующих субъектов с численностью от 16 до 100 человек. Более 100 сотрудников на предприятиях, которые составили 1,95 % от принявших участие в опросе.

86,64 % опрошенных хозяйствующих субъектов, работают в следующих сферах: розничная торговля, медицинские услуги, дошкольное образование, дополнительное образование, общее образование детей, среднее профессиональное образование, отдых и оздоровление детей, ритуальные услуги, услуги по благоустройству городской среды, услуги по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов, услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, услуги по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», услуги по ремонту автотранспортных средств, строительства, наружной рекламы, сельскохозяйственной продукции, производство кирпича, бетона (по 4,56 % на каждую сферу), санаторно-курортные и туристические услуги (10,42%), а также 2,93 % - прочие сферы.

В 2020 году среди опрошенных по 6,666 % - хозяйствующих субъектов, работающих в следующих сферах: розничная торговля, медицинские услуги, дошкольное образование, дополнительное образование детей, ритуальные услуги, услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, услуги по перевозке

пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации, услуги по ремонту автотранспортных средств, строительства, сельскохозяйственной продукции, нефтепродуктов, легкой промышленности, а также 20 % - прочие сферы.

2. Динамика оценки субъектами предпринимательской деятельности уровня конкуренции и примерного количества конкурентов в сравнении с прошлым годом.

Среди субъектов предпринимательства, участвовавших в опросе, 63,19 % считают, что в городе высокая конкуренция (показатель 2020 г. – 46,7 %), 28,99 %, что умеренная конкуренция (показатель прошлого года 40 %) и 0 %, что слабая конкуренция (показатель прошлого года 0 %), 1,95 % – затруднились ответить. Таким образом, очевидно, что с точки зрения предпринимателей уровень конкуренции достаточно высокий, но не чрезмерный.

Субъекты предпринимательства, оценившие количество конкурентов в диапазоне «от 1 до 3 конкурентов», составили 41,1 %, против 26,666 % опрошенных в 2020 г.; «от 4 до 8 конкурентов» у 46,58 % (в 2020 г. этот показатель был 46,666 %); 2,61 % – «большое число конкурентов»; 9,45 % – «затрудняюсь ответить» (в 2020 г. этот показатель был 13,333 %).

3. Динамика оценки административных барьеров при ведении предпринимательской деятельности в сравнении с прошлым годом по направлениям деятельности.

При оценке барьеров ведения предпринимательской деятельности 70,68 % заявили об отсутствии ограничений (в 2020 г. – 7 %) 16,94 % опрошенных назвали таким барьером высокие налоги (в 2020 г. – 63 %), 11,73 % - нестабильность законодательства (в 2020 г. – 27 %), 0 % - сложность/ затянутость процедуры получения лицензий (в 2020 г. - 0 %), 0,65 % - давление правоохранительных органов (в 2020 г. – 3 %).

Непреодолимыми назвали административные барьеры 0 %, требующими значительных затрат – 4,56 %, 48,21 % опрошенных отметили, что барьеры есть, но их преодоление значительных затрат не требует, о полном отсутствии барьеров заявили 31,27 % опрошенных, 15,96 % опрошенных затрудняются ответить.

Оценивая динамику последних трех лет 67,1 % заявили об улучшении ситуации по преодолению административных барьеров, стабильной ситуации с наличием барьеров 4,56 %, сложностях в преодолении 0 %, ухудшении ситуации 0 %. Об отсутствии барьеров, как сейчас, так и ранее 25,73 %, затрудняются ответить 2,61 %.

4. Анализ информации о жалобах в контрольно-надзорные органы в динамике с прошлым годом по направлениям деятельности.

Среди опрошенных 76,87 % не обращались в надзорные органы

(в 2020 г. – 94,56 %); 19,22 % обращались, полностью отстаивали свои права (в 2020 г. – 2,72 %); 3,91 % обращались, частично удалось отстаивать свои права (в 2020 г. – 2,58 %).

5. Динамика оценки оказания услуг субъектов естественных монополий, сложности и сроков их получения в сравнении с прошлым годом.

В общей оценке качества услуг, предоставляемых в городе субъектами естественных монополий, удовлетворенность сроками получения услуги составила:

водоснабжения, водоотведения – 86,64 % (в 2020 г. – 46,6 %);

водоочистка – 85,02 % (в 2020 г. – 13,3 %);

газоснабжения – 82,73 % (в 2020 г. - 0 %);

телефонной связи – 78,50 % (в 2020 г. – 26,6 %);

электроснабжения – 86,64 % (2020 г. – 46,6 %);

теплоснабжения – 80,13 % (в 2020 г. – 13,3 %).

Удовлетворенность по критерию сложность (количество) процедур подключения к сетям:

водоснабжения, водоотведения – 84,69 % (в 2020 г. - 46,6 %);

водоочистка – 84,36 % (в 2020г. - 13,3 %);

газоснабжения – 83,39 % (в 2020 г. - 0 %);

телефонной связи – 79,15 % (в 2020 г. – 26,6 %);

электроснабжения – 78,82 % (2020 г. – 46,6 %);

теплоснабжения – 77,52 % (в 2020 г. – 13,3 %).

Удовлетворенность опрошенных хозяйствующих субъектов стоимостью услуг подключения составила:

водоснабжения, водоотведения – 79,48 % (в 2020 г. – 46,60 %);

водоочистка – 79,15 % (в 2020 г. – 13,3 %);

газоснабжения – 79,15 % (в 2020 г. - 0 %);

телефонной связи – 79,48 % (в 2020 г. - 20 %);

электроснабжения – 75,24 % (2020 г. – 46,6 %);

теплоснабжения – 82,73 % (в 2020 г. – 13,3 %).

Анализируя динамику оценки услуг субъектов естественных монополий по предложенным критериям, очевидно, что уровень удовлетворенности респондентов в сравнении с 2020 годом значительно увеличился.

6. Удовлетворенность состоянием и развитием конкурентной среды.

Удовлетворены состоянием и развитием конкурентной среды 82,74 % опрошенных субъектов (в 2020 г. - 60 %). Скорее удовлетворены состоянием и развитием конкурентной среды – 8,47 %, неудовлетворен состоянием и развитием конкурентной среды – 2,28 % . Затруднились ответить – 6,51%.

7. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, а также доступности для субъектов предпринимательской деятельности финансовых услуг

Проведенный опрос сферы финансовых услуг по критериям «стоимость», «качество», «доступность» показал, что в 2021 году удовлетворенность сферой финансовых услуг сложилась следующим образом:

Банки: «Стоимостью» удовлетворены – 83,39 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 83,06 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 85,34 % опрошенных;

Микрофинансовые организации: «Стоимостью» удовлетворены – 77,52 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 85,99 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 84,36 % опрошенных;

Кредитные потребительские кооперативы: «Стоимостью» удовлетворены – 82,08 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 86,64 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 83,39 % опрошенных;

Ломбарды: «Стоимостью» удовлетворены – 78,83 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 78,5 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 79,15 % опрошенных;

Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры): «Стоимостью» удовлетворены – 78,50 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 85,01 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 79,15 % опрошенных;

Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы: «Стоимостью» удовлетворены – 86,64 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 82,74 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 77,52% опрошенных;

Негосударственные пенсионные фонды: «Стоимостью» удовлетворены – 80,13 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 79,8 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 75,24 % опрошенных;

Брокеры: «Стоимостью» удовлетворены – 79,8 % опрошенных, «качеством» удовлетворены – 82,41 % опрошенных, «доступностью» удовлетворены 82,74 % опрошенных.

### **III. Анализ итогов опросов населения в отношении доступности финансовых услуг**

1. Мониторинг материального положения населения города Невинномысска

Проведенный опрос материального положения населения города Невинномысска показал, что в 2021: 2,89 % опрошенных не всегда хватает денег даже на еду, 4,33 % опрошенных достаточно денег на еду, но купить одежду серьезная проблема, 33,99 % хватает денег на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомат, пришлось бы копить или брать в долг/ кредит, 51,31 % опрошенных может

купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль – непозволительная роскошь, 4,15 % опрошенных могут позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру, 3,34 % опрошенных не испытывают никаких финансовых затруднений, при необходимости могут купить квартиру или дом.

## 2. Мониторинг востребованности финансовых услуг за последние 12 месяцев

Проведенный опрос востребованности финансовых услуг в 2021 году показал, что:

Банковский вклад: «Имеется сейчас» у 16,05 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 17,04 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 66,9 % опрошенных;

Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации: «Имеется сейчас» у 19,21 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 10,91 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 69,88 % опрошенных;

Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе: «Имеется сейчас» у 20,2 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 15,6 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 64,20 % опрошенных;

Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе: «Имеется сейчас» у 12,17 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 9,56 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 78,27 % опрошенных;

Индивидуальный инвестиционный счет: «Имеется сейчас» у 8,57 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 6,72 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 84,67 % опрошенных;

Инвестиционное страхование жизни: «Имеется сейчас» у 21,9 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 11,45 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 66,64 % опрошенных;

Брокерский счет: «Имеется сейчас» у 4,24 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 3,07 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 92,7 % опрошенных;

Вложение средств в паевой инвестиционный фонд: «Имеется сейчас» у 2,89 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 2,52 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 94,59 % опрошенных;



Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме): «Имеется сейчас» у 37,6 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 22,99 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 39,40 % опрошенных;

Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом: «Имеется сейчас» у 64,20 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 74,03 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 9,83 % опрошенных;

Использование кредитного лимита по кредитной карте: «Имеется сейчас» у 57,89 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 28,4 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 13,7 % опрошенных;

Онлайн-заем в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю услуги в безналичной форме): «Имеется сейчас» у 5,32 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 12,8 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 81,88 % опрошенных;

Иной заем в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-заемом: «Имеется сейчас» у 48,6 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 11,09 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 40,30 % опрошенных;

Онлайн-заем в кредитном потребительском кооперативе: «Имеется сейчас» у 2,07 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 0,09 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 97,84 % опрошенных;

Иной заем в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-заемом: «Имеется сейчас» у 1,082 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 0,09 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 98,83 % опрошенных;

Онлайн-заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе: «Имеется сейчас» у 0,18 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 0,81 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 99 % опрошенных;

Иной заем в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-заемом: «Имеется сейчас» у 0,09 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 0,18 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 99,72 % опрошенных;

Заем в ломбарде: «Имеется сейчас» у 0,18 % опрошенных, «Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев» у 0,27 % опрошенных, «не использовался за последние 12 месяцев» 99,55 % опрошенных.

### 3. Мониторинг удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг

Проведенный опрос удовлетворенности работой сферы финансовых услуг показал, что в 2021 году ситуация сложилась следующим образом:

Банки: «полностью удовлетворены» – 68,17 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 22,36 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 5,3 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 3,7 % опрошенных, «не сталкивались» – 0,45 % опрошенных;

Микрофинансовые организации: «полностью удовлетворены» – 57,26 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 24,17 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 13,26 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 4,78 % опрошенных, «не сталкивались» – 0,54 % опрошенных;

Кредитные потребительские кооперативы: «полностью удовлетворены» – 53,11 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 26,51 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 4,15 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 15,15 % опрошенных, «не сталкивались» – 1,08 % опрошенных;

Ломбарды: «полностью удовлетворены» – 61,41 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 25,52 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 3,25 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 8,48 % опрошенных, «не сталкивались» – 1,35 % опрошенных;

Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры): «полностью удовлетворены» – 56,27 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 26,96 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 10,1 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 5,4 % опрошенных, «не сталкивались» – 1,26 % опрошенных;

Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы: «Стоимостью» «полностью удовлетворены» – 55,82 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 25,42 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 6,4 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 1,53 % опрошенных, «не сталкивались» – 10,82 % опрошенных;

Негосударственные пенсионные фонды: «полностью удовлетворены» – 50,86 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 28,13 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «не сталкивались» – 21 % опрошенных;

Брокеры: «полностью удовлетворены» – 46,98 % опрошенных, «скорее удовлетворены» – 26,78 % опрошенных, «скорее не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «полностью не удовлетворены» – 0 % опрошенных, «не сталкивались» – 26,24 % опрошенных.

#### 4. Мониторинг доступности для населения финансовых услуг.

Проведенный опрос доступности для населения финансовых услуг по шкале от 1 до 5 показал, что в 2021 году ситуация сложилась следующим образом:

Касса в отделении банка: «легко доступно - 5» – 57,44 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 42,56 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка: «легко доступно - 5» – 57,35 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 42,65 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка: «легко доступно - 5» – 54,19 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 30,2 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 15,6 % опрошенных;

POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг): «легко доступно - 5» – 58,34 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 41,66 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг): «легко доступно - 5» – 55,99 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 44,0 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 0 % опрошенных;

Отделение почтовой связи: «легко доступно - 5» – 52,48 % опрошенных, «практически доступно - 4» – 44,72 % опрошенных, «скорее доступно - 3» – 2,80 % опрошенных.