**Анкета для потребителей товаров и услуг**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ И УСЛУГ И ЦЕНОВОЙ КОНКУРЕНЦИЕЙ**

**НА РЫНКАХ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Добрый день!

В рамках проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды¹ на рынках товаров и услуг проводится опрос мнения потребителей товаров и услуг на муниципальных рынках.

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

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов о Вашей удовлетворенности качеством товаров, работ, услуг в муниципальном образовании. Заполнение анкеты займет у Вас около 10-15 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

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

# I. Социально-демографические характеристики

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1. В каком муниципальном образовании Вы проживаете? | |
| а | Муниципальное образование N 1 |
| б | Муниципальное образование N 2 |
| ... | ... |
| 1.2. Укажите Ваш пол | |
| а | Мужской |
| б | Женский |
| 1.3. Укажите Ваш возраст | |
| а | 18-24 |
| б | 25-34 |
| в | 35-44 |
| г | 45-54 |
| д | 55-64 |
| е | 65 старше |
| 1.4. Каков Ваш социальный статус? | |
| а | Работаю |
| б | Безработный |
| в | Учусь/студент |
| г | Домохозяйка (домохозяин) |
| д | Пенсионер (в том числе по инвалидности) |
| е | Самозанятый |
| ж | Предприниматель |
| з | Иное (пожалуйста, укажите) |
| 1.5. | Какое у Вас образование? |
| а | Основное общее образование |
| б | Среднее общее образование |
| в | Среднее профессиональное образование |
| г | Высшее образование - бакалавриат |
| д | Высшее образование - специалист, магистратура |
| е | Высшее образование - подготовка кадров вышей квалификации |
| ж | Иное (пожалуйста, укажите) |

# II. Удовлетворенность качеством товаров и услуг

2.1. Какое количество организаций предоставляют следующие товары и услуги на рынках Вашего района (города)?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Избыточно (много) | Достаточно | Мало | Нет совсем | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования |  |  |  |  |  |
| Рынок медицинских услуг |  |  |  |  |  |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами |  |  |  |  |  |
| Рынок ритуальных услуг |  |  |  |  |  |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды |  |  |  |  |  |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах |  |  |  |  |  |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок |  |  |  |  |  |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) |  |  |  |  |  |
| Сфера наружной рекламы |  |  |  |  |  |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ |  |  |  |  |  |

2.2. Насколько Вы удовлетворены характеристиками следующих товаров и услуг на рынках Вашего района (города) по следующим критериям:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень цен | | | | | Качество | | | | | Возможность выбора | | | | |
| Рынок услуг дошкольного образования | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок медицинских услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок ритуальных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Сфера наружной рекламы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Удовлетворен

2. Скорее удовлетворен

3. Скорее не удовлетворен

4. Не удовлетворен

5. Затрудняюсь ответить

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# III. Оценка состояния конкуренции и конкурентной среды

3.1. Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, предоставляющих следующие товары и услуги на рынках Псковской области в течение последних 3 лет?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Снизилось | Увеличилось | Не изменилось | Затрудняюсь ответить |
| Рынок услуг дошкольного образования |  |  |  |  |
| Рынок медицинских услуг |  |  |  |  |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами |  |  |  |  |
| Рынок ритуальных услуг |  |  |  |  |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды |  |  |  |  |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах |  |  |  |  |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок |  |  |  |  |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) |  |  |  |  |
| Сфера наружной рекламы |  |  |  |  |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ |  |  |  |  |

3.2. Оцените качество услуг субъектов естественных монополий в Вашем городе (районе):

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно | Скорее неудовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить |
| Водоснабжение, водоотведение |  |  |  |  |  |
| Водоочистка |  |  |  |  |  |
| Газоснабжение |  |  |  |  |  |
| Электроснабжение |  |  |  |  |  |
| Теплоснабжение |  |  |  |  |  |
| Телефонная связь |  |  |  |  |  |

3.3. Укажите, как, по Вашему мнению, изменились характеристики следующих товаров и услуг на рынках в Вашем районе (городе) в течение последних 3 лет по следующим критериям:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Уровень цен | | | | Качество | | | | Возможность выбора | | | |
| Рынок услуг дошкольного образования | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок медицинских услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок ритуальных услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок поставки сжиженного газа в баллонах | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Сфера наружной рекламы | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |

1. Снижение

2. Увеличение

3. Не изменилось

4. Затрудняюсь ответить

3.4. С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий:

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

3.5. Оцените качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Псковской области, размещаемой в открытом доступе.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно | Скорее удовлетворительно | Скорее неудовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить / мне ничего не известно о такой информации |
| Уровень доступности |  |  |  |  |  |
| Уровень понятности |  |  |  |  |  |
| Удобство получения |  |  |  |  |  |

3.6. Оцените, пожалуйста, на Ваш взгляд, полноту размещенной органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным содействовать развитию конкуренции (далее - уполномоченный орган), и муниципальными образованиями информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг субъекта Российской Федерации и деятельности по содействию развитию конкуренции.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворительно | Скорее  удовлетворительно | Скорее  неудовлетворительно | Неудовлетворительно | Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации |
| Доступность[\*](#sub_13077) информации о нормативной базе, связанной с внедрением [Стандарта](http://internet.garant.ru/document/redirect/72228754/1000) в регионе |  |  |  |  |  |
| Доступность[\*](#sub_13077) информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе |  |  |  |  |  |
| Предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды регионе |  |  |  |  |  |
| Обеспечение доступности[\*](#sub_13077) "дорожной карты" региона |  |  |  |  |  |
| Доступность[\*](#sub_13077) информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона |  |  |  |  |  |
| Доступность[\*](#sub_13077) информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе |  |  |  |  |  |

──────────────────────────────

\* Под доступностью понимается нахождения ссылки на раздел, в котором содержится искомая информация, на главной странице сайта уполномоченного органа или интернет-портале об инвестиционной деятельности в субъекте Российской Федерации (необходимую информацию можно получить, сделав не более 3 переходов по ссылкам).

3.7. Укажите, какими источниками информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг Псковской области и деятельности по содействию развитию конкуренции Вы предпочитаете пользоваться и доверяете большего всего:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Источники информации | Предпочитаю  пользоваться | Доверяю больше всего |
| Официальная информация, размещенная на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |  |
| Официальная информация, размещенная на интернет-портале об инвестиционной деятельности в субъекте Российской Федерации |  |  |
| Официальная информация, размещенная на [сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/990941/1534) Федеральной антимонопольной службы |  |  |
| Информация, размещенная на официальных сайтах других исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации и муниципальных образований органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |  |
| Телевидение |  |  |
| Печатные средства массовой информации |  |  |
| Радио |  |  |
| Специальные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы |  |  |
| Другое (укажите, пожалуйста) |  |  |

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

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