

СОГЛАСОВАНО

Совет по вопросам малого и среднего
предпринимательства при
администрации ЗАТО г. Североморск
Протокол от 31.01.2022 № 40

Детализация результатов мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и уровнем доступности товаров, работ и услуг, реализуемых на территории ЗАТО г. Североморск¹

Результаты мониторинга свидетельствуют о достаточном уровне удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках муниципального образования ЗАТО г. Североморск и состоянием ценовой конкуренции.

Доля потребителей, удовлетворенных количеством организаций на исследуемых рынках товаров, работ и услуг, составила 27,2% (без учета затруднившихся ответить – 41%). При этом 18,5% опрошенных указали на отсутствие динамики количества организаций за последние три года, а доля потребителей, отмечающих увеличение количества организаций, превышает долю тех, кто говорит о снижении, что в целом свидетельствует о стабилизации ситуации на рынках муниципального образования ЗАТО г. Североморск, по данному показателю.

Доля потребителей, удовлетворенных уровнем цен на товары, работы и услуги составила 20,5% (58,1% - затруднились дать ответ), что в целом, ниже доли потребителей, удовлетворенных качеством товаров, работ и услуг – 22,6% (62,2% - затруднились дать ответ).

По оценкам опрошенных потребителей уровень цен на товары, работы и услуги на рынках муниципального образования ЗАТО г. Североморск за последние 3 года увеличился (33,1%), а качество товаров, работ и услуг осталось без изменений (15,4%).

Удовлетворенность ассортиментом товаров, работ, услуг в целом по всем исследуемым рынкам муниципального образования ЗАТО г. Североморск в 2021 году составляет 18,2%.

Наблюдается снижение общего числа обращений и жалоб потребителей в надзорные органы, по сравнению с прошлым годом; наибольшее число обращений адресовано в Правительство Мурманской области, Главе ЗАТО г. Североморск, в Государственную жилищную инспекцию, в также в Управления Роспотребнадзора и Роскомнадзора по Мурманской области.

Основные тематики обращений касаются нарушения прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг ЖКХ - 49,4% (в т.ч. в отношении работы управляющих компаний, содержания и ремонта многоквартирных домов и пр.); вопросов по экономическому развитию – 25,6%; вопросов

социальной сферы – 8,5% (прежде всего здравоохранения и мер социальной поддержки).

Отмечается рост обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Мурманской области по вопросам Интернета и информационных технологий, что во многом обусловлено сложившейся ситуацией с пандемией в связи с коронавирусной инфекцией и соответствующей этому актуализацией потребности в дистанционном доступе ко многим жизненно важным благам (заказ продуктов/готовых блюд, получение государственных и муниципальных услуг, удаленный режим обучения и работы и пр.).

Начальник отдела
экономического развития
администрации ЗАТО г. Североморск



Н.А. Микляева

¹результаты отчета ФГБОУ ВО «МАГУ» о научно-исследовательской работе по результатам проведения мониторинга состояния и развития конкуренции на рынках товаров, работ, услуг Мурманской области за 2021 год