

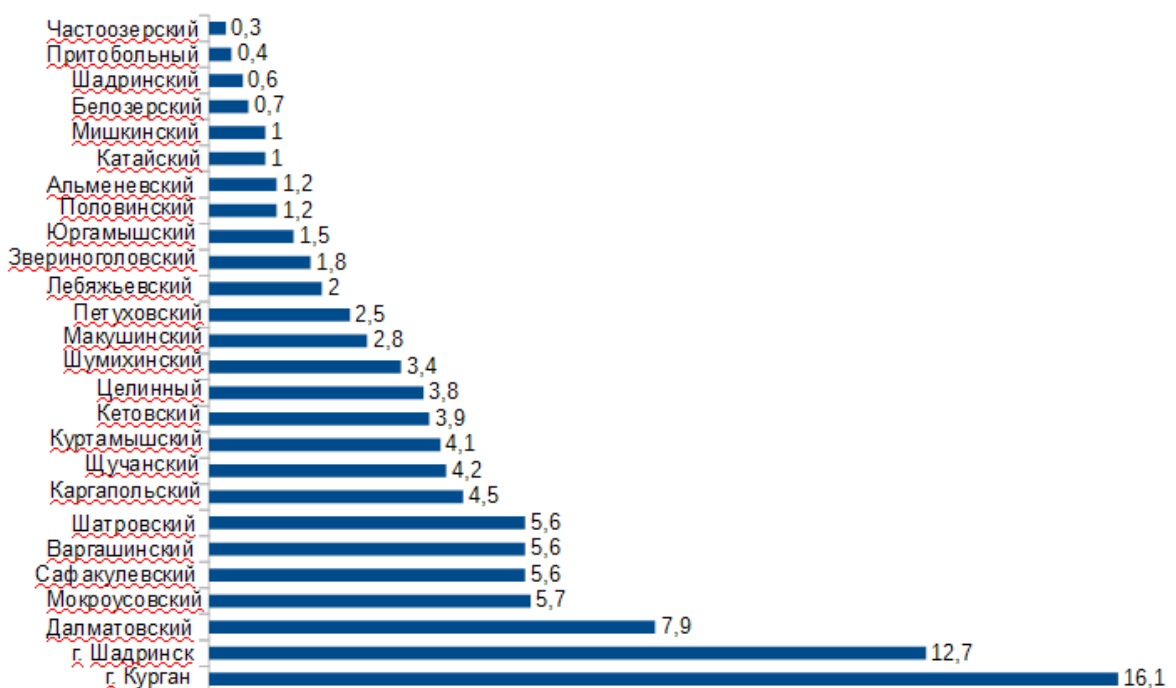
## Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров и услуг на товарных рынках в Курганской области

В 2019 году проведено интернет-анкетирование потребителей товаров и услуг на товарных рынках в Курганской области. В опросе участвовали более 1000 человек.

### I. Социально-демографические характеристики

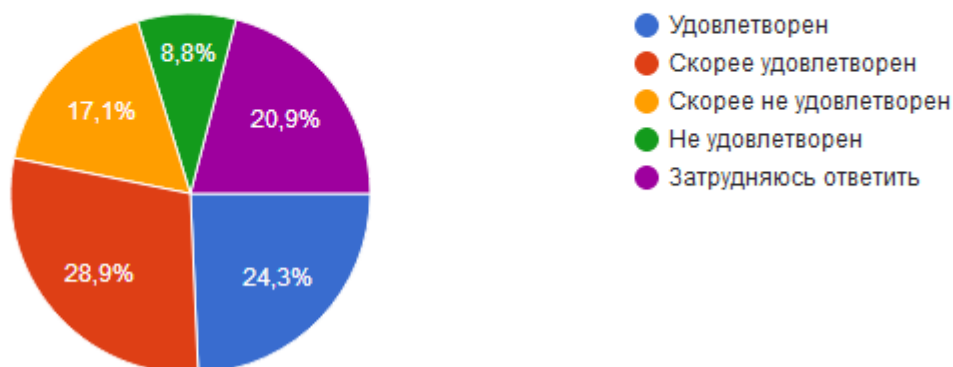
Личностные характеристики респондентов	Доля, %
Пол:	
женщины	77,5
мужчины	22,5
Возраст:	
16 - 44	63,2
44 и старше	36,8
Территория проживания:	
- город	12,8
- сельский населенный пункт	87,2
Уровень образования:	
- общее среднее;	6,3
- среднее специальное	24,7
- высшее (неполное)	69
Статус респондента:	
- экономически активное население	84,6
- пенсионеры и учащиеся	15,4

Распределение респондентов по муниципальным образованиям и городским округам Курганской области:

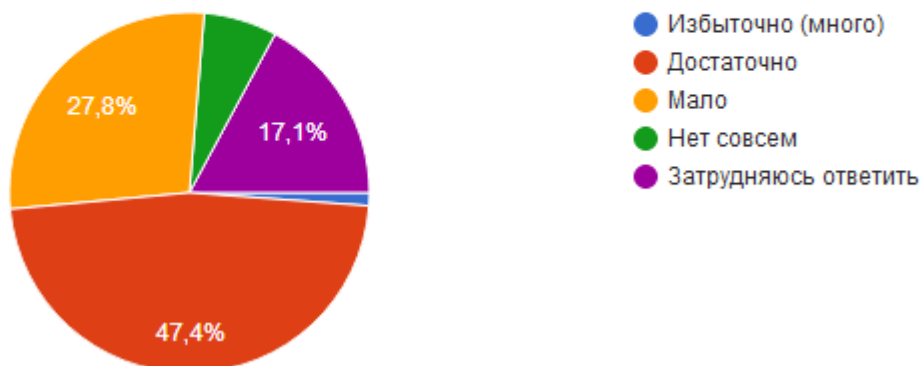


## II. Удовлетворенность качеством товаров и услуг

Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ?



Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ?

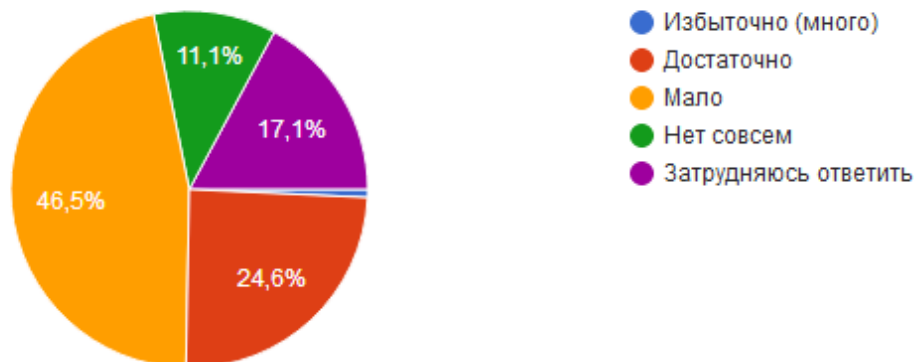


Достаточными представленными услугами дошкольного образования считают 50% опрошенных респондентов (избыточно 2,1%, достаточно — 47,4%). По сравнению с 2018 годом показатель остался на том же уровне.

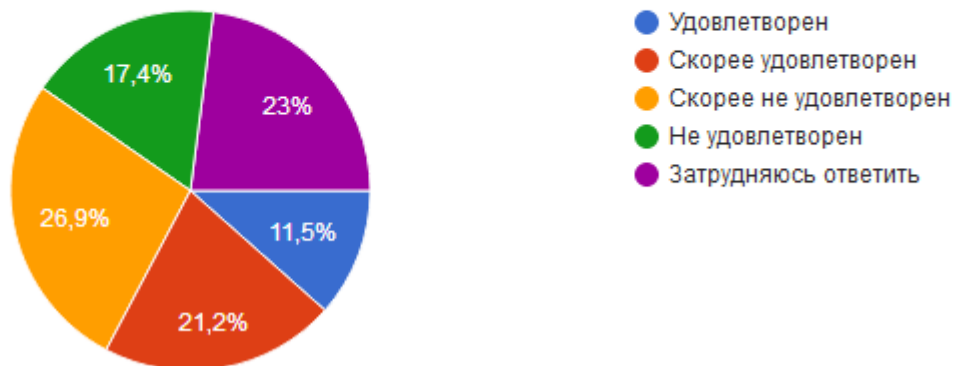
Удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг дошкольного образования 53,2% опрошенных респондентов (уровень 2018 года).

38% респондентов считают, что количество организаций, представляющих услуги дошкольного образования за последние 3 года не изменилось. В свою очередь 26% заметили увеличение количества данных организаций.

Как вы считаете в достаточной ли мере представлены услуги ДЕТСКОГО ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ?



Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг ДЕТСКОГО ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ?

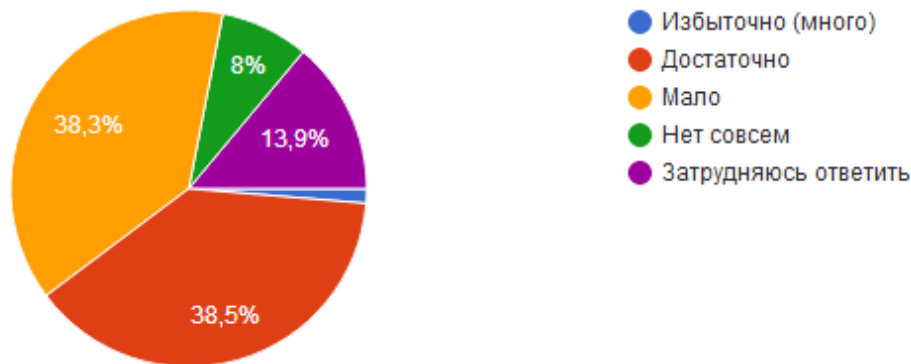


Качеством услуг и возможностью выбора детского отдыха и оздоровления не удовлетворены около 44,5% жителей (в 2018 году — 51%).

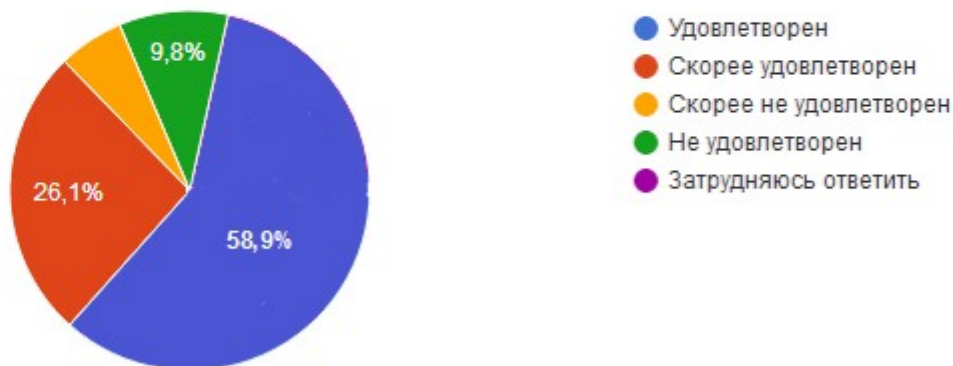
Услуги детского отдыха и оздоровления, предоставляемые в Курганской области, считают недостаточными около 57,5 % опрошенных (в 2018 году - 60%).

Количество неудовлетворенных снизилось по сравнению с 2018 годом.

Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ?

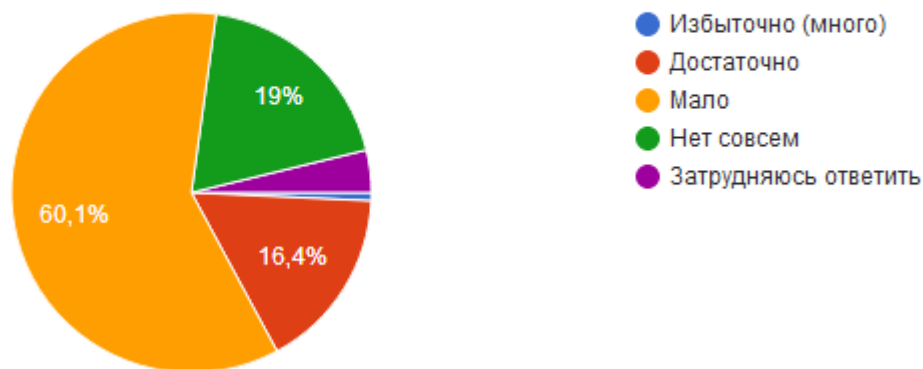


Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ?

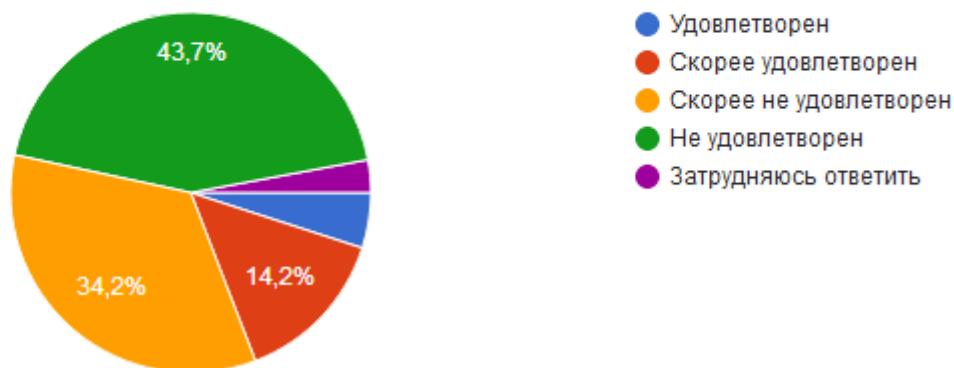


В рамках реализации регионального проекта «Успех каждого ребенка» в Курганской области проведен мониторинг уровня удовлетворенности родителей качеством дополнительного образования среди организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы. В анкетировании приняли участие 3420 респондентов. Из них по данным опроса удовлетворены качеством услуг дополнительного образования - 85 %. Профессиональными качествами педагогов дополнительного образования, их заинтересованностью в достижении ребенком положительных результатов в освоении программы дополнительного образования удовлетворены 80 % родителей.

Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ?



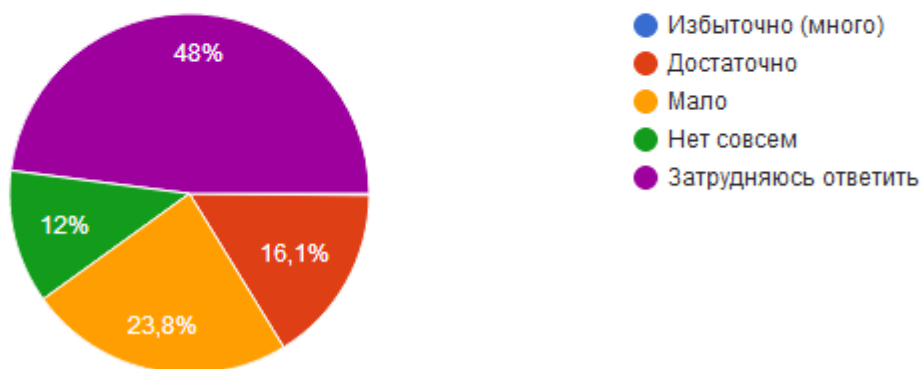
Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ?



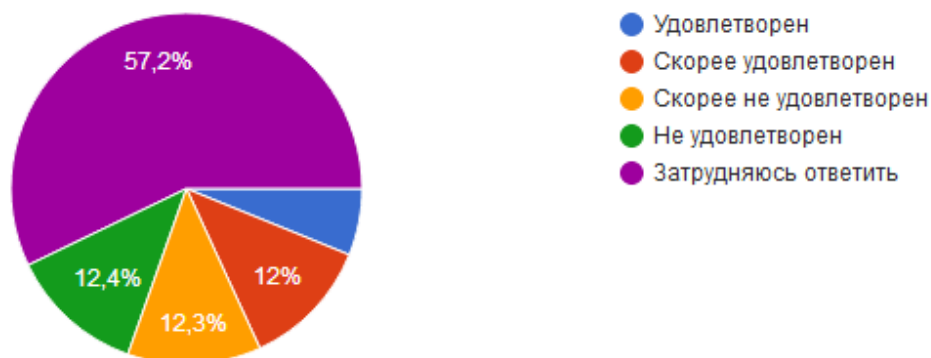
Значительная часть потребителей — 79% считает, что в регионе недостаточно представлен выбор медицинских услуг. По сравнению с 2018 годом уровень неудовлетворенности выбором медуслуг не изменился.

78% респондентов не удовлетворены качеством медицинских услуг в Курганской области.

Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ?

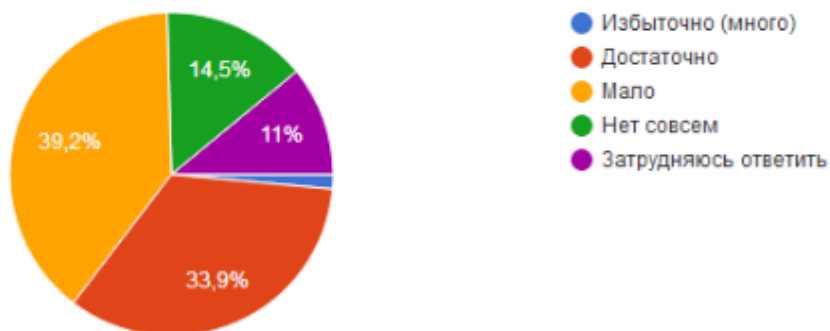


Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ?

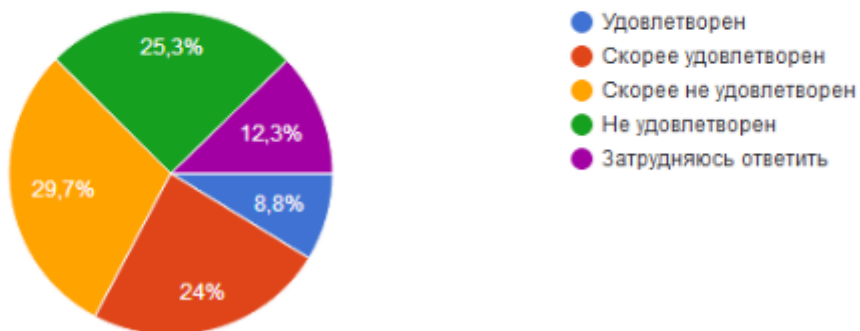


Более половины опрошенных - 48% затруднились оценить достаточность, а 57,2% качество предоставляемых в Курганской области услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), 35% считают, что данная услуга представлена недостаточно, либо её совсем нет, в 2018 году так считали 42%.

Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещения?



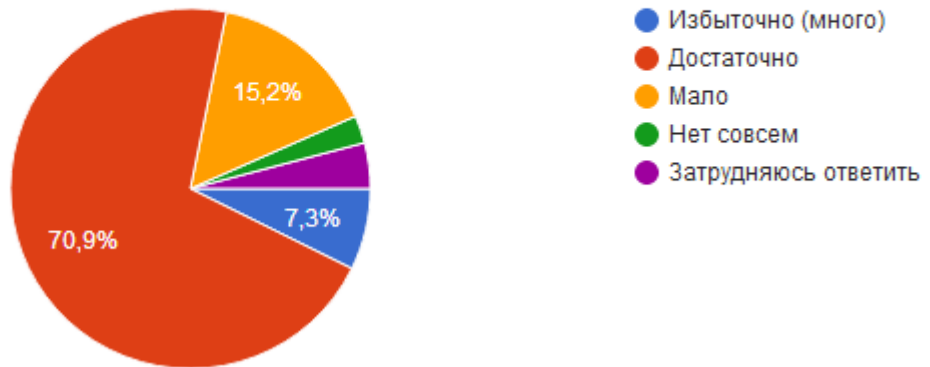
Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещения?



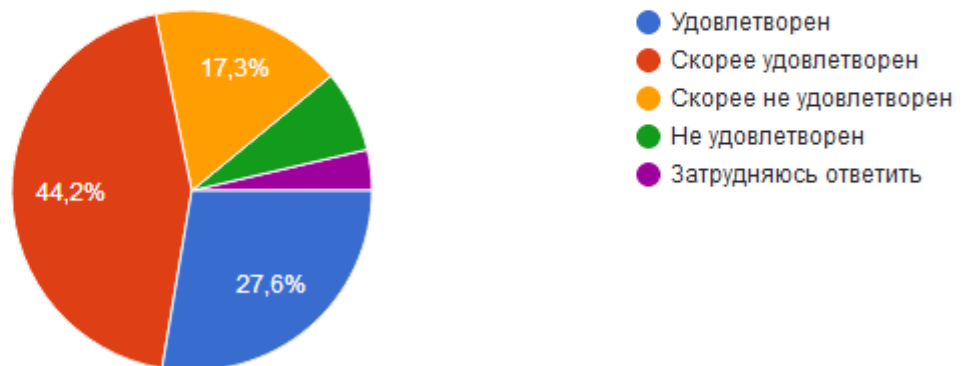
Выполнение работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах считают недостаточными около 54% опрошенных (уровень 2018 года).

Качеством и возможностью выбора не удовлетворены около 55% потребителей (уровень 2018 года).

Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги СВЯЗИ?



Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг СВЯЗИ?

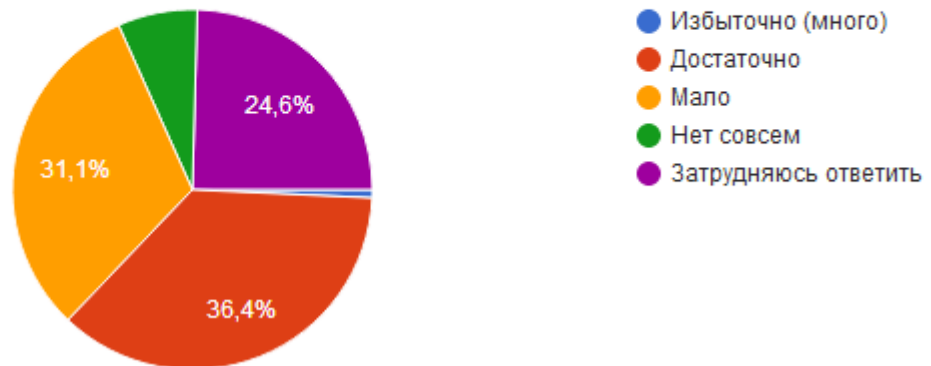


Большая часть опрошенных – более 78% склоняется к мнению, что услуги связи в регионе предоставлены достаточно, в 2018 году — 77%.

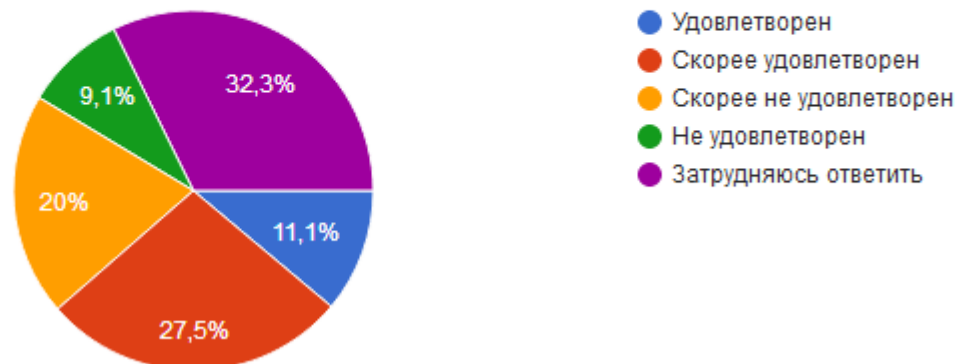
Качеством и возможностью выбора услуг связи удовлетворены 72%, по сравнению с предыдущим периодом степень удовлетворенности потребителей незначительно возросла.



Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ?



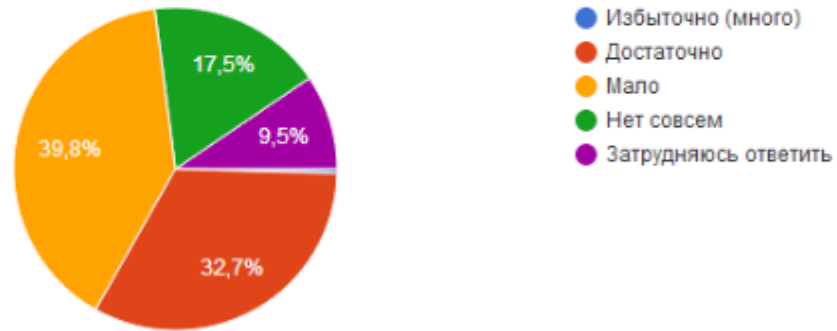
Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ?



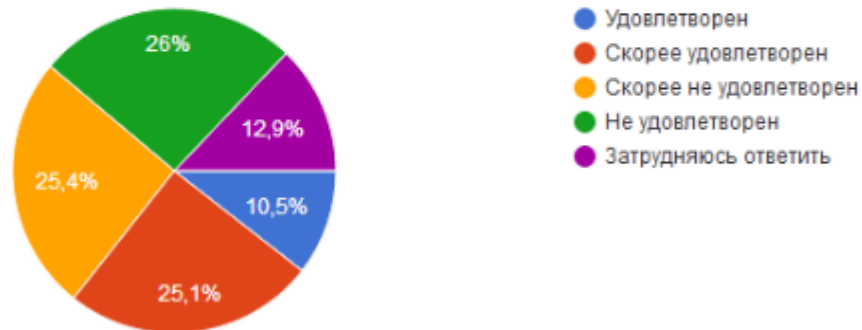
38% респондентов считают достаточными предоставляемые услуги социального обслуживания населения (уровень 2018 года).

Около 40% находят качество и возможность выбора услуг социального обслуживания населения удовлетворительным. В этом году качество и возможность выбора оценили на 3% выше чем в 2018 году.

Как вы считаете в достаточной ли мере предоставлены услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок?



Насколько вы удовлетворены качеством и возможностью выбора услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок?



Качеством и возможностью выбора услуги перевозки общественным транспортом удовлетворены 36% респондентов.

Услуги перевозок общественным транспортом считают достаточными около 34% респондентов.

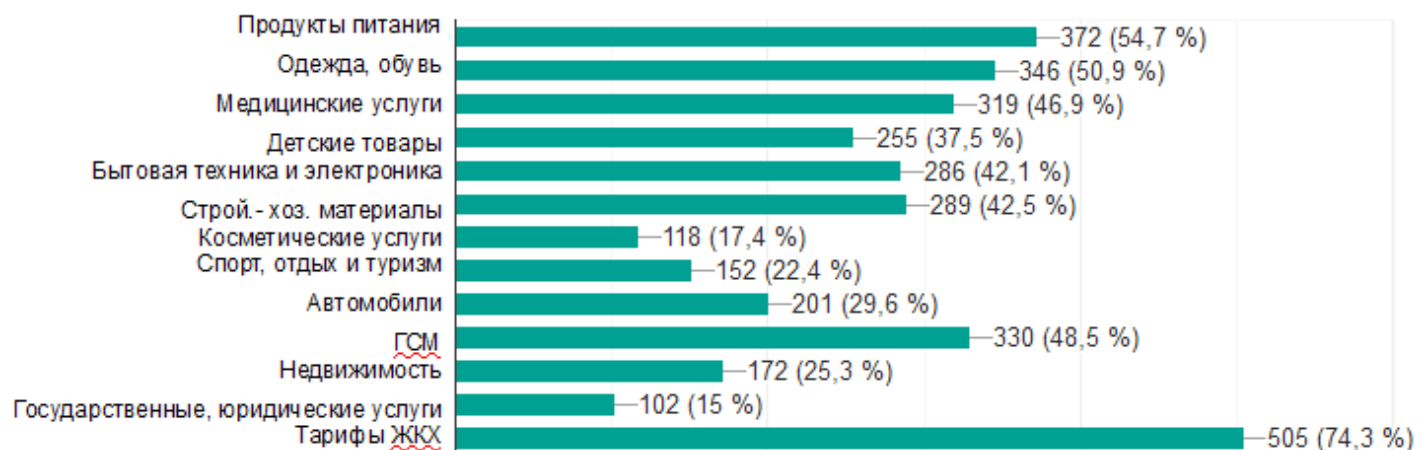
### III. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды

Потребители Курганской области выделяют товары и услуги, цены на которые выше по сравнению с другими регионами, а также :

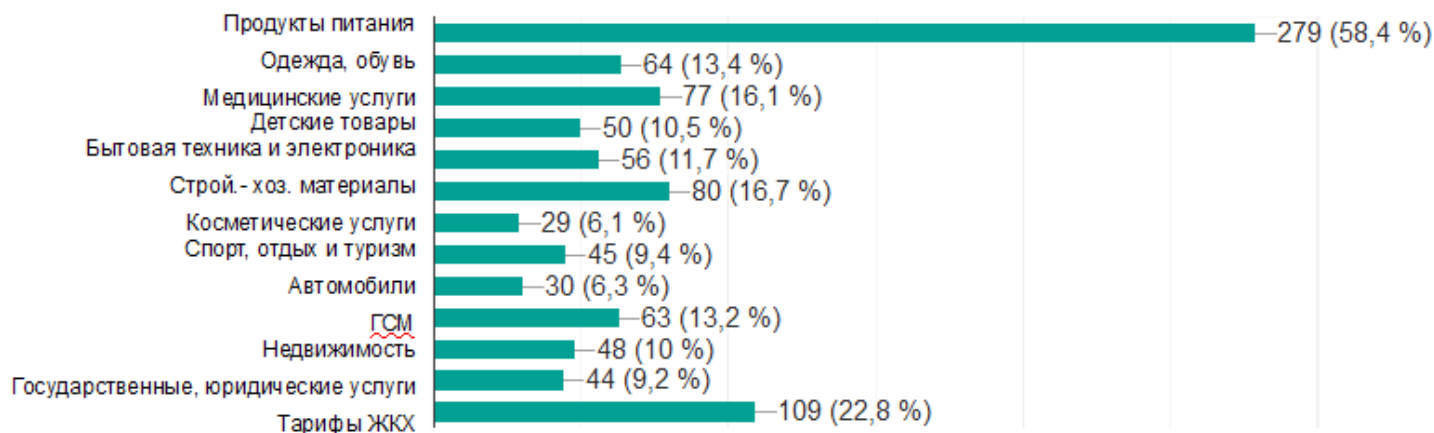
- тарифы ЖКХ - 74,3% (в 2018 году — 76,4 %);
- продукты питания – 54,7% (53,5%);
- одежда, обувь - 50,9% (47,8 %);
- ГСМ (бензин и другое) – 48,5% (47,7%);
- медицинские услуги - 46,9% (40,3%);
- строительные материалы - 42,5% (40,6 %);
- бытовая техника и электроника — 42,1 (37,1%).

Такая же аналитика проведена в части качества товаров и услуг (представлена ниже).

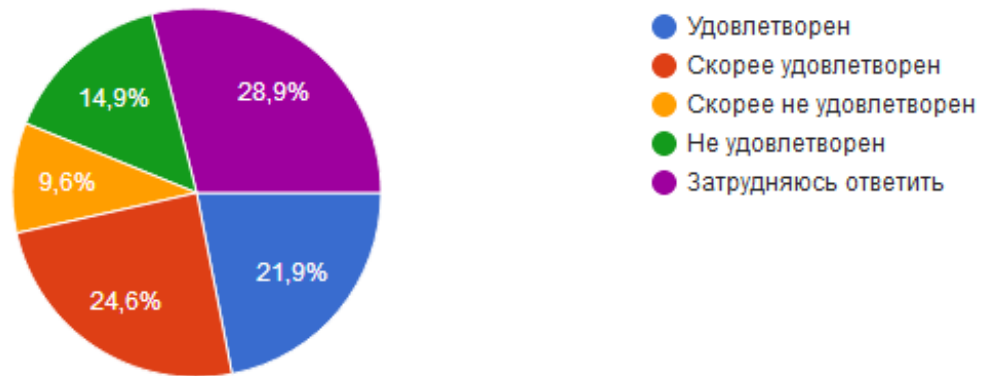
По сравнению с другими регионами на какие товары и (или) услуги цены в Курганской области выше?



По сравнению с другими регионами качество каких товаров и (или) услуг в Курганской области выше?

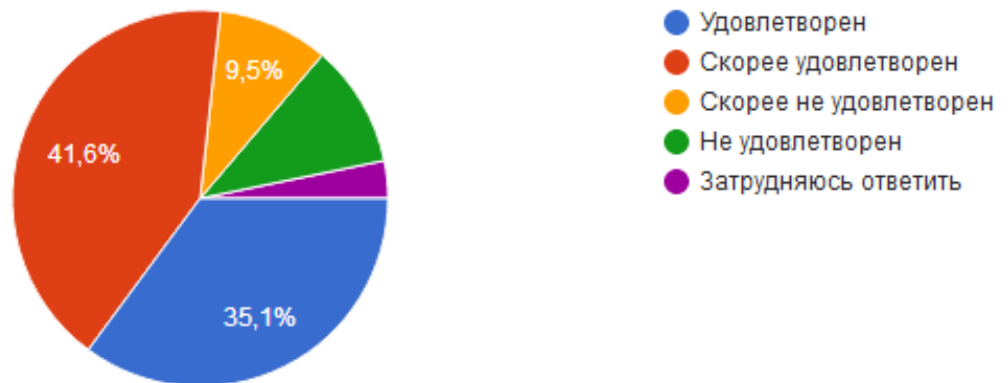


### Удовлетворены ли вы качеством услуг ВОДОСНАБЖЕНИЯ/ ВОДООТВЕДЕНИЯ?



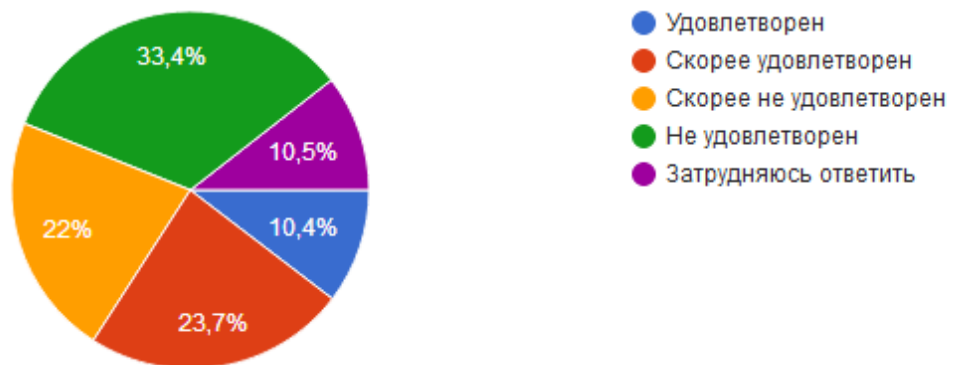
Качеством услуг водоснабжения удовлетворены более 56% опрошенных. Процент неудовлетворенных данной услугой остался на уровне 2018 года.

### Удовлетворены ли вы качеством услуг ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ?



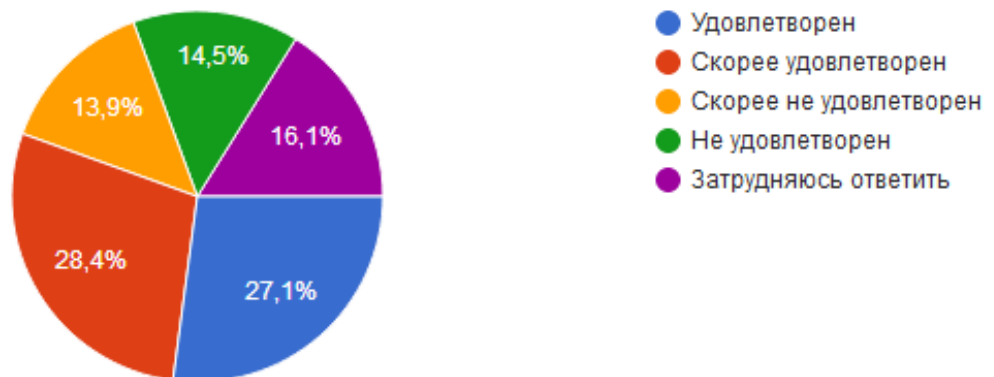
Потребители высоко оценили уровень удовлетворенности качеством услуг электроснабжения - 77% респондентов (уровень 2018 года).

### Удовлетворены ли вы качеством ВОДЫ (услуг водоочистки)?



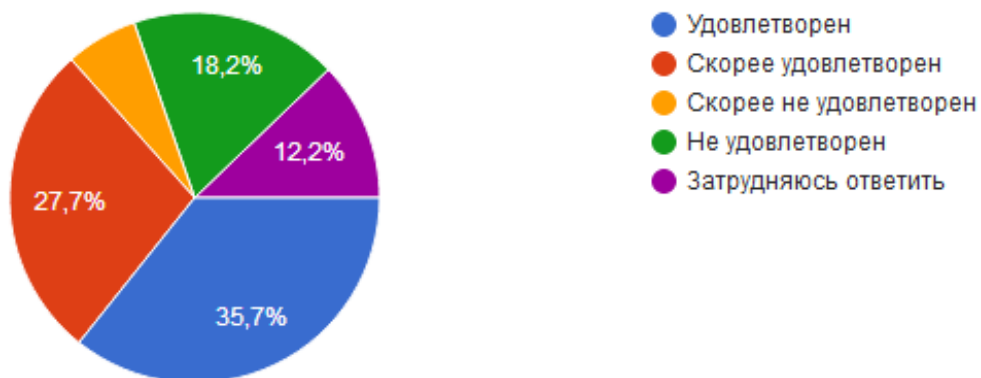
Качеством воды (услуг водоочистки) не удовлетворены более 55% респондентов, 34% удовлетворены услугой (уровень 2018 года).

### Удовлетворены ли вы качеством услуг ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ?



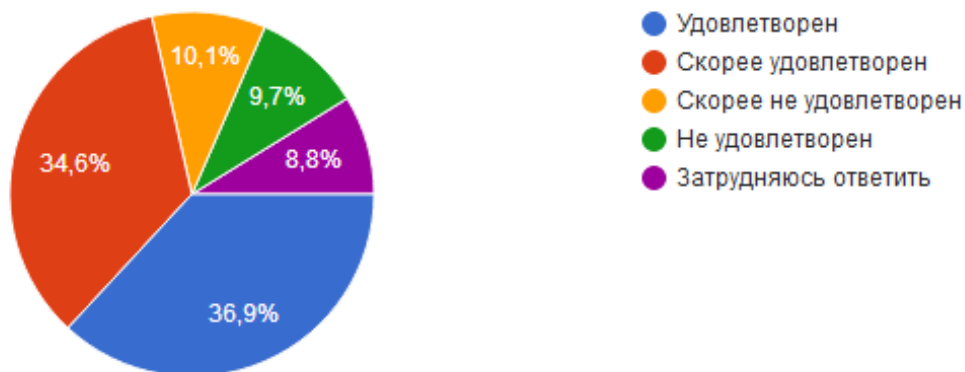
Качеством услуг теплоснабжения удовлетворены 57% респондентов (уровень 2018 года).

### Удовлетворены ли вы качеством услуг ГАЗОСНАБЖЕНИЯ?



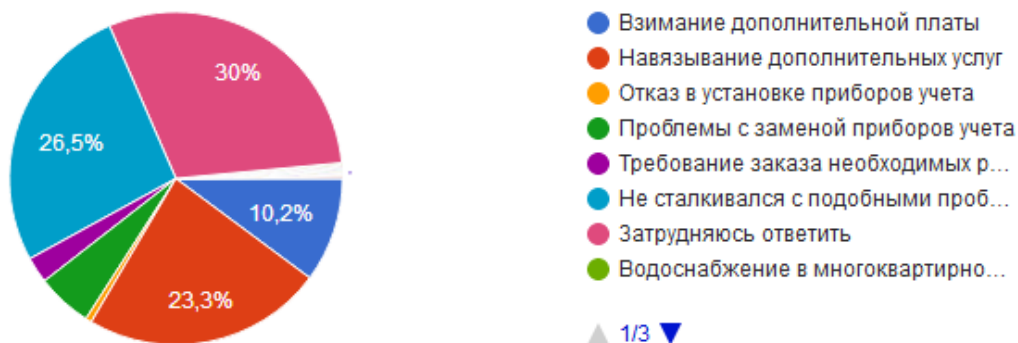
Качеством услуг газоснабжения удовлетворены более 62% респондентов. Удовлетворенность потребителей осталась на уровне 2018 года.

### Удовлетворены ли вы качеством услуг ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ?



Качеством услуг телефонной связи удовлетворены 72% респондентов (уровень 2018 года).

С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий?



При взаимодействии с субъектами естественных монополий респонденты выделили две проблемы: «навязывание дополнительных услуг» (23,3%) и «взимание дополнительной платы» (10,2%).

Более 26% опрошенных отметили, что не сталкивались с проблемами при взаимодействии с субъектами естественных монополий, в свою очередь 30% жителей затруднились ответить.

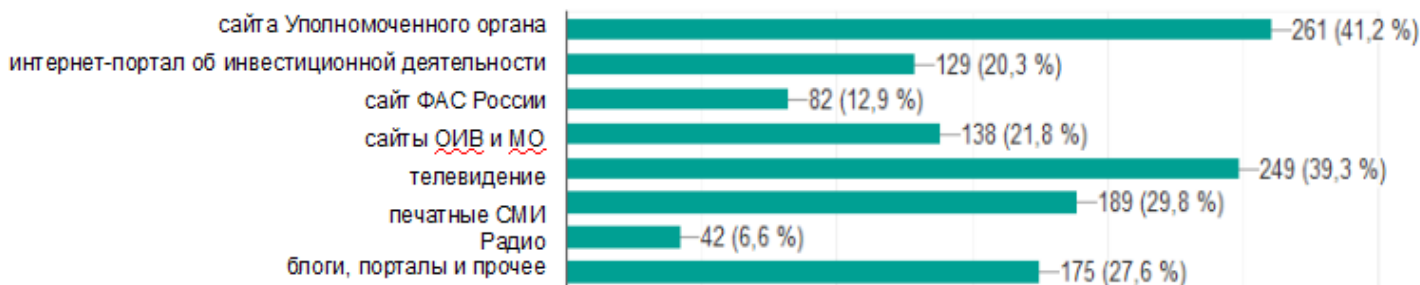
Респонденты оценили уровень доступности и понятности, а также удобство получения официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг в Курганской области, размещаемой в открытом доступе.

Показатель	Удовлетворительно	Скорее удовлетворительно	Скорее неудовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
	%				
Уровень доступности	18,5	25,1	12,3	7,1	36,9
Уровень понятности	17,1	26,4	11,2	6,4	38,9
Удобство получения	16,3	27,4	10,3	7,3	38,7

По результатам проведенного мониторинга респонденты положительно оценили данные показатели, более 40% опрошенных удовлетворены доступностью и удобством получения информации о состоянии конкурентной среды.

37-39% опрошенных затруднились ответить.

Источники информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Курганской области и деятельности по содействию развитию конкуренции которыми предпочитают пользоваться и доверяют больше всего жители региона:



41,2% опрошенных предпочитают в качестве основного источника информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг сайт уполномоченного органа по содействию развитию конкуренции в Курганской области.

Чуть меньшим спросом, как источники информации, пользуются: телевидение - 39,3% и печатные средства массовой информации - 29,8%.

Обращались ли Вы в отчетном году в надзорные органы за защитой прав потребителей?



В 2018 году 90,7% опрошенных граждан не обращались в надзорные органы за защитой прав потребителей.