

**Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках субъекта Российской Федерации и состоянием ценовой конкуренции (с указанием числа респондентов, участвующих в опросах по каждому рынку)**

**I. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

В рамках текущего мониторинга обработаны 1887 анкет жителей Новгородской области, принявших участие в опросе. Из общего числа опрошенных женщины составили 82,6%, мужчины – 17,4%. Разница результатов текущего опроса в сравнении с данными 2019 года по заданному параметру – в пределах статистической погрешности (2019 год: женщин – 80,4%, мужчин – 19,6%).

Исследуемые в настоящее время возрастные группы не совпадают с возрастными границами групп опроса предыдущего года, соответственно, анализ невозможен. Можно только отметить снижение за год количества респондентов среди молодежи и пенсионеров, что также прослеживается в декларируемом социальном статусе.

Возрастной состав респондентов текущего опроса:

- от 18 до 24 лет – 6,2% от общего числа респондентов;
- от 25 до 34 лет – 17,8% от общего числа респондентов;
- от 35 до 44 лет – 29,8% от общего числа респондентов;
- от 45 до 54 лет – 28,7% от общего числа респондентов;
- от 55 до 64 лет – 15,6% от общего числа респондентов;
- старше 65 лет – 2% от общего числа респондентов.

Из общего числа опрошенных в 2020 году:

- работают 88,9% респондентов, что на 22,6% чаще, чем заявлено годом ранее;
- находятся на пенсии 3,9% респондентов (2019 г– 19,9%);
- нигде не работают 2,6% респондентов, что в 2,5 раза реже, чем в 2019 году;
- учатся в образовательных учреждениях 2,2% респондентов (2019 г– 7,6%);
- предприниматели – 1,2% респондентов;
- самозанятые – 0,5% респондентов (на период опроса 2019 года отсутствовали на территории Новгородской области);
- домохозяйки – 0,5% респондентов.

Уровень образования респондентов опроса 2020 года:

- основное общее образование – 1,9% респондентов;

- общее среднее – 3,8% респондентов;
- среднее профессиональное – 23,1% респондентов;
- высшее – 52% респондентов;
- высшее – бакалавр – 7,8% от общего числа респондентов;
- высшее – специалитет, магистратура – 9,9%;
- высшее – подготовка кадров высшей квалификации – 1,3% респондентов;
- иное – 0,3% от общего числа респондентов.

Второй год подряд в опросах преимущественно принимают участие лица, имеющие высшее образование. Так в текущем опросе 71% респондентов получили высшее образование (суммарно), что больше на 11,5%, чем в 2019 году. При этом полученное среднее образование (суммарно) в 2020 году отметили на 11,5% респондентов меньше, чем годом ранее.

Ответы на вопрос «Есть ли у Вас дети?» в 2020 году распределились следующим образом:

- нет детей – 19,4% от общего числа респондентов;
- 1 ребенок – 35,5% от общего числа респондентов;
- 2 ребенка – 37,9% от общего числа респондентов;
- 3 и более детей – 7,2% от общего числа респондентов.

Второй год подряд в опросах чаще принимают участие лица, имеющие детей, при этом в сравнительном анализе распределение ответов опроса 2019 года и 2020 года фиксируются с разницей, не превышающей 3%, что в пределах статистической погрешности.

На вопрос: «Какой примерно среднемесячный доход в расчете на одного члена Вашей семьи?» были получены следующие ответы:

- до 10 тыс. руб. – 15,3% от общего числа респондентов, что на 3,3% чаще, чем в 2019 году;
- от 10 до 20 тыс. руб. – 50,6% респондентов, что на 2,5% чаще, чем годом ранее;
- от 20 до 30 тыс. руб. – 23,4% респондентов и это на 14,3% ниже результатов 2019 года;
- от 30 до 45 тыс. руб. – 8,1% респондентов (2019 год – 5,7%);
- от 45 до 60 тыс. руб. – 0,5% респондентов, как и годом ранее;
- свыше 60 тыс. руб. – 0,7% от общего числа респондентов (2019 год – 0%).

Чаще в опросах принимали участие лица, имеющие среднемесячный доход в расчете на одного члена семьи от 10 до 30 тыс. рублей: 2019 год – 85,8% от общего числа респондентов, 2020 год – 73,%. В динамике прослеживается снижение уровня доходов населения области.

География исследования:

<b>Наименование городского округа, муниципальных районов, муниципальных округов</b>	<b>Количество респондентов</b>
Великий Новгород	396
Батецкий	23
Боровичский	207
Валдайский	96
Волотовский	29
Демянский	33
Крестецкий	44
Любытинский	85
Маловишерский	27
Маревский	20
Мошенской	29
Новгородский	88
Окуловский	49
Парфинский	82
Пестовский	27
Поддорский	51
Солецкий	26
Старорусский	139
Хвойнинский	127
Холмский	31
Чудовский	148
Шимский	130
<b>ИТОГО</b>	<b>1887</b>

Анализ полученных данных позволяет говорить о том, что основную часть опрошенных составили работающие женщины с высшим образованием в возрасте от 35 до 54 лет (экономически активное население за год сместилось в сторону увеличения возраста), имеющие 1–2 детей и среднемесячный доход на одного члена семьи – от 10 до 30 тыс. рублей.

## **II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ЦЕНАМИ ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ**

В целях определения удовлетворенности потребителей качеством и ценами товаров, работ, услуг участвующим в опросе предложили оценить достаточность организаций, оказывающих услуги на товарных рынках Новгородской области.

**Таблица 1.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:

**«Какое количество организаций предоставляют товары, работы и услуги на рынках Вашего муниципального района?»**

(2020 год, в целом по области, %)

Наименование рынка	Избыточно (много)	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	11,7	63,0	16,5	2,3	6,5
Рынок медицинских услуг	3,2	30,6	51,7	7,1	7,4
Рынок социальных услуг	2,4	44,7	34,7	3,4	15,3
Рынок услуг дополнительного образования детей	4,0	50,4	31,8	2,6	11,2
Рынок ритуальных услуг	9,5	59,4	12,6	3,2	15,3
Рынок жилищного строительства	2,9	31,1	24,7	21,5	19,8
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	2,0	22,9	23,7	20,9	30,5
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	1,9	21,5	32,8	15,5	28,5
Рынок архитектурно-строительного проектирования	1,6	18,0	22,9	22,7	34,7
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	2,2	34,9	22,9	11,8	28,1
Рынок вылова водных биоресурсов	2,2	18,2	17,1	21,4	41,1
Рынок переработки водных биоресурсов	1,8	13,4	16,5	26,9	41,4
Рынок товарной аквакультуры	1,7	13,8	15,1	26,1	43,2
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	2,2	16,4	15,5	24,4	41,4
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	1,6	34,6	26,7	10,3	26,8
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	2,0	31,7	38,2	10,7	17,4
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	2,1	29,5	40,1	10,4	17,9
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	2,3	27,8	35,8	11,1	23,1
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	1,5	29,2	32,9	8,1	28,3
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	1,8	34,4	20,6	8,0	35,1
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	1,9	29,0	17,5	11,5	40,1
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	5,6	52,3	20,5	4,6	17,1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	3,0	42,4	35,6	5,7	13,4
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	2,4	40,1	36,9	6,0	14,6
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	7,7	55,9	17,6	5,7	13,1
Рынок легкой промышленности	2,2	24,0	24,5	22,8	26,4
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	2,8	39,0	23,3	8,2	26,8
Рынок производства кирпича	2,2	20,0	14,1	32,7	31,0
Рынок производства бетона	1,6	18,8	15,3	29,8	34,4
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	4,6	45,6	23,6	7,3	18,9
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	4,4	48,4	29,8	5,2	12,2
Рынок племенного животноводства	2,0	15,9	21,3	21,7	39,2

Рынок семеноводства	2,1	15,2	17,7	24,2	40,9
---------------------	-----	------	------	------	------

Результаты текущего опроса распределены следующим образом.

По 13 позициям респонденты чаще отмечали **достаточное** количество организаций (суммарно «избыточно/много» и «достаточно»), которые предоставляют товары, работы и услуги на следующих рынках Новгородской области:

1. Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 74,7% (2019 год – 81,7%);
2. Рынок ритуальных услуг – 68,9% (2019 год – 74,6%);
3. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 63,6% (2019 год – 74,2%);
4. Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 57,9% (2019 год – 83,5%);
5. Рынок услуг дополнительного образования детей – 54,4% (2019 год – 66%);
6. Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 52,8% (2019 год – 83,7%);
7. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств – 50,2% (2019 год – 73%);
8. Рынок социальных услуг – 47,1% (2019 год только 20,3%);
9. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – 45,4% (2019 год только 30,2%);
10. Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева – 41,8% (2019 год – 68,5%);
11. Рынок кадастровых и землеустроительных работ – 37,1% (2019 год только 19,8%);
12. Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 36,2% (2019 год 64,2%);
13. Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации – 30,9% (2019 год – 62,5%).

При этом за год фиксируется увеличение количества организаций на *рынке оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, рынке кадастровых и землеустроительных работ и рынке социальных услуг* (на 15,2%, 17,3% и 26,8% соответственно).

Респонденты второй год подряд чаще отмечают **недостаточное** количество организаций, которые предоставляют товары, работы и услуги на

следующих рынках Новгородской области (суммарно «мало» и «нет совсем»):

1. Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) – 37% (2019 год – 10,6%);
2. Рынок вылова водных биоресурсов – 38,5% (2019 год – 24,9%);
3. Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения – 39,9% (2019 год – 34,8%);
4. Рынок поставки сжиженного газа в баллонах – 41% (2019 год – 19,7%);
5. Рынок товарной аквакультуры – 41,2% (2019 год – 29,3%);
6. Рынок семеноводства – 41,9% (2019 год – 5,2%);
- 7. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок – 42,9% (2019 год – 53,2%);**
8. Рынок племенного животноводства – 43% (2019 год – 16,2%);
9. Рынок переработки водных биоресурсов – 43,4% (2019 год – 25,1%);
10. Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства – 44,6% (2019 год – 24,8%);
11. Рынок производства бетона – 45,5% (2019 год – 24,5%);
12. Рынок архитектурно-строительного проектирования – 45,6% (2019 год – 15,1%);
13. Рынок жилищного строительства – 46,2% (2019 год – 16,4%);
14. Рынок производства кирпича – 46,8% (2019 год – 21%);
- 15. Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме – 46,9% (2019 год – 56,5%);**
16. Рынок легкой промышленности – 47,3% (2019 год – 34,2%);
- 17. Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 48,3% (2019 год – 74,3%);**
18. Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 48,9% (2019 год – 38,9%);
- 19. Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды – 50,5% (2019 год – 56,4%);**
20. Рынок медицинских услуг – 58,8% (2019 год – 32%).

По результатам последнего опроса респонденты реже стали отмечать недостаточность количества организаций только на четырех из общего числа исследуемых рынков:

- рынок выполнения работ по благоустройству городской среды (на 5,9%),
- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (на 9,6%),

рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (на 10,3%)

- рынок дорожной деятельности (на 26%).

По остальным 16 из вышеперечисленных рынков респонденты отметили снижение количества организаций от 5% до 37% за год.

Следует отметить, что по шести товарным рынкам (рынок вылова водных биоресурсов, рынок переработки водных биоресурсов, Рынок товарной аквакультуры, рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации, рынок семеноводства) от 40% до 43% респондентов затруднились с ответом, что говорит о том, что в повседневной жизни население имеет слабое представление о специализации данных товарных рынков.

Таким образом, по итогам опроса 13 товарных рынков региона отличает достаточность организаций, оказывающих на них свои услуги, что говорит о развитой конкуренции в данных сферах деятельности.

Далее респондентам было предложено оценить, насколько они удовлетворены уровнем цен, качеством и возможностью выбора услуг на товарных рынках Новгородской области.

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УРОВНЕМ ЦЕН

Таблица 2.

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Насколько Вы удовлетворены уровнем цен на товары, работы и услуги на рынках Вашего муниципального района?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Наименование рынка	Уровень цен				
	Удовлетворен	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворён	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	11,1	30,2	27,6	25,6	5,4
Рынок медицинских услуг	5,2	17,3	30,0	40,7	6,8
Рынок социальных услуг	9,3	29,9	23,3	19,5	18,0
Рынок услуг дополнительного образования детей	16,1	33,9	21,1	13,1	15,8
Рынок ритуальных услуг	13,8	32,0	17,1	13,9	23,2
Рынок жилищного строительства	5,9	18,7	21,9	25,2	28,3

Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	5,0	15,5	18,7	22,6	38,3
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	5,2	15,5	21,6	23,6	34,1
Рынок архитектурно-строительного проектирования	4,6	13,3	17,5	18,5	46,1
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	7,3	20,7	19,0	15,5	37,5
Рынок вылова водных биоресурсов	5,1	14,0	14,7	14,3	<b>51,9</b>
Рынок переработки водных биоресурсов	4,2	11,7	15,3	14,4	<b>54,4</b>
Рынок товарной аквакультуры	4,3	11,7	14,7	13,4	<b>55,9</b>
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	4,6	13,4	14,0	14,2	<b>53,8</b>
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	7,5	21,3	21,4	22,3	27,6
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	9,7	26,3	23,2	21,9	18,9
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	9,0	25,8	24,0	18,1	23,2
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	5,7	19,6	26,7	23,6	24,4
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	7,7	21,9	19,0	18,0	33,4
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	7,7	23,8	20,5	17,8	30,2
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	7,3	19,8	17,3	15,7	40,0
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	9,6	28,8	22,4	20,4	18,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	9,5	31,1	24,9	17,5	17,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	9,8	30,7	24,2	17,1	18,3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	12,4	35,2	20,9	14,4	17,1
Рынок легкой промышленности	6,1	19,4	18,9	17,7	37,8
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	7,9	22,3	17,0	14,7	38,2
Рынок производства кирпича	5,5	13,4	12,7	16,0	<b>52,5</b>
Рынок производства бетона	5,1	13,2	13,5	15,4	<b>52,7</b>
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	9,1	28,5	19,3	14,6	28,6
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	10,9	31,6	25,5	17,6	14,4
Рынок племенного животноводства	5,7	13,6	13,1	14,3	<b>53,4</b>
Рынок семеноводства	5,0	12,8	13,8	14,6	<b>53,8</b>



По результатам текущего опроса респонденты отметили чаще **удовлетворенность** (суммарно «удовлетворен» и «скорее удовлетворен»), чем **неудовлетворенность** (суммарно «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») уровнем цен только на 4-х рынках, которые чаще могут оценить по опыту из повседневной жизни:

1. Рынок услуг дополнительного образования детей – 50% (2019 год – 45,7%);
2. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 47,6% (2019 год – 61,9%);
3. Рынок ритуальных услуг – 45,8% (2019 год – 49,3%);
4. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств – 37,6% (2019 год – 42,7%).

Удовлетворенность уровнем цен на некоторых рынках респонденты часто затруднялись оценить в связи с отсутствием опыта потребления данных товаров, работ или услуг в повседневной жизни:

- рынок товарной аквакультуры (55,9%), рынок переработки водных биоресурсов (54,4%),
- рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (53,8%),
- рынок семеноводства (53,8%),
- рынок племенного животноводства (53,4%),
- рынок производства бетона (52,7%),
- рынок производства кирпича (52,5%),
- рынок вылова водных биоресурсов (51,9%).

Рейтинг удовлетворенности уровнем цен на товары, работы и услуги на рынках региона представлен в таблице 3. В пятерке лидеров:

- рынок услуг дополнительного образования детей (удовлетворенность ценами отмечена у каждого второго опрошенного),
- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (47,6%),
- рынок ритуальных услуг (45,8%),
- рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (42,5%),
- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (41,3%).

**Таблица 3.**

**Рейтинг удовлетворенности уровнем цен на товары, работы и услуги на рынках Новгородской области**  
(в целом по области, %)

Рейтинг	Наименование рынка	Уровень цен		
		Суммарное значение показателей «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» 2020 год	Суммарное значение показателей «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» 2019 год	Динамика 2019-2020гг
1	Рынок услуг дополнительного образования детей	50,0	45,7	<b>4,3</b>
2	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	47,6	61,9	<b>-14,3</b>
3	Рынок ритуальных услуг	45,8	49,3	<b>-3,5</b>
4	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	42,5	53,6	<b>-11,1</b>
5	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	41,3	44,6	<b>-3,3</b>
6	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	40,6	50,5	<b>-9,9</b>
7	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	40,5	46,4	<b>-5,9</b>
8	Рынок социальных услуг	39,2	36,8	<b>2,4</b>
9	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	38,5	41,6	<b>-3,1</b>
10	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	37,6	42,7	<b>-5,1</b>
11	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	36,0	33,9	<b>2,1</b>
12	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	34,8	42,3	<b>-7,5</b>
13	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	31,6	25,7	<b>5,9</b>
14	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	30,2	41,0	<b>-10,8</b>
15	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	29,6	37,2	<b>-7,6</b>
16	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	28,8	24,1	<b>4,7</b>
17	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	28,0	24,3	<b>3,7</b>
18	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	27,0	24,8	<b>2,2</b>
19	Рынок легкой промышленности	25,6	31,6	<b>-6,0</b>
20	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в	25,3	27,3	<b>-2,0</b>

	многоквартирном доме			
21	Рынок жилищного строительства	24,6	22,3	<b>2,3</b>
22	Рынок медицинских услуг	22,5	25,5	<b>-3,0</b>
23	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	20,7	24,1	<b>-3,4</b>
24	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	20,5	20,6	<b>-0,1</b>
25	Рынок племенного животноводства	19,2	41,5	<b>-22,3</b>
26	Рынок вылова водных биоресурсов	19,1	25,8	<b>-6,7</b>
27	Рынок производства кирпича	18,8	39,0	<b>-20,2</b>
28	Рынок производства бетона	18,3	29,3	<b>-11,0</b>
29	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	18,0	24,8	<b>-6,8</b>
30	Рынок архитектурно-строительного проектирования	17,9	49,3	<b>-31,4</b>
31	Рынок семеноводства	17,8	57,6	<b>-39,8</b>
32	Рынок товарной аквакультуры	16,1	27,3	<b>-11,2</b>
33	Рынок переработки водных биоресурсов	15,9	25,7	<b>-9,8</b>

Положительная динамика удовлетворенности уровнем цен отмечена на 8 товарных рынках:

- рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии (увеличение на 5,9%),
- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (увеличение на 4,7%),
- рынок услуг дополнительного образования детей (увеличение на 4,3%),
- рынок кадастровых и землеустроительных работ (увеличение на 3,7%),
- рынок социальных услуг (увеличение на 2,4%),
- рынок жилищного строительства (увеличение на 2,3%),
- рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации (увеличение на 2,2%),
- рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (увеличение на 2,1%).

На остальных рынках товаров, работ и услуг Новгородской области динамика удовлетворенности уровнем цен – отрицательная при разнице показателей от 2 % до 39,8%.

#### *УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ*

**Таблица 4.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Насколько Вы удовлетворены качеством товаров, работ и услуг на рынках Вашего муниципального района?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Наименование рынка	Уровень цен				
	Удовлетворен	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворён	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	12,4	39,1	23,8	16,7	7,9
Рынок медицинских услуг	6,6	20,8	31,1	33,2	8,4
Рынок социальных услуг	10,0	32,0	22,4	16,2	19,5
Рынок услуг дополнительного образования детей	15,6	37,9	17,9	11,3	17,3
Рынок ритуальных услуг	12,7	36,2	14,5	10,2	26,4
Рынок жилищного строительства	6,4	18,7	21,7	19,0	34,2
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	5,6	15,7	19,2	17,5	41,9
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	6,0	17,6	22,5	21,6	32,2
Рынок архитектурно-строительного проектирования	5,6	14,9	16,1	14,8	48,5
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	8,2	22,8	15,2	12,0	41,8
Рынок вылова водных биоресурсов	5,5	14,7	13,5	11,6	54,7
Рынок переработки водных биоресурсов	5,3	12,7	13,4	11,8	56,8
Рынок товарной аквакультуры	5,2	13,4	12,0	11,0	58,4
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	5,8	14,8	12,2	12,2	55,0
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	8,6	25,9	18,8	16,1	30,7
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	10,1	26,9	20,5	20,4	22,2
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	9,4	28,8	22,8	16,9	22,1
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	6,7	21,3	22,9	21,2	27,8
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	9,4	23,4	17,2	14,3	35,8
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	9,5	26,6	15,0	14,4	34,5
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	8,6	23,7	12,8	12,7	42,2
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	11,7	31,6	19,8	13,5	23,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	10,3	30,5	21,6	16,0	21,6
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	10,7	31,0	20,9	15,1	22,4
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	12,6	36,1	17,6	11,7	22,0

Рынок легкой промышленности	6,2	20,8	16,4	14,3	42,3
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	7,8	23,3	13,9	11,3	43,8
Рынок производства кирпича	5,8	14,6	11,6	12,7	55,3
Рынок производства бетона	5,7	14,0	11,6	12,3	56,5
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	9,0	28,7	16,6	11,3	34,4
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	10,4	31,5	21,9	16,9	19,1
Рынок племенного животноводства	6,0	14,0	11,5	11,8	56,7
Рынок семеноводства	5,5	12,9	17,7	13,0	56,7

По результатам текущего опроса респонденты отметили чаще **удовлетворенность** (суммарно «удовлетворен» и «скорее удовлетворен»), чем **неудовлетворенность** (суммарно «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») уровнем качества товаров, работ и услуг на 14 рынках Новгородской области:

1. Рынок услуг дополнительного образования детей – 53,5%;
2. Рынок ритуальных услуг – 48,9%;
3. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 48,7%;
4. Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 43,3%;
5. Рынок социальных услуг – 42%;
6. Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 41,9%;
7. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок – 41,7%;
8. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок – 40,8%;
9. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств – 37,7%;
10. Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 36,1%;
11. Рынок поставки сжиженного газа в баллонах – 32,8%;
12. Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации – 32,3%;
13. Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева – 31,1%;
14. Рынок кадастровых и землеустроительных работ – 31%.

Чаще, чем каждый второй респондент затруднялся оценить качество товаров, работ и услуг некоторых рынков:

- Рынок вылова водных биоресурсов – 64,7%;
- Рынок товарной аквакультуры – 58,4%;
- Рынок переработки водных биоресурсов – 56,8%;
- Рынок племенного животноводства – 56,7%;
- Рынок семеноводства – 56,7%;
- Рынок производства бетона – 56,5%;
- Рынок производства кирпича – 55,3%;
- Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения – 55%.

Рейтинг удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг на рынках региона представлен в таблице 5. В пятерке лидеров:

- Рынок услуг дополнительного образования детей (53,5%);
- Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (51,5%);
- Рынок ритуальных услуг (48,9%);
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (48,7%);
- Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (43,2%).

**Таблица 5.**

**Рейтинг удовлетворенности качеством товаров, работ  
и услуг на рынках Новгородской области  
(в целом по области, %)**

Рейтинг	Наименование рынка	Уровень цен		
		Суммарное значение показателей «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» 2020 год	Суммарное значение показателей «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» 2019 год	Динамика 2019-2020гг
1	Рынок услуг дополнительного образования детей	53,5	54,6	-1,1
2	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	51,5	57,5	-6,0
3	Рынок ритуальных услуг	48,9	56,9	-8,0
4	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	48,7	60,9	-12,2
5	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	43,2	52,4	-9,2
6	Рынок социальных услуг	41,9	43,7	-1,8

7	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	41,9	58,3	-16,4
8	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	41,7	54,4	-12,7
9	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	40,8	58,3	-17,5
10	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	38,2	42,6	-4,4
11	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	37,7	48,2	-10,5
12	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	37,0	34,9	2,1
13	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	36,1	25,4	10,7
14	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	34,5	27,0	7,5
15	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	32,8	53,8	-21,0
16	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	32,3	24,8	7,5
17	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	31,1	41,5	-10,4
18	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	31,0	28,0	3,0
19	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	28,0	26,0	2,0
20	Рынок медицинских услуг	27,3	21,9	5,4
21	Рынок легкой промышленности	27,0	32,1	-5,1
22	Рынок жилищного строительства	25,1	31,3	-6,2
23	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	23,7	27,0	-3,3
24	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	21,3	33,6	-12,3
25	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	20,6	24,8	-4,2

26	Рынок архитектурно-строительного проектирования	20,5	54,6	-34,1
27	Рынок производства кирпича	20,4	39,0	-18,6
28	Рынок вылова водных биоресурсов	20,1	23,8	-3,7
29	Рынок племенного животноводства	20,0	42,1	-22,1
30	Рынок производства бетона	19,7	38,4	-18,7
31	Рынок товарной аквакультуры	18,6	39,7	-21,1
32	Рынок семеноводства	18,4	59,6	-41,2
33	Рынок переработки водных биоресурсов	18,0	25,4	-7,4

Положительная динамика удовлетворенности качеством отмечена на 7 рынках товаров, работ и услуг:

1. Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии (увеличение на 10,7%),
2. Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (увеличение на 7,5%),
3. Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации (увеличение на 7,5%),
4. Рынок медицинских услуг (увеличение на 5,4%),
5. Рынок кадастровых и землеустроительных работ (увеличение на 3%),
6. Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (увеличение на 2,1%),
7. Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (увеличение на 2%).

На остальных рынках товаров, работ и услуг динамика удовлетворенности качеством отрицательная при разнице показателей от 1% до 41,2%.

### *УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬЮ ВЫБОРА*

**Таблица 6.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Насколько Вы удовлетворены возможностью выбора товаров, работ и услуг на рынках Вашего муниципального района?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Наименование рынка	Уровень цен
--------------------	-------------



	Удовлетворен	Скорее удовлетворён	Скорее не удовлетворён	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	17,4	37,6	22,4	12,8	9,8
Рынок медицинских услуг	8,1	22,2	27,4	32,0	10,4
Рынок социальных услуг	10,5	29,6	22,2	17,4	20,4
Рынок услуг дополнительного образования детей	15,9	33,5	20,3	12,3	18,0
Рынок ритуальных услуг	14,5	32,5	17,0	10,9	25,1
Рынок жилищного строительства	7,7	19,1	20,1	19,2	33,9
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	6,6	16,0	17,5	18,1	41,7
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	6,1	15,3	19,4	19,0	40,1
Рынок архитектурно-строительного проектирования	5,4	13,6	16,2	16,2	48,6
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	8,6	20,5	16,7	13,6	40,6
Рынок вылова водных биоресурсов	5,7	14,0	13,3	13,2	53,7
Рынок переработки водных биоресурсов	5,5	12,2	13,5	13,3	55,4
Рынок товарной аквакультуры	5,7	12,5	12,1	13,4	55,8
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	6,0	13,6	13,4	13,4	53,6
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	8,0	20,2	17,6	20,3	33,8
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	9,4	21,9	19,2	23,6	26,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	8,9	24,1	20,2	18,8	28,1
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	6,9	19,2	21,4	21,9	30,6
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	7,6	20,1	17,7	16,7	37,8
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	7,9	21,6	16,0	18,5	35,9
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	7,8	19,4	14,8	16,7	41,2
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	12,3	31,5	18,1	12,8	25,3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	10,3	27,3	21,1	18,3	22,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	9,9	27,5	21,5	18,0	23,1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	13,6	34,2	16,8	12,5	22,8
Рынок легкой промышленности	7,4	19,6	16,3	15,4	41,3

Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	8,0	21,6	15,8	12,3	42,2
Рынок производства кирпича	6,0	13,8	12,8	14,4	53,0
Рынок производства бетона	5,8	13,9	12,6	14,0	53,6
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	11,1	26,9	15,5	12,3	34,2
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	11,9	29,4	19,7	16,8	22,2
Рынок племенного животноводства	6,6	12,6	12,3	13,4	55,1
Рынок семеноводства	6,1	13,0	11,9	13,7	55,2

По результатам текущего опроса респонденты отметили чаще **удовлетворенность** (суммарно «удовлетворен» и «скорее удовлетворен»), чем **неудовлетворенность** (суммарно «скорее не удовлетворен» и «не удовлетворен») возможностью выбора товаров, работ и услуг на 9 рынках Новгородской области:

1. Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 55%;
2. Рынок услуг дополнительного образования детей – 49,4%;
3. Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси – 47,8%;
4. Рынок ритуальных услуг – 47%;
5. Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) – 43,8%;
6. Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – 41,3%;
7. Рынок социальных услуг – 40,1%;
8. Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств – 38%;
9. Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева – 29,6%;

Чаще, чем каждый второй респондент затруднялся оценить возможность выбора товаров, работ и услуг некоторых рынков:

- Рынок товарной аквакультуры – 55,8%;
- Рынок переработки водных биоресурсов – 55,4%;
- Рынок семеноводства – 55,2%;
- Рынок племенного животноводства – 55,1%;
- Рынок вылова водных биоресурсов – 53,7%;
- Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения – 53,6%;
- Рынок производства бетона – 53,6%;
- Рынок производства кирпича – 53%.

Рейтинг удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг на рынках региона представлен в таблице 7. В пятерке лидеров:

- Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (55%);
- Рынок услуг дополнительного образования детей (49,4%);
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (47,9%);
- Рынок ритуальных услуг (47,1%);
- Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (43,9%).

**Таблица 7.**

**Рейтинг удовлетворенности возможностью выбора товаров, работ и услуг на рынках Новгородской области**  
(в целом по области, %)

Рейтинг	Наименование рынка	Уровень цен		
		Суммарное значение показателей «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» 2020 год	Суммарное значение показателей «удовлетворен» и «скорее удовлетворен» 2019 год	Динамика 2019-2020гг
<b>1</b>	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	55,0	64,1	<b>-9,1</b>
<b>2</b>	Рынок услуг дополнительного образования детей	49,4	56,4	<b>-7,0</b>
<b>3</b>	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	47,9	61,2	<b>-13,3</b>
<b>4</b>	Рынок ритуальных услуг	47,1	59	<b>-11,9</b>
<b>5</b>	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	43,9	56,8	<b>-12,9</b>
<b>6</b>	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	41,3	56,3	<b>-15,0</b>
<b>7</b>	Рынок социальных услуг	40,1	41,1	<b>-1,0</b>
<b>8</b>	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	38,0	51,2	<b>-13,2</b>
<b>9</b>	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	37,7	52,2	<b>-14,5</b>

10	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	37,4	49,4	-12,0
11	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	33,0	40,8	-7,8
12	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	31,3	35,4	-4,1
13	Рынок медицинских услуг	30,2	31,4	-1,2
14	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	29,6	26,5	3,1
15	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	29,6	45,2	-15,6
16	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	29,1	30,6	-1,5
17	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	28,2	29,7	-1,5
18	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	27,7	43,2	-15,5
19	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	27,3	28,7	-1,4
20	Рынок легкой промышленности	26,9	28,5	-1,6
21	Рынок жилищного строительства	26,8	31,5	-4,7
22	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	26,1	30	-3,9
23	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	22,6	32	-9,4
24	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	21,5	29,7	-8,2
25	Рынок производства кирпича	19,8	43,7	-23,9
26	Рынок вылова водных биоресурсов	19,7	29,8	-10,1
27	Рынок производства бетона	19,7	37,5	-17,8
28	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	19,6	28,7	-9,1
29	Рынок племенного животноводства	19,2	45,5	-26,3
30	Рынок семеноводства	19,2	56,3	-37,1
31	Рынок архитектурно-строительного проектирования	18,9	59	-40,1
32	Рынок товарной аквакультуры	18,1	30,6	-12,5

<b>33</b>	Рынок переработки водных биоресурсов	17,8	26,5	<b>-8,7</b>
-----------	--------------------------------------	------	------	-------------

Положительная динамика удовлетворенности возможностью выбора товаров, работ и услуг отмечена на единственном рынке: рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии (увеличение на 3,1%).

Динамика удовлетворенности возможностью выбора товаров, работ и услуг на остальных рынках региона отрицательная при снижении показателей от 1% до 40,1%

### III. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ

В ходе опроса потребителям предлагалось оценить количество организаций, представляющих товары, работы и услуги на рынках региона в течение последних 3 лет.

**Таблица 8.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Как изменилось в течение последних 3 лет количество организаций, предоставляющих товары, работы, услуги на рынках Новгородской области?»**

*(2020 год, в целом по области, %)*

Наименование рынка	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	10,2	44,7	29,3	15,9
Рынок медицинских услуг	25,5	24,9	33,1	16,4
Рынок социальных услуг	12,1	16,9	<b>42,3</b>	28,8
Рынок услуг дополнительного образования детей	11,7	27,7	37,9	22,7
Рынок ритуальных услуг	5,6	27,0	36,9	30,6
Рынок жилищного строительства	15,6	13,8	33,0	37,6
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	13,8	11,4	28,9	45,9
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	13,4	14,7	28,7	43,2
Рынок архитектурно-строительного проектирования	9,9	8,0	28,0	<b>54,1</b>
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	7,7	12,8	31,9	47,6
Рынок вылова водных биоресурсов	8,3	8,1	25,1	<b>58,6</b>
Рынок переработки водных биоресурсов	8,2	6,6	24,5	<b>60,6</b>
Рынок товарной аквакультуры	7,7	7,4	24,1	<b>60,8</b>
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	9,4	7,4	24,8	<b>58,4</b>
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	8,6	9,0	<b>43,1</b>	39,3
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	13,1	14,4	39,6	32,9
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	10,8	19,6	35,5	34,2

Наименование рынка	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	11,2	14,3	36,1	38,5
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	11,4	8,5	38,5	41,5
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	7,0	9,4	<b>41,7</b>	41,8
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	6,9	8,9	39,6	44,6
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	10,0	21,4	39,7	28,9
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	17,6	15,8	37,0	29,6
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	18,2	16,5	36,1	29,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	10,3	28,3	32,4	28,9
Рынок легкой промышленности	12,0	12,9	26,9	48,2
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	11,3	12,7	28,5	47,5
Рынок производства кирпича	8,7	7,7	26,1	<b>57,4</b>
Рынок производства бетона	8,7	7,4	25,5	<b>58,3</b>
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	9,0	21,0	30,3	39,7
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	10,4	20,1	39,7	29,7
Рынок племенного животноводства	9,5	8,3	22,9	<b>59,3</b>
Рынок семеноводства	9,0	7,2	23,8	<b>60,0</b>

**Увеличение** в течение последних 3 лет количества организаций на исследуемых рынках отмечали от 6,6% до 44,7% респондентов текущего опроса. Увеличение отметил каждый пятый опрошенный и чаще на следующих рынках Новгородской области:

- Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (44,7%),
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (28,3%),
- Рынок ритуальных услуг (27,7%),
- Рынок жилищного строительства (27%),
- Рынок медицинских услуг (24,9%),
- Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС) (21,4%),
- Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (21%),
- Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (20,1%),
- Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды (19,6%).

От 22,9% до 43,1% респондентов отмечали, что количество организаций, оказывающих услуги на товарных рынках Новгородской области, в течение последних трех лет преимущественно **не изменилось**. Лидеры рейтинга стабильности:

- Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) – 43,1%,
- Рынок социальных услуг – 42,3%,
- Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии – 41,7%.

**О снижении** количества организаций на рынках Новгородской области за последние 3 года говорили от 5,6% до 25,5% респондентов текущего опроса. Лидируют в данном утверждении следующие рынки:

- Рынок медицинских услуг (25,5%),
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (18,2%),
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (17,6%).

Затруднились с ответом чаще, чем каждый второй респондент на некоторых товарных рынках:

- Рынок товарной аквакультуры (60,8%),
- Рынок переработки водных биоресурсов (60,6%),
- Рынок семеноводства (60%);
- Рынок племенного животноводства (59,3%),
- Рынок вылова водных биоресурсов (58,6%),
- Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (58,4%),
- Рынок производства бетона (58,3%),
- Рынок производства кирпича (57,4%),
- Рынок архитектурно-строительного проектирования (54,1%).

В большей степени это связано с узкой направленностью товарных рынков.

**Таблица 9.**

**Динамика изменений в течение последних 3 лет количества организаций,**

**предоставляющих товары, работы, услуги на рынках Новгородской области**  
(в целом по области, %)

Наименование рынка	Увеличилось			Снизилось		
	2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг	2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	44,7	54,9	<b>-10,2</b>	10,2	6,1	<b>4,1</b>
Рынок медицинских услуг	24,9	31,3	<b>-6,4</b>	25,5	24,2	<b>1,3</b>
Рынок социальных услуг	16,9	18,3	<b>-1,4</b>	12,1	5,5	<b>6,6</b>
Рынок услуг дополнительного образования детей	27,7	21,4	<b>6,3</b>	11,7	7,5	<b>4,2</b>
Рынок ритуальных услуг	27,0	15,5	<b>11,5</b>	5,6	2,4	<b>3,2</b>
Рынок жилищного строительства	13,8	22,4	<b>-8,6</b>	15,6	11,1	<b>4,5</b>
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	11,4	21,6	<b>-10,2</b>	13,8	10,7	<b>3,1</b>
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	14,7	10,5	<b>4,2</b>	13,4	14,7	<b>-1,3</b>
Рынок архитектурно-строительного проектирования	8,0	7,6	<b>0,4</b>	9,9	3,2	<b>6,7</b>
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	12,8	4,2	<b>8,6</b>	7,7	2,4	<b>5,3</b>
Рынок вылова водных биоресурсов	8,1	7,6	<b>0,5</b>	8,3	3,2	<b>5,1</b>
Рынок переработки водных биоресурсов	6,6	5,1	<b>1,5</b>	8,2	3,5	<b>4,7</b>
Рынок товарной аквакультуры	7,4	4,2	<b>3,2</b>	7,7	2,4	<b>5,3</b>
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	7,4	3,6	<b>3,8</b>	9,4	5,2	<b>4,2</b>
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	9,0	14,0	<b>-5</b>	8,6	1,8	<b>6,8</b>
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	14,4	8,3	<b>6,1</b>	13,1	12,9	<b>0,2</b>
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	19,6	19,8	<b>-0,2</b>	10,8	10,5	<b>0,3</b>



Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	14,3	14,9	<b>-0,6</b>	11,2	15,5	<b>-4,3</b>
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	8,5	4,2	<b>4,3</b>	11,4	2,4	<b>9</b>
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	9,4	7,6	<b>1,8</b>	7,0	3,2	<b>3,8</b>
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	8,9	5,1	<b>3,8</b>	6,9	3,5	<b>3,4</b>
Рынок нефтепродуктов	21,4	24,0	<b>-2,6</b>	10,0	1,8	<b>8,2</b>
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	15,8	21,9	<b>-6,1</b>	17,6	17,3	<b>0,3</b>
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	16,5	14,3	<b>2,2</b>	18,2	21,8	<b>-3,6</b>
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	28,3	27,1	<b>1,2</b>	10,3	3,1	<b>7,2</b>
Рынок легкой промышленности	12,9	18,9	<b>-6</b>	12,0	8,3	<b>3,7</b>
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	12,7	10,7	<b>2</b>	11,3	7,3	<b>4</b>
Рынок производства кирпича	7,7	4,0	<b>3,7</b>	8,7	1,9	<b>6,8</b>
Рынок производства бетона	7,4	5,5	<b>1,9</b>	8,7	4,0	<b>4,7</b>
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	21,0	26,8	<b>-5,8</b>	9,0	3,8	<b>5,2</b>
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	20,1	33,8	<b>-13,7</b>	10,4	4,2	<b>6,2</b>
Рынок племенного животноводства	8,3	21,4	<b>-13,1</b>	9,5	7,5	<b>2</b>
Рынок семеноводства	7,2	18,3	<b>-11,1</b>	9,0	6,1	<b>2,9</b>

За последний год чаще стали говорить об увеличении конкуренции на рынках (в большей степени в пределах статистической погрешности):

- Рынок ритуальных услуг (на 11,5%),
- Рынок кадастровых и землеустроительных работ (на 8,6%),
- Рынок услуг дополнительного образования детей (на 6,3%),
- Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (на 6,1%),
- Рынок поставки сжиженного газа в баллонах (на 4,3%),
- Рынок дорожной деятельности (на 4,2%),
- Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (на 3,8%),
- Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации (на 3,8%),
- Рынок производства кирпича (на 3,7%),
- Рынок товарной аквакультуры (на 3,2%),
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (на 2,2%),
- Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева (на 2%),
- Рынок производства бетона (на 1,9%),
- Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии (на 1,8%),
- Рынок переработки водных биоресурсов (на 1,5%),
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси (на 1,2%),
- Рынок вылова водных биоресурсов (на 0,5%),
- Рынок архитектурно-строительного проектирования (на 0,4%).

За год о снижении конкуренции стали говорить реже на следующих рынках:

- содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (на 4,3%),
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (на 3,6%),
- Рынок дорожной деятельности (на 1,3%).

В ходе опроса потребителям предлагалось оценить изменение характеристик товаров, работ и услуг на товарных рынках региона в течение последних 3 лет.

### *УРОВЕНЬ ЦЕН*

Стабильность уровня цен на исследуемых рынках респонденты отметили в диапазоне от 12,4% на рынке семеноводства до 27,3% на рынке услуг

дополнительного образования детей.

Более половины опрошенных затруднились дать оценку уровню цен на следующих узкоспециализированных товарных рынках: рынок племенного животноводства (70,9%), рынок товарной аквакультуры (59,8%), Рынок переработки водных биоресурсов (59,6%), Рынок семеноводства (58,2%), рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (58,2%), рынок вылова водных биоресурсов (57,6%), рынок производства бетона (56,8%), рынок производства кирпича (56,6%), рынок архитектурно-строительного проектирования (53,2%).

**Таблица 10.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Укажите, как изменился уровень цен на товары, работы и услуги на рынках Новгородской области в течение последних 3 лет?» (2020 год, в целом по области, %)**

Наименование рынка	Уровень цен			
	Снижение	Увеличение	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	7,4	65,3	14,7	12,6
Рынок медицинских услуг	12,5	58,1	12,7	16,7
Рынок социальных услуг	7,3	42,2	24,5	26,1
Рынок услуг дополнительного образования детей	6,8	42,5	27,3	23,4
Рынок ритуальных услуг	4,0	48,5	19,2	28,2
Рынок жилищного строительства	6,7	42,6	16,8	33,9
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	6,4	34,8	15,7	43,1
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	6,4	34,3	15,2	44,1
Рынок архитектурно-строительного проектирования	5,2	26,7	14,9	53,2
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	5,1	33,9	17,0	44,1
Рынок вылова водных биоресурсов	4,4	24,3	13,8	57,6
Рынок переработки водных биоресурсов	4,4	22,4	13,6	59,6
Рынок товарной аквакультуры	4,3	22,3	13,6	59,8
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	4,6	22,2	15,0	58,2
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	6,6	46,5	17,1	29,8
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	7,9	48,0	19,6	24,5
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	6,3	40,4	17,4	35,8
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	6,9	45,7	17,4	29,9
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	7,0	41,2	17,1	34,7
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	5,4	48,6	16,8	29,1

Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	4,7	41,9	16,6	36,7
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	5,8	54,4	17,0	22,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	7,6	48,5	19,7	24,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	8,1	48,5	19,3	24,1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	6,3	48,2	20,5	25,1
Рынок легкой промышленности	6,8	34,8	14,7	43,7
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	6,1	34,3	14,7	44,9
Рынок производства кирпича	5,2	24,6	13,6	56,6
Рынок производства бетона	5,0	24,7	13,4	56,8
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	6,0	42,1	15,9	36,0
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	7,0	51,2	18,2	23,5
Рынок племенного животноводства	5,8	5,1	18,2	70,9
Рынок семеноводства	5,5	23,3	12,4	58,8

**Таблица 11.**

**Рейтинг оценки снижения уровня цен на товары, работы и услуги на рынках  
Новгородской области**  
(в целом по области, %)

Рейтинг	Наименование рынка	Снижение уровня цен		
		2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
1	Рынок медицинских услуг	12,5	10,4	<b>2,1</b>
2	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	8,1	4,7	<b>3,4</b>
3	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	7,9	5,0	<b>2,9</b>

4	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	7,6	3,5	<b>4,1</b>
5	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	7,4	1,7	<b>5,7</b>
6	Рынок социальных услуг	7,3	2,9	<b>4,4</b>
7	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	7,0	2,1	<b>4,9</b>
8	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	7,0	4,2	<b>2,8</b>
9	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	6,9	6,3	<b>0,6</b>
10	Рынок услуг дополнительного образования детей	6,8	0,8	<b>6,0</b>
11	Рынок легкой промышленности	6,8	3,2	<b>3,6</b>
12	Рынок жилищного строительства	6,7	6,6	<b>0,1</b>
13	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	6,6	0,8	<b>5,8</b>
14	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	6,4	2,9	<b>3,5</b>
15	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	6,4	2,7	<b>3,7</b>
16	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	6,3	4,7	<b>1,6</b>
17	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	6,3	3,1	<b>3,2</b>
18	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	6,1	2,5	<b>3,6</b>
19	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	6,0	3,2	<b>2,8</b>
20	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	5,8	3,4	<b>2,4</b>
21	Рынок племенного животноводства	5,8	2,7	<b>3,1</b>
22	Рынок семеноводства	5,5	2,1	<b>3,4</b>
23	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	5,4	0,4	<b>5,0</b>
24	Рынок архитектурно-строительного проектирования	5,2	2,3	<b>2,9</b>
25	Рынок производства кирпича	5,2	2,3	<b>2,9</b>
26	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	5,1	1,6	<b>3,5</b>
27	Рынок производства бетона	5,0	1,6	<b>3,4</b>
28	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	4,7	0,6	<b>4,1</b>
29	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	4,6	1,3	<b>3,3</b>

30	Рынок вылова водных биоресурсов	4,4	1,6	<b>2,8</b>
31	Рынок переработки водных биоресурсов	4,4	1,1	<b>3,3</b>
32	Рынок товарной аквакультуры	4,3	1,7	<b>2,6</b>
33	Рынок ритуальных услуг	4,0	0,8	<b>3,2</b>

По результатам двух опросов фиксируется положительная динамика **снижении уровня цен** на всех товарных рынках региона. Лидирует в рейтинге рынок медицинских услуг (12,5%) при увеличении показателя на 2,1%; на последнем месте в рейтинге рынок ритуальных услуг (4%) при увеличении показателя за год на 3,2%.

**Таблица 12.**

**Рейтинг оценки увеличения уровня цен на товары, работы и услуги на  
рынках Новгородской области**  
(в целом по области, %)

Рейтинг	Наименование рынка	Увеличение уровня цен		
		2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
1	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	65,3	72,2	<b>-6,9</b>
2	Рынок медицинских услуг	58,1	67,0	<b>-8,9</b>
3	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	54,4	45,3	<b>9,1</b>
4	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	51,2	58,3	<b>-7,1</b>
5	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	48,6	49,5	<b>-0,9</b>
6	Рынок ритуальных услуг	48,5	52,1	<b>-3,6</b>
7	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	48,5	57,8	<b>-9,3</b>
8	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	48,5	56,6	<b>-8,1</b>
9	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	48,2	51,8	<b>-3,6</b>
10	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	48,0	49,5	<b>-1,5</b>
11	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	46,5	52,1	<b>-5,6</b>
12	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	45,7	48,1	<b>-2,4</b>
13	Рынок жилищного строительства	42,6	45,8	<b>-3,2</b>
14	Рынок услуг дополнительного образования детей	42,5	45,9	<b>-3,4</b>

15	Рынок социальных услуг	42,2	43,9	<b>-1,7</b>
16	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	42,1	47,7	<b>-5,6</b>
17	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	41,9	52,4	<b>-10,5</b>
18	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	41,2	35,4	<b>5,8</b>
19	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	40,4	38,0	<b>2,4</b>
20	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	34,8	43,9	<b>-9,1</b>
21	Рынок легкой промышленности	34,8	33,1	<b>1,7</b>
22	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	34,3	40,6	<b>-6,3</b>
23	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	34,3	29,2	<b>5,1</b>
24	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	33,9	30,0	<b>3,9</b>
25	Рынок архитектурно-строительного проектирования	26,7	30,0	<b>-3,3</b>
26	Рынок производства бетона	24,7	30,0	<b>-5,3</b>
27	Рынок производства кирпича	24,6	30,0	<b>-5,4</b>
28	Рынок вылова водных биоресурсов	24,3	22,7	<b>1,6</b>
29	Рынок семеноводства	23,3	45,4	<b>-22,1</b>
30	Рынок переработки водных биоресурсов	22,4	23,1	<b>-0,7</b>
31	Рынок товарной аквакультуры	22,3	19,2	<b>3,1</b>
32	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	22,2	22,6	<b>-0,4</b>
33	Рынок племенного животноводства	5,1	52,1	<b>-47</b>

**Увеличение уровня цен** отмечено на следующих товарных рынках региона:

- Рынок нефтепродуктов (на 9,1%),
- Рынок поставки сжиженного газа в баллонах (на 5,8%),
- Рынок дорожной деятельности (на 5,1%),
- Рынок кадастровых и землеустроительных работ (на 3,9%),
- Рынок товарной аквакультуры (на 3,1%),
- Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды (на 2,4%),
- Рынок вылова водных биоресурсов (на 1,6%).

Лидирует в рейтинге рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (65,3%) при снижении показателя за год на 6,9%; на последнем месте в рейтинге рынок племенного животноводства (5,1%) при снижении показателя за год на 47%.

*КАЧЕСТВО*

**Таблица 13.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:

**«Укажите, как изменилось качество товаров, работ и услуг на рынках  
Новгородской области в течение последних  
3 лет?» (2020 год, в целом по области, %)**

Наименование рынка	Качество			
	Снижение	Увеличение	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	20,3	25,3	36,7	17,7
Рынок медицинских услуг	34,4	18,7	30,5	16,4
Рынок социальных услуг	16,4	22,5	34,4	26,8
Рынок услуг дополнительного образования детей	12,9	29,6	33,1	24,5
Рынок ритуальных услуг	10,0	24,2	32,5	33,2
Рынок жилищного строительства	16,0	15,8	28,3	39,9
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	14,3	15,1	25,5	45,1
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	16,5	18,3	25,2	40,0
Рынок архитектурно-строительного проектирования	11,0	13,1	22,0	53,8
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	9,9	15,1	25,8	49,2
Рынок вылова водных биоресурсов	9,2	12,2	21,2	57,4
Рынок переработки водных биоресурсов	9,0	11,1	20,6	59,4
Рынок товарной аквакультуры	8,8	11,5	20,1	59,6
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	9,2	12,0	20,6	58,2
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	16,3	15,7	32,2	35,9
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	18,2	20,6	31,5	29,7
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	14,7	25,9	28,0	31,3
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	17,4	17,9	30,0	34,8
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	14,4	15,0	29,6	41,0
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	12,5	16,1	33,0	38,5
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	11,5	15,3	30,4	42,8
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	15,5	19,3	33,9	31,3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	18,3	19,2	32,4	30,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	17,9	19,2	32,7	30,3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	12,9	22,8	33,9	30,4
Рынок легкой промышленности	12,6	16,5	24,4	46,6
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10,9	15,5	24,0	49,6
Рынок производства кирпича	10,1	12,0	19,9	58,1
Рынок производства бетона	9,5	11,6	20,6	58,2



Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	10,8	19,4	28,9	40,9
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	16,4	24,3	31,1	28,2
Рынок племенного животноводства	16,4	24,3	31,1	28,2
Рынок семеноводства	9,4	13,0	18,1	59,5

Стабильность качества товаров, работ и услуг на исследуемых рынках отметили респонденты в диапазоне от 18,1% на рынке семеноводства до 36,7% на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами.

Более половины опрошенных затруднились дать оценку качества товаров, работ и услуг на следующих узкоспециализированных товарных рынках:

- Рынок архитектурно-строительного проектирования (53,8%),
- Рынок вылова водных биоресурсов (57,4%),
- Рынок производства кирпича (58,1%),
- Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (58,2%),
- Рынок производства бетона (58,2%),
- Рынок переработки водных биоресурсов (59,4%),
- Рынок семеноводства (59,5%),
- Рынок товарной аквакультуры (59,6%).

**Таблица 14.**

**Рейтинг оценки снижения качества товаров, работ и услуг на рынках  
Новгородской области (в целом по области, %)**

Рейтинг	Наименование рынка	Снижение качества		
		2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
1	Рынок медицинских услуг	34,4	45,0	<b>-10,6</b>
2	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	20,3	16,9	<b>3,4</b>
3	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	18,3	13,1	<b>5,2</b>
4	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	18,2	19,1	<b>-0,9</b>
5	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	17,9	15,1	<b>2,8</b>
6	Рынок выполнения работ по содержанию и	17,4	9,1	<b>8,3</b>

	текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме			
7	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	16,5	25,1	<b>-8,6</b>
8	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	16,4	11,8	<b>4,6</b>
9	Рынок племенного животноводства	16,4	6,1	<b>10,3</b>
10	Рынок социальных услуг	16,4	17,1	<b>-0,7</b>
11	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	16,3	6,1	<b>10,2</b>
12	Рынок жилищного строительства	16,0	23,6	<b>-7,6</b>
13	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	15,5	15,9	<b>-0,4</b>
14	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	14,7	13,6	<b>1,1</b>
15	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	14,4	5,6	<b>8,8</b>
16	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	14,3	17,1	<b>-2,8</b>
17	Рынок услуг дополнительного образования детей	12,9	11,6	<b>1,3</b>
18	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	12,9	9,7	<b>3,2</b>
19	Рынок легкой промышленности	12,6	8,3	<b>4,3</b>
20	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	12,5	3,2	<b>9,3</b>
21	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	11,5	6,1	<b>5,4</b>
22	Рынок архитектурно-строительного проектирования	11,0	7,0	<b>4</b>
23	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10,9	7,1	<b>3,8</b>
24	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	10,8	10,2	<b>0,6</b>
25	Рынок производства кирпича	10,1	7,0	<b>3,1</b>
26	Рынок ритуальных услуг	10,0	6,1	<b>3,9</b>
27	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	9,9	6,7	<b>3,2</b>
28	Рынок производства бетона	9,5	6,7	<b>2,8</b>
29	Рынок семеноводства	9,4	5,6	<b>3,8</b>
30	Рынок вылова водных биоресурсов	9,2	6,6	<b>2,6</b>
31	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	9,2	7,7	<b>1,5</b>
32	Рынок переработки водных биоресурсов	9,0	13,2	<b>-4,2</b>
33	Рынок товарной аквакультуры	8,8	6,7	<b>2,1</b>

По результатам двух опросов отрицательная динамика фиксируется по **снижению качества** товаров, работ и услуг на следующих товарных рынках региона:

- Рынок медицинских услуг на 10,6%,
- Рынок дорожной деятельности на 8,6%,
- Рынок переработки водных биоресурсов на 4,2%,
- Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства на 2,8%,
- Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов на 0,9%,
- Рынок социальных услуг на 0,7%.

Лидирует в рейтинге рынок медицинских услуг (34,4%) при снижении показателя на 10,6%; на последнем месте в рейтинге рынок товарной аквакультуры (8,8%) при увеличении показателя за год на 2,1%.

**Таблица 15.**

**Рейтинг оценки увеличения качества товаров, работ и услуг на рынках  
Новгородской области (в целом по области, %)**

Рейтинг	Наименование рынка	Увеличение качества		
		2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
1	Рынок услуг дополнительного образования детей	29,6	20,1	<b>9,5</b>
2	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	25,9	24,4	<b>1,5</b>
3	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	25,3	17,2	<b>8,1</b>
4	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	24,3	23,8	<b>0,5</b>
5	Рынок племенного животноводства	24,3	16,4	<b>7,9</b>
6	Рынок ритуальных услуг	24,2	16,4	<b>7,8</b>
7	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	22,8	21,3	<b>1,5</b>
8	Рынок социальных услуг	22,5	13,4	<b>9,1</b>
9	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	20,6	13,2	<b>7,4</b>
10	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	19,4	14,7	<b>4,7</b>
11	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	19,3	14,2	<b>5,1</b>
12	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных	19,2	15,2	<b>4</b>

	перевозок			
13	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	19,2	14,0	<b>5,2</b>
14	Рынок медицинских услуг	18,7	7,3	<b>11,4</b>
15	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	18,3	8,9	<b>9,4</b>
16	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	17,9	12,7	<b>5,2</b>
17	Рынок легкой промышленности	16,5	8,1	<b>8,4</b>
18	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	16,1	14,7	<b>1,4</b>
19	Рынок жилищного строительства	15,8	7,7	<b>8,1</b>
20	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	15,7	16,4	<b>-0,7</b>
21	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	15,5	13,7	<b>1,8</b>
22	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	15,3	16,4	<b>-1,1</b>
23	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	15,1	13,4	<b>1,7</b>
24	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	15,1	8,8	<b>6,3</b>
25	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	15,0	9,4	<b>5,6</b>
26	Рынок архитектурно-строительного проектирования	13,1	10,4	<b>2,7</b>
27	Рынок семеноводства	13,0	19,4	<b>-6,4</b>
28	Рынок вылова водных биоресурсов	12,2	4,8	<b>7,4</b>
29	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	12,0	5,1	<b>6,9</b>
30	Рынок производства кирпича	12,0	10,4	<b>1,6</b>
31	Рынок производства бетона	11,6	8,8	<b>2,8</b>
32	Рынок товарной аквакультуры	11,5	4,9	<b>6,6</b>
33	Рынок переработки водных биоресурсов	11,1	5,3	<b>5,8</b>

Лидирует в рейтинге рынок услуг дополнительного образования детей (29,6%) при увеличении показателя за год на 9,5%; на последнем месте в рейтинге рынок переработки водных биоресурсов (11,1%) при увеличении показателя за год на 5,8%.

**Увеличение качества** на товары, работы и услуги отмечено на 30 товарных рынках региона: от 0,5% на рынке услуг связи, в том числе услуг по

предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" до 11,4% на рынке медицинских услуг. Исключением стали следующие рынки: рынок теплоснабжения при снижении на 0,7%, рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации при снижении на 1,1%, рынок семеноводства при снижении на 6,4%.

### *ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА*

Стабильность возможности выбора товаров, работ и услуг на исследуемых рынках отметили респонденты в диапазоне от 20,6% на рынке семеноводства до 37,5% на рынке услуг купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии.

**Таблица 16.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Укажите, как изменилась возможность выбора товаров, работ и услуг на рынках Новгородской области в течение последних 3 лет?» (2020 год, в целом по области, %)**

Наименование рынка	Возможность выбора			
	Снижение	Увеличение	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	13,5	38,6	30,5	17,4
Рынок медицинских услуг	22,6	25,2	34,6	17,6
Рынок социальных услуг	12,7	24,3	35,8	27,1
Рынок услуг дополнительного образования детей	11,7	30,3	33,7	24,4
Рынок ритуальных услуг	9,0	26,2	33,0	31,8
Рынок жилищного строительства	11,8	18,0	31,5	38,7
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	11,0	14,2	28,1	46,6
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	11,8	15,4	27,3	45,6
Рынок архитектурно-строительного проектирования	8,9	12,0	25,5	53,6
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	8,4	16,3	27,5	47,9
Рынок вылова водных биоресурсов	7,7	12,3	23,2	56,8
Рынок переработки водных биоресурсов	7,6	11,7	23,1	57,6
Рынок товарной аквакультуры	7,5	10,9	23,4	58,2
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	8,2	11,8	23,2	56,9
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	10,4	14,1	37,4	38,1
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	13,7	15,9	37,0	33,3

Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	11,0	21,0	31,9	36,1
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	12,1	17,3	33,3	37,3
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	11,3	13,8	33,6	41,3
Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	8,7	13,7	37,5	40,1
Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	8,5	14,0	34,0	43,5
Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	10,6	22,3	35,8	31,3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	13,6	19,1	34,8	32,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	14,4	19,7	34,2	31,7
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	10,0	26,0	31,5	32,4
Рынок легкой промышленности	10,2	15,6	27,5	46,7
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	8,8	15,3	26,4	49,5
Рынок производства кирпича	7,7	12,1	23,2	56,9
Рынок производства бетона	7,3	11,7	23,8	57,2
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	8,3	21,1	28,7	41,9
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	10,7	21,9	34,8	32,5
Рынок племенного животноводства	10,7	21,9	34,8	32,5
Рынок семеноводства	7,7	12,5	20,6	59,2

Более половины опрошенных затруднились дать оценку возможности выбора товаров, работ и услуг на следующих узкоспециализированных товарных рынках:

- Рынок архитектурно-строительного проектирования (53,6%),
- Рынок вылова водных биоресурсов (56,8%),
- Рынок производства кирпича (56,9%),
- Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (56,9%),
- Рынок производства бетона (57,2%),
- Рынок переработки водных биоресурсов (57,6%),
- Рынок товарной аквакультуры (58,2%),
- Рынок семеноводства (59,2%).

**Таблица 17.**

**Рейтинг оценки снижения возможности выбора товаров, работ и услуг на рынках Новгородской области**

(в целом по области, %)

Рейтинг	Наименование рынка	Снижение возможности выбора		
		2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
1	Рынок медицинских услуг	22,6	24,6	<b>-2</b>
2	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	14,4	15,0	<b>-0,6</b>
3	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	13,7	13,1	<b>0,6</b>
4	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	13,6	11,6	<b>2</b>
5	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	13,5	7,3	<b>6,2</b>
6	Рынок социальных услуг	12,7	11,1	<b>1,6</b>
7	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	12,1	15,9	<b>-3,8</b>
8	Рынок жилищного строительства	11,8	12,9	<b>-1,1</b>
9	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	11,8	13,3	<b>-1,5</b>
10	Рынок услуг дополнительного образования детей	11,7	7,7	<b>4</b>
11	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	11,3	3,4	<b>7,9</b>
12	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	11,0	11,1	<b>-0,1</b>
13	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	11,0	9,3	<b>1,7</b>
14	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	10,7	7,2	<b>3,5</b>
15	Рынок племенного животноводства	10,7	9,3	<b>1,4</b>
16	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	10,6	7,3	<b>3,3</b>
17	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	10,4	11,1	<b>-0,7</b>
18	Рынок легкой промышленности	10,2	9,8	<b>0,4</b>
19	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	10,0	5,0	<b>5</b>
20	Рынок ритуальных услуг	9,0	11,1	<b>-2,1</b>
21	Рынок архитектурно-строительного проектирования	8,9	6,5	<b>2,4</b>
22	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	8,8	5,7	<b>3,1</b>
23	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	8,7	3,6	<b>5,1</b>



24	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	8,5	4,6	<b>3,9</b>
25	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	8,4	4,9	<b>3,5</b>
26	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	8,3	5,7	<b>2,6</b>
27	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	8,2	6,8	<b>1,4</b>
28	Рынок вылова водных биоресурсов	7,7	5,5	<b>2,2</b>
29	Рынок производства кирпича	7,7	6,5	<b>1,2</b>
30	Рынок семеноводства	7,7	8,4	<b>-0,7</b>
31	Рынок переработки водных биоресурсов	7,6	3,6	<b>4</b>
32	Рынок товарной аквакультуры	7,5	4,1	<b>3,4</b>
33	Рынок производства бетона	7,3	4,9	<b>2,4</b>

Лидирует в рейтинге рынок медицинских услуг (22,6%) при снижении показателя на 2%; на последнем месте в рейтинге рынок производства бетона (7,3%) при увеличении показателя за год на 2,4% (таблица 17).

По результатам двух опросов отрицательная динамика фиксируется по **снижению возможности выбора** товаров, работ и услуг на следующих товарных рынках региона:

- Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме на 3,8%,
- Рынок ритуальных услуг на 2,1%,
- Рынок медицинских услуг на 2%,
- Рынок дорожной деятельности на 1,5%,
- Рынок жилищного строительства на 1,1%,
- Рынок теплоснабжения на 0,7%,
- Рынок семеноводства на 0,7%,
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок на 0,6%,
- Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства на 0,1%.

**Таблица 18.**

### Рейтинг оценки увеличения возможности выбора на товары, работы и услуги на рынках Новгородской области

(в целом по области, %)

п. п.	Наименование рынка	Увеличение возможности выбора
-------	--------------------	-------------------------------



		2020 год	2019 год	Динамика 2019- 2020гг
1	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	38,6	34,8	<b>3,8</b>
2	Рынок услуг дополнительного образования детей	30,3	30,8	<b>-0,5</b>
3	Рынок ритуальных услуг	26,2	18,0	<b>8,2</b>
4	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси	26,0	32,7	<b>-6,7</b>
5	Рынок медицинских услуг	25,2	25,0	<b>0,2</b>
6	Рынок социальных услуг	24,3	13,4	<b>10,9</b>
7	Рынок нефтепродуктов (АЗС, АГЗС)	22,3	21,2	<b>1,1</b>
8	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	21,9	23,7	<b>-1,8</b>
9	Рынок племенного животноводства	21,9	20,7	<b>1,2</b>
10	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	21,1	21,6	<b>-0,5</b>
11	Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	21,0	20,7	<b>0,3</b>
12	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	19,7	15,2	<b>4,5</b>
13	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	19,1	17,7	<b>1,4</b>
14	Рынок жилищного строительства	18,0	14,9	<b>3,1</b>
15	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	17,3	11,1	<b>6,2</b>
16	Рынок кадастровых и землеустроительных работ	16,3	8,3	<b>8</b>
17	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	15,9	9,0	<b>6,9</b>
18	Рынок легкой промышленности	15,6	11,1	<b>4,5</b>
19	Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	15,4	10,9	<b>4,5</b>
20	Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	15,3	15,8	<b>-0,5</b>
21	Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	14,2	13,4	<b>0,8</b>

22	Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	14,1	18,0	<b>-3,9</b>
23	Рынок производства электроэнергии на розничном рынке электроэнергии, включая производство электроэнергии в режиме когенерации	14,0	8,3	<b>5,7</b>
24	Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	13,8	7,0	<b>6,8</b>
25	Рынок купли-продажи электроэнергии на розничном рынке электроэнергии	13,7	3,9	<b>9,8</b>
26	Рынок семеноводства	12,5	7,2	<b>5,3</b>
27	Рынок вылова водных биоресурсов	12,3	8,0	<b>4,3</b>
28	Рынок производства кирпича	12,1	7,5	<b>4,6</b>
29	Рынок архитектурно-строительного проектирования	12,0	7,5	<b>4,5</b>
30	Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	11,8	5,4	<b>6,4</b>
31	Рынок переработки водных биоресурсов	11,7	3,9	<b>7,8</b>
32	Рынок производства бетона	11,7	8,3	<b>3,4</b>
33	Рынок товарной аквакультуры	10,9	6,4	<b>4,5</b>

Лидирует в рейтинге рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (38,6%) при увеличении показателя за год на 3,8%; на последнем месте в рейтинге рынок товарной аквакультуры (10,9%) при увеличении показателя за год на 4,5% (таблица 18).

**Увеличение возможности выбора** товаров, работ и услуг отмечено на 27 товарных рынках региона: от 0,3% на рынке выполнения работ по благоустройству городской среды до 10,9% на рынке социальных услуг. Исключением стали следующие рынки:

- Рынок услуг дополнительного образования детей при снижении на 0,5%,
- Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств при снижении на 0,5%,
- Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева при снижении на 0,5%,
- Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" при снижении на 1,8%,
- Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) при снижении на 3,9%,
- Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси

при снижении на 6,7%.

С целью оценки деятельности субъектов естественных монополий потребителям предлагалось дать характеристику качеству услуг, оказываемых этими организациями.

**Таблица 19.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Оцените качество услуг субъектов естественных монополий в Новгородской области» (2020 год, в целом по области, %)**

	Удовлетворительно	Скорее удовлетворительно	Скорее неудовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	19,3	33,8	20,3	19,2	7,3
Водоочистка	13,7	26,0	23,1	24,3	13,0
Газоснабжение	27,1	37,6	12,9	14,1	8,3
Электроснабжение	30,6	42,4	11,6	8,9	6,5
Теплоснабжение	20,5	35,7	15,5	14,5	13,8
Телефонная связь	25,8	40,2	12,6	10,7	10,7

**Таблица 20.**

**Динамика оценки качества услуг субъектов естественных монополий в Новгородской области (в целом по области, %)**

Субъекты естественных монополий	Суммарно удовлетворительно			Суммарно неудовлетворительно		
	2020 год	2019 год	Динамика 2019-2020гг	2020 год	2019 год	Динамика 2019-2020гг
Водоснабжение, водоотведение	53,1	61,5	-8,4	39,6	28,8	10,8
Водоочистка	39,6	61	-21,4	47,4	25,4	22,0
Газоснабжение	64,7	85,6	-20,9	27,0	7,9	19,1
Электроснабжение	73,1	86,7	-13,6	20,5	6,3	14,2
Теплоснабжение	56,2	71	-14,8	30,0	18,2	11,8
Телефонная связь	66,0	84,8	-18,8	23,3	9,5	13,8

В 2020 году удовлетворены (суммарно «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно») качеством услуг:

- электроснабжения – 73,1% респондентов при снижении показателя удовлетворенности за год на 13,6%;
- телефонной связи – 66% респондентов при снижении показателя удовлетворенности за год на 18,8%;
- газоснабжения – 64,7% респондентов при снижении показателя удовлетворенности за год на 20,9%,
- теплоснабжения – 56,2% респондентов при снижении показателя удовлетворенности за год на 14,8%,

- водоснабжение/водоотведение – 53,1% респондентов при снижении показателя удовлетворенности за год на 8,4%;

- водоочистка – 39,6% респондентов при снижении показателя удовлетворенности за год на 21,4%.

Таким образом, динамика за год по всем услугам субъектов естественных монополий – отрицательная при снижении уровня удовлетворенности от 8,4% до 21,4%.

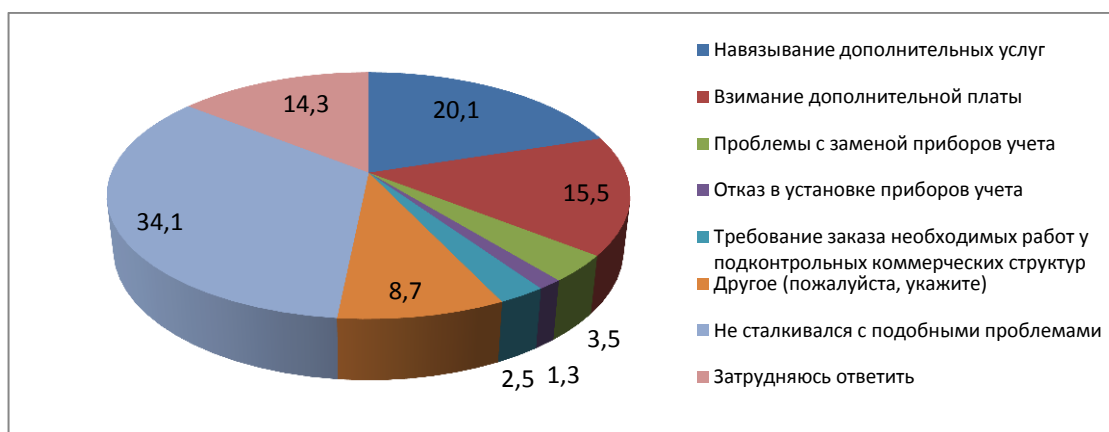
При этом, недовольство (суммарно «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен») за год выросло от 10,8% по услуге водоснабжение / водоотведение до 22% по услуге водоочистка.

При анализе основных проблем при взаимодействии населения с субъектами естественных монополий следует отметить, что каждый третий респондент (34,1%) не сталкивался ни с какими проблемами. Еще 14% опрошенных не указали какие-либо причины, затруднившись с ответом, возможно, с отсутствием таковых.

**Таблица 21.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий?»**  
(2020 год, в целом по области, %)

	Проблемы	%
1	Навязывание дополнительных услуг	20,1
2	Взимание дополнительной платы	15,5
3	Проблемы с заменой приборов учета	3,5
4	Отказ в установке приборов учета	1,3
5	Требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур	2,5
	Другое (пожалуйста, укажите)	8,7
	Не сталкивался с подобными проблемами	34,1
	Затрудняюсь ответить	14,3



При этом каждый пятый респондент столкнулся с навязыванием дополнительных услуг (20,1%) при взаимодействии с субъектами естественных монополий, у 15,5% опрошенных взималась дополнительная плата, а 3,5%

участников текущего опроса столкнулись с проблемами при замене приборов учета. Отказ в установке приборов учета зафиксирован ниже допустимой статистической погрешности (1,3%).

В рамках мониторинга потребителям также было предложено оценить удовлетворенность официальной информацией, размещаемой в средствах массовой информации и сети «Интернет», о развитии конкуренции в Новгородской области.

**Таблица 22.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Оцените качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области, размещаемой в открытом доступе»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Критерий оценки	Удовлетворительно	Скорее удовлетворительно	Скорее неудовлетворительно	Неудовлетворительно	Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации
Уровень доступности	24,3	29,4	16,0	5,7	24,5
Уровень понятности	21,4	28,4	17,8	7,6	24,9
Удобство получения	20,3	29,0	17,6	7,1	25,9

При проведении опроса потребителей об оценке источников информации о состоянии конкурентной среды сложилась следующая картина:

УРОВНЕМ ДОСТУПНОСТИ официальной информации удовлетворены или скорее удовлетворены 53,7% потребителей, что на 16,6% ниже результатов опроса 2019 года.

Положительная оценка УРОВНЯ ПОНЯТНОСТИ официальной информации году составляет 49,8%, что ниже данных прошлого года на 18%, УРОВНЯ УДОБСТВА ПОЛУЧЕНИЯ официальной информации – 49,3 (2019 год – 66,1%).

В связи с полученными результатами целесообразно усилить пропаганду официальных каналов с информацией о развитии конкуренции в Новгородской области среди предпринимателей, а также не снижать качество размещаемой информации.

По результатам опроса текущего года респонденты предпочитали пользоваться в качестве источника информации:

1. Официальными сайтами исполнительных органов государственной власти Новгородской области и муниципальных образований органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 58,3% (2019 год – 15%);

2. Телевидением – 57,4% (2019 год – 22,9%);

3. Официальной информацией, размещенной на официальном сайте министерства инвестиционной политики Новгородской области в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 56,9% (2019 год – 23,3%),

4. Печатными СМИ – 54,1% (2019 год – 16,1%);

5. Специальными блогами, порталами и прочими электронными ресурсами – 51,5% (2019 год – 14,3%).

**Таблица 23.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Оцените качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Новгородской области, размещаемой в открытом доступе»**  
(2020 год, в целом по области, %)

Источники информации	Предпочитаю пользоваться	Доверяю больше всего	Затрудняюсь ответить
Официальная информация, размещенная на официальном сайте министерства инвестиционной политики Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	56,9	17,3	25,8
Официальная информация, размещенная на Инвестиционном портале Новгородской области	47,0	16,0	37,0
Официальная информация, размещенная на сайте Федеральной антимонопольной службы	42,7	18,5	38,8
Информация, размещенная на официальных сайтах других исполнительных органов государственной власти Новгородской области и муниципальных образований органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	58,3	16,9	24,8
Телевидение	57,4	11,8	30,7
Печатные средства массовой информации	54,1	12,4	33,5
Радио	44,2	8,9	47,0
Специальные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы	51,5	10,2	38,4
Другое (укажите, пожалуйста)	31,7	8,8	59,5

В текущем году в рейтинге уровня доверия лидируют:

1. Официальная информация, размещенная на сайте Федеральной антимонопольной службы (18,5%),

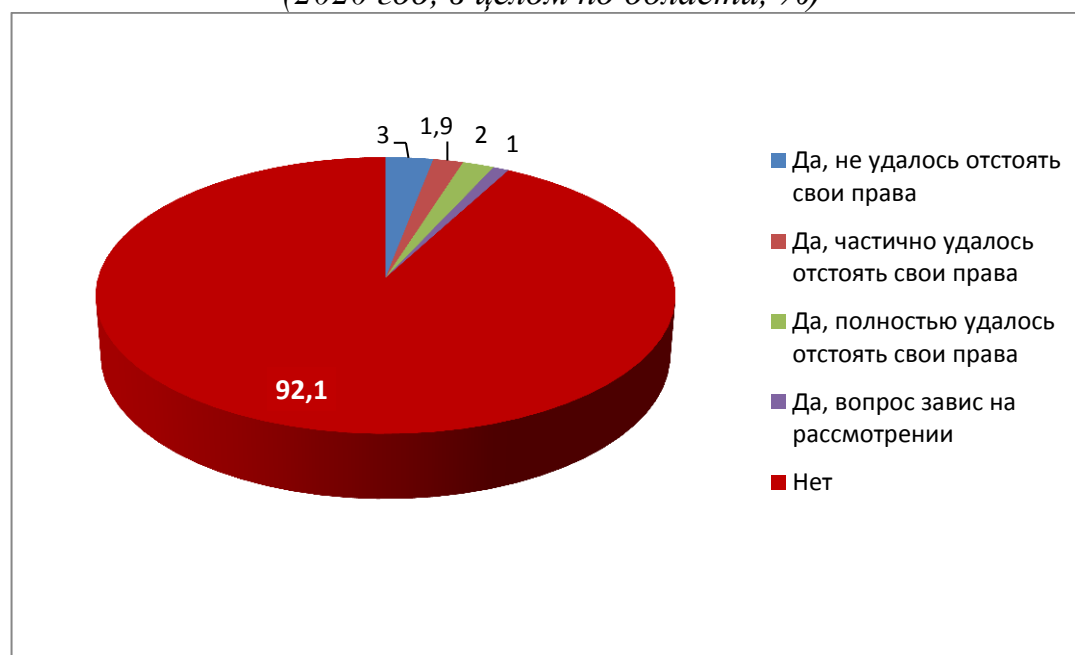
2. Официальная информация, размещенная на официальном сайте министерства инвестиционной политики Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (17,3%),

3. Информация, размещенная на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Новгородской области и муниципальных образований органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (16,9%), а также официальная информация, размещенная на Инвестиционном портале Новгородской области (16%).

По результатам текущего опроса 92,1% респондентов не обращались в 2020 году в надзорные органы за защитой прав потребителей. Доля обращений,

поступивших от граждан, составляет 7,9%, из них 2% удалось отстоять свои права полностью, еще 1,9% респондентов отстояли свои права частично, а 3% опрошенных не удалось отстоять свои права.

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Обращались ли Вы в 2020 году в надзорные органы за защитой прав потребителей?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*



#### IV. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**Таблица 23.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Какое из утверждений точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?»** *(2020 год, в целом по области, %)*

Нам не всегда хватает денег даже на еду	13,5
У нас достаточно денег на еду, но купить одежду для нас - серьезная проблема	24,3
Нам хватает на еду и одежду, но для покупки импортного холодильника или стиральной машины-автомата, нам пришлось бы копить или брать в долг/кредит	46,4
В случае необходимости мы можем легко купить основную бытовую технику и без привлечения заемных средств, но автомобиль для нас - непозволительная роскошь	10,0
Мы можем позволить себе очень многое, но в ближайшем будущем не смогли бы самостоятельно накопить даже на однокомнатную квартиру	4,9
У нас нет никаких финансовых затруднений. При необходимости мы сможем купить квартиру или дом	0,9

Материальное положение респондентов представлено следующим образом: 37,8% опрошенных находятся в крайне тяжелом материальном положении, еще

46,4% респондентов – на уровне ниже среднего достатка, 14,9% имеют средний доход, выше среднего – ниже 1% респондентов.

Востребованность в финансовых услугах возникает исходя из материального состояния населения.

Данный блок вопросов направлен на выявление наиболее предпочтительных банковских продуктов у респондентов, а также на определение навыков и знаний в выборе наиболее выгодных условий для извлечения максимальной выгоды.

**Таблица 24.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Банковский вклад	15,8	7,9	76,3
Договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации	2,3	3,4	94,3
Договор на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе	4,3	3,4	92,3
Договор на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,7	2,8	95,4
Индивидуальный инвестиционный счет	2,1	2,8	95,1
Инвестиционное страхование жизни	2,6	3,1	94,3
Брокерский счет	1,8	2,9	95,3
Вложение средств в паевой инвестиционный фонд	1,4	2,7	95,9

Чаще респонденты не пользуются вышеперечисленными финансовыми продуктами (от 76,3% до 95,9%). Не имеют сейчас, но пользовались последний год: 7,9% респондентов банковским вкладом, по 3,4% - займом в микрофинансовой организации и займом в кредитном потребительском кооперативе. Остальными продукты участники опроса пользовались до 3% (на подобных числах анализ невозможен).

В настоящее время менее 1/3 респондентов пользуются: банковским вкладом (15,8%) и займом в кредитном потребительском кооперативе (4,3%), остальные финансовые продукты используются респондентами в единичных случаях (от 1,4% до 2,6%).



Основная причина отсутствия у респондентов данных финансовых продуктов – недостаточно свободных денег (49,6%), что естественно, исходя из заявленного материального положения респондентов. Вторая причина: респонденты не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства (ответ каждого десятого опрошенного). Еще 6,7% респондентов считают предлагаемую процентную ставку слишком низкой.

**Таблица 25.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Причина	%
Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	1,2
Предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом)	6,7
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства	10,6
У меня недостаточно свободных денег	49,6
Использую другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата)	1,9
Данными услугами уже пользуются другие члены моей семьи	2,8
Иное (пожалуйста, укажите)	8,1
Нет ответа/затруднились ответить	31,8

Перечень дополнительных финансовых продуктов отмечался в части наличия различных видов кредитов. Не пользовались кредитами за последний год от 68,5% до 96,1% респондентов.

В настоящее время 75,7% респондентов пользуются следующими финансовыми продуктами:

- Использование кредитного лимита по кредитной карте – 25,9%,
- Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом – 21,5%,
- Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) – 16,9%.

Остальные финансовые кредитные продукты используются респондентами в единичных случаях (от 1,2% до 2%).

**Таблица 26.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	16,9	4,5	78,6
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн- кредитом	21,5	5,4	73,1
Использование кредитного лимита по кредитной карте	25,9	5,6	68,5
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	1,9	2,6	95,4
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	2,0	2,5	95,5
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	1,4	2,5	96,1
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	1,9	3,0	95,1
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,2	2,6	96,1
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	1,5	2,6	95,9
Заём в ломбарде	1,5	2,8	95,8

Основная причина отсутствия кредитных финансовых продуктов (таблица 27) – респонденты не любят кредиты / займы / не хотят жить в долг (24,1%). Вторая причина: процентная ставка слишком высокая (11,9% респондентов). Еще 7,4% респондентов не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства, а 5,7% опрошенных не видят необходимости в заёмных средствах.

**Таблица 27.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	1,3
Процентная ставка слишком высокая	11,9
Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства	7,4
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с	1,1

места работы, и т.д.)	
Не люблю кредиты / займы / не хочу жить в долг	24,1
Использую другие способы получить заём (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя)	2,3
Кредит / заём оформлен на других членов моей семьи	3,6
Нет необходимости в заёмных средствах	5,7
Я не обладаю навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа)	1,2
Я не уверен в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций	3,1
Иное (пожалуйста, укажите)	5,9
Нет ответа/затруднились ответить	50,7

Учитывая возраст респондентов, 87% пользуются зарплатной картой, каждый четвертый опрошенный (24,8%) - расчетной (дебетовой) картой для получения пенсий и иных социальных выплат, еще 18,4% участников опроса отметили активной другую расчетную (дебетовую) карту кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат. 35% респондентов от общего числа опрошенных используют дополнительно кредитную карту (таблица 28).

**Таблица 28.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Какими из перечисленных платежных карт Вы пользовались за последние 12 месяцев?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта)	87,8	10,3	1,9
Расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат	24,8	4,4	70,8
Другая расчетная (дебетовая) карта кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат	18,4	4,7	76,8
Кредитная карта	35,2	5,3	59,5

**Таблица 29.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из перечисленных продуктов, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас платежных карт?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Отделения финансовых организаций находятся слишком далеко от меня	1,3
Банкоматы находятся слишком далеко от меня	1,3
В организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал	1,0
Обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого	1,7
У меня нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.)	0,5
У меня недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов	5,5
Я не доверяю банкам (кредитным организациям)	3,1
Платежная карта есть у других членов моей семьи	3,0
Иное (пожалуйста, укажите)	6,4

Отсутствуют платежные карты у 447 респондентов текущего опроса. Основные причины отсутствия платежных карт у данной категории населения области: недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (5,5%), не доверяют банкам (3,1%), платежная карта есть у других членов семьи (3%). Дополнительно респонденты указали следующие причины: обслуживание счета / платежной карты стоит слишком дорого (1,7%), отделения финансовых организаций находятся слишком далеко или банкоматы находятся слишком далеко (по 1,3%), В организациях торговли (услуг), которыми респондент обычно пользуется, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал (1%).

Текущим счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты за последние 12 месяцев пользовались – 23,1% респондентов текущего опроса, а еще 4,3% не имеют сейчас текущего счета, но пользовались им за последний год.

Чаще респонденты не пользуются данным финансовым продуктом (Таблица 30).

**Таблица 30.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Пользовались ли Вы за последние 12 месяцев текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты)?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Имеется сейчас	23,1
Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	4,3
Не использовался за последние 12 месяцев	72,7

Дистанционным доступом к банковскому счету за последние 12 месяцев пользовались через:

- Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета (64,9% респондентов),
- Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука через веб-браузер (58,2% респондентов),
- Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения и без использования смс-команд (51,5% респондентов),
- Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер (50,8%).

**Таблица 31.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:

**«Пользовались ли Вы следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) за последние 12 месяцев?»**  
(2020 год, в целом по области, %)

	Да, пользовался	Нет, не пользовался
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	58,2	41,8
Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью планшета или смартфона (через веб-браузер на мобильном устройстве без использования специального приложения (программы) и без использования смс-команд (однако на номер телефона могут приходить подтверждающие коды)	51,5	48,5
Денежные переводы/платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета	64,9	35,1
Денежные переводы/платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	50,8	49,2

Не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из типов дистанционного доступа к банковскому счету 455 респондентов текущего опроса. Основные причины отсутствия дистанционного доступа у данной категории населения области:

1. Нет уверенности в безопасности интернет-сервисов (7% от общего числа опрошенных),
2. Респонденты не обладают навыками использования таких технологий (3,3%),
3. Нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона у 2,8% респондентов,
4. Отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам у

1,4% участников текущего опроса.

**Таблица 32.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев ни одним из типов дистанционного доступа к банковскому счету, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих типов дистанционного доступа?»**

*(2020 год, в целом по области, %)*

У меня нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона	2,8
У меня отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам	1,4
Я не уверен в безопасности интернет-сервисов	7,0
Я не обладаю навыками использования таких технологий	3,3
Иное (пожалуйста, укажите)	9,6

В настоящее время респонденты пользуются следующими страховыми продуктами:

- Добровольное страхование (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности, добровольное страхование финансовых рисков) – 18,9%,

- Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренды, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование) – 11,6%,

- медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО) – 11,2%.

До 5% респондентов использовали данные виды страхования за последние 12 месяцев, сейчас нет. Чаще респондентами не использовались страховые продукты.

**Таблица 33.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) Вы пользовались за последние 12 месяцев?»**

*(2020 год, в целом по области, %)*

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но использовался за последние 12 месяцев	Не использовался за последние 12 месяцев
Добровольное страхование жизни (на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события; с условием периодических выплат (ренты, аннуитетов) и / или участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика; пенсионное страхование)	11,6	3,8	84,6
Другое добровольное страхование, кроме страхования жизни (добровольное личное страхование от несчастных случаев и болезни, медицинское страхование; добровольное имущественное страхование; добровольное страхование гражданской ответственности (например, дополнительное страхование автогражданской ответственности (ДСАГО), но не обязательное страхование автогражданской ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)	18,9	3,9	77,2
Другое обязательное страхование, кроме обязательного медицинского страхования (обязательное личное страхование пассажиров (туристов), жизни и здоровья пациента, участвующего в клинических исследованиях лекарственного препарата для медицинского применения, государственное личное страхование работников налоговых органов, государственное страхование жизни и здоровья военнослужащих и приравненных к ним в обязательном государственном страховании лиц; ОСАГО)	11,2	4,4	84,4

Основные причины отказа от страхования: 23,6% респондентов не видят смысла в страховании; 18,1% участников опроса отметили, что стоимость страхового полиса слишком высокая; 12,8% опрошенных не доверяю страховым организациям; еще 5,1% респондентов отметили другие невыгодные условия страхового договора; а 4,1% указали, что договор добровольного страхования есть у других членов семьи (таблица 34).

**Таблица 34.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Если Вы не пользовались за последние 12 месяцев добровольным  
страхованием, отметьте высказывания, которые описывают причину  
отсутствия у Вас этих продуктов?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко от меня	1,3
Стоимость страхового полиса слишком высокая	18,1
Другие невыгодные условия страхового договора	5,1
Я не доверяю страховым организациям	12,8
Не вижу смысла в страховании	23,6
Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	4,1
Иное (пожалуйста, укажите)	11,8

## V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ УСЛУГАМИ И РАБОТОЙ РОССИЙСКИХ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИХ ЭТИ УСЛУГИ

При оценке удовлетворенности работой финансовых организаций опрошенное население Новгородской области чаще оценивала работу банков, т.к. в повседневной жизни основное население области не пользуются услугами других финансовых организаций в силу объективных и субъективных причин.

По результатам опроса 67,4% респондентов суммарно удовлетворены работой банков; при этом недовольство выразил каждый пятый опрошенный, а 12,6% респондентов отказались от подобной оценки.

При оценке работы других финансовых организаций опрошенное население Новгородской области чаще отмечали отсутствие опыта обращений (от 62% до 80%).

23,2% респондентов положительно оценили работу субъектов страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры), отрицательно – 14,3%.

По остальным финансовым организациям количество положительных и отрицательных оценок распределялось равномерно с разницей показателей в пределах статистической погрешности – до 3% (таблица 35).

**Таблица 35.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Насколько Вы удовлетворены работой / сервисом следующих финансовых организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?»**  
(2020 год, в целом по области, %)

	суммарно удовлетворен	суммарно не удовлетворен	не сталкивался
Банки	67,4	20,0	12,6
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	23,2	14,3	62,6
Негосударственные пенсионные фонды	16,9	15,2	68,0
Кредитные потребительские кооперативы	15,3	12,7	72,0
Микрофинансовые организации	14,1	11,7	74,2
Ломбарды	12,6	10,9	76,5
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	11,6	10,2	78,3
Брокеры	10,8	9,3	80,0

**Таблица 36.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Насколько Вы доверяете следующим финансовым организациям?»**  
(2020 год, в целом по области, %)



	Суммарно доверяю	Суммарно не доверяю	Не сталкивался (- ась)
Банки	68,0	21,6	10,4
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	19,9	19,5	60,6
Негосударственные пенсионные фонды	15,5	21,1	63,4
Кредитные потребительские кооперативы	12,0	20,9	67,1
Микрофинансовые организации	10,0	23,9	66,1
Ломбарды	9,5	17,7	72,8
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	9,2	15,7	75,1
Брокеры	7,4	15,5	77,1

Уровень доверия финансовым организациям коррелируется с уровнем доверия тем же финансовым организациям. Так, максимальный уровень доверия респонденты высказали банкам (68%), учитывая личный опыт.

При оценке уровня доверия другим предложенным финансовым организациям опрошенное население Новгородской области чаще отмечали отсутствие опыта обращений (от 60,6% до 77,1%).

Рейтинг уровня доверия/ недоверия остальным финансовым организациям распределен следующим образом:

- Каждый пятый респондент (19,9%) доверяет субъектам страхового дела и то же количество респондентов выразили недоверие (19,5%),

- 15,5% респондентов выразили доверие негосударственным пенсионным фондам, а 21,1% опрошенных – недоверие,

- 12% респондентов суммарно доверяют кредитным потребительским кооперативам, при этом каждый пятый опрошенный (20,9%) не доверяет данной финансовой организации

- Каждый десятый респондент доверяет микрофинансовым организациям, при этом уровень недоверия отметили в 2,5 раза чаще – 23,9% опрошенных,

Ломбардам, сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам и брокерам доверяю 9,5%, 9,2% и 7,4% респондентов соответственно при уровне недоверия в 2 раза выше (17,7%, 1,7% и 15,5% соответственно).

Удовлетворенность населения работой банков отмечена лидирующими позициями следующих финансовых продуктов:

- Переводы и платежи – 63,2%,

- Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные также вызывают доверие среди 62,1% опрошенных.

Напротив, жители Новгородской области из общего перечня банковских финансовых продуктов чаще отмечают недоверие:

- Кредитам – 23,1% ответов;

- Вкладам – 21,9% респондентов,

- Кредитным картам – 21,1%.

Уровень доверия финансовым продуктам микрофинансовых организаций не превысил 9%, Не доверяют – в 2 раза чаще.

Подобная ситуация фиксируется по кредитным потребительским кооперативам, сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам и ломбардам.

Финансовые продукты субъектов страхового дела отмечены равномерно положительными и отрицательными оценками с разницей показателей в пределах статистической погрешности на шкале от 14,9% доверия другого обязательного страхования до 28,1% по обязательному медицинскому страхованию.

Негосударственным пенсионным фондам и брокерам чаще не доверяют, чем доверяют:

- Обязательное пенсионное страхование - 19% к 17%,
- Негос. пенсионное обеспечение – 18,3% к 12,5%,
- Индивидуальные инвестиционные счета – 12,7% к 8,1%.

**Таблица 37.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:  
**«Насколько Вы удовлетворены следующими продуктами/услугами  
финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в  
любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?»**  
(2020 год, в целом по области, %)

Финансовые организации	Финансовые продукты (услуги)	Суммарно доверяю	Суммарно не доверяю	Не сталкивался (-ась)
Банки	Кредиты	49,8	<b>23,1</b>	27,1
	Вклады	35,2	<b>21,9</b>	42,8
	Расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	<b>62,1</b>	15,3	22,6
	Кредитные карты	39,2	<b>21,1</b>	39,7
	Переводы и платежи	<b>63,2</b>	14,2	22,6
Микрофинансовые организации	Займы в микрофинансовых организациях	8,9	16,5	74,6
	Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	8,7	15,6	75,7
Кредитные потребительские кооперативы	Займы в кредитных потребительских кооперативах	10,0	15,7	74,3
	Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	8,5	14,3	77,2
Ломбарды	Займы в ломбардах	8,3	14,0	77,7
Субъекты страхового дела	Добровольное страхование жизни	15,9	16,9	67,2
	Другое добровольное страхование	17,4	16,2	66,3
	Обязательное медицинское страхование	28,1	23,1	48,8
	Другое обязательное страхование	14,9	15,3	69,7

Сельскохозяйствен-ные кредитные потребительские кооперативы	Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	8,8	13,0	78,2
	Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	8,1	13,0	78,9
Негосударственные пенсионные фонды	Обязательное пенсионное страхование*	17,0	19,0	64,0
	Негосударственное пенсионное обеспечение **	12,5	18,3	69,2
Брокеры	Индивидуальные инвестиционные счета	8,1	12,7	79,2

**Таблица 38.**

**Распределение ответов респондентов на вопрос:**  
**«Если говорить о Вашем населенном пункте, насколько Вы удовлетворены?»**  
*(2020 год, в целом по области, %)*

	Суммарно удовлетворен	Суммарно не удовлетворен	Не сталкивался
Качеством дистанционного банковского обслуживания	68,4	18,1	13,5
Количеством и удобством расположения банковских отделений	63,6	28,7	7,6
Качеством мобильной связи	52,3	31,8	15,9
Имеющимся у Вас выбором различных банков для получения необходимых Вам банковских услуг	49,7	32,1	18,2
Качеством интернет-связи	46,4	36,5	17,1
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	31,1	21,5	47,4
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых Вам страховых услуг	28,4	22,4	49,3
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	20,6	16,6	62,8
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых Вам услуг	18,9	16,2	64,9
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	18,5	21,9	59,6
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых Вам услуг	18,3	22,3	59,5
Количеством и удобством расположения брокеров	13,0	14,6	72,4
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров для получения необходимых Вам брокерских услуг	12,8	15,3	71,9

Уровень удовлетворенности обеспечения финансовыми продуктами и их качеством в местах проживания респондентов представлены в следующей рейтинговой последовательности:

- 68,4% респондентов удовлетворены качеством дистанционного банковского обслуживания, уровень неудовлетворенности – 18,1%,
- 63,6% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения банковских отделений, уровень неудовлетворенности – 28,7%,
- 52,3% респондентов удовлетворены качеством мобильной связи, уровень неудовлетворенности – 31,8%,
- 49,7% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных банков для получения необходимых банковских услуг, уровень неудовлетворенности – 32,1%,

- 46,4% респондентов удовлетворены качеством интернет-связи, уровень неудовлетворенности – 36,5%,
- 31,1% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения субъектов страхового дела, уровень неудовлетворенности – 21,5%,
- 28,4% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных субъектов страхового дела для получения необходимых страховых услуг, уровень неудовлетворенности – 22,4%,
- 20,6% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, уровень неудовлетворенности – 16,6%,
- 18,9% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов для получения необходимых услуг, уровень неудовлетворенности – 16,2%.

В данном перечне прослеживается обратная пропорциональность: чем ниже уровень удовлетворенности, тем меньше разница положительных и отрицательных оценок.

Уровень удовлетворенности обеспечения финансовыми продуктами и их качеством в местах проживания респондентов ниже уровня неудовлетворенности:

- 18,5% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов, уровень неудовлетворенности – 21,9%,
- 18,3% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных негосударственных пенсионных фондов для получения необходимых услуг, уровень неудовлетворенности – 22,3%,
- 13% респондентов удовлетворены количеством и удобством расположения брокеров, уровень неудовлетворенности – 14,6%,
- 12,8% респондентов удовлетворены имеющимся выбором различных брокеров для получения необходимых брокерских услуг, уровень неудовлетворенности – 15,3%.

#### **Таблица 39.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:

**«Какие каналы обслуживания есть практически везде в Вашем населенном**

**пункте, а каких не хватает? Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 - практически НЕ доступно, а 5 - легко доступно»**  
*(2020 год, в целом по области, количество чел.)*

Каналы предоставления финансовых услуг	1 – практически НЕ доступно	2	3	4	5 – легко доступно	Средняя оценка
Касса в отделении банка	198	222	314	367	786	<b>4</b>
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	287	183	309	357	751	<b>4</b>
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	302	175	311	359	740	<b>4</b>
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	285	226	344	355	677	<b>3</b>
Отделение почтовой связи	128	221	323	387	828	<b>4</b>

**Таблица 40.**

Распределение ответов респондентов на вопрос:

**«Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время? Для оценки используйте шкалу от 1 до 5, где 1 - на доступ трату много времени, а 5 - могу воспользоваться быстро»** *(2020 год, в целом по области)*

Каналы предоставления финансовых услуг	1 – на доступ трату много времени	2	3	4	5 – могу воспользоваться быстро	Средняя оценка
Касса в отделении банка	374	223	403	368	519	<b>3</b>
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	277	188	347	356	719	<b>4</b>
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	278	155	335	379	740	<b>4</b>
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	273	170	363	369	712	<b>4</b>
Отделение почтовой связи	235	231	412	368	641	<b>4</b>