**Анкета** **для** **потребителей** **товаров** **и** **услуг**

**Добрый** **день!**

В рамках проведения мониторинга состояния конкурентной среды на рынках товаров, работ, услуг Мурманской области Министерство развития промышленности и предпринимательства Мурманской области проводит опрос жителей (потребителей товаров, работ, услуг) Мурманской области. Целью исследования является оценка уровня удовлетворенности качеством товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям на рынках Мурманской области.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов о Вашей удовлетворенности качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Мурманской области, а также оцените уровень конкуренции на рынках товаров и услуг области. Это займет у Вас около 10–15 минут. Опрос является анонимным и строго конфиденциальным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за участие в исследовании! Ваши ответы важны для дальнейшей работы по содействию развитию конкуренции на региональных рынках Мурманской области.

**БЛОК 1. СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

1. **В каком районе (городском округе) Вы проживаете?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| г. Мурманск | 1 | Ковдорский район | 10 |
| г. Апатиты с подведомственной территорией | 2 | Кандалакшский район | 11 |
| г. Кировск с подведомственной территорией | 3 | Кольский район | 12 |
| г. Мончегорск с подведомственной территорией | 4 | Ловозерский район | 13 |
| г. Оленегорск с подведомственной территорией | 5 | Печенгский район | 14 |
| г. Полярные Зори с подведомственной территорией | 6 | Терский район | 15 |
| ЗАТО Александровск | 7 | ЗАТО Островной | 16 |
| ЗАТО Видяево | 8 | ЗАТО Североморск | 17 |
| ЗАТО Заозерск | 9 |  |  |

**2.** **Укажите ваш пол 3. Укажите ваш возраст**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мужской | 1 | До 20 лет | 1 |
| Женский | 2 | От 21 года до 35 лет | 2 |
|  | От 36 до 50 лет | 3 |
| Старше 51 года | 4 |
|  |
| **4. Каков ваш социальный статус?** |  |
| Работаю | 1 | **5. Есть ли у вас дети?** |
| Без работы | 2 | Нет детей | 1 |
| Учусь / студент | 3 | 1 ребенок | 2 |
| Пенсионер | 4 | 2 ребенка | 3 |
| Иное (пожалуйста, укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5 | 3 и более детей | 4 |

 **7.** **Каков** **примерный** **среднемесячный**

**6. Какое** **у** **вас** **образование?** **доход** **в** **расчете** **на** **одного** **члена**

**Вашей** **семьи?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее среднее | 1 | До 10 тыс. рублей | 1 |
| Среднее специальное | 2 | От 10 до 20 тыс. рублей | 2 |
| Неполное высшее | 3 | От 20 до 30 тыс. рублей | 3 |
| Высшее | 4 | От 30 до 45 тыс. рублей | 4 |
| Научная степень | 5 | От 45 до 60 тыс. рублей | 5 |
| Иное (*пожалуйста,* *укажите*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 | Более 60 тыс. рублей | 6 |

**БЛОК 2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ЦЕНАМИ ТОВАРОВ И УСЛУГ**

1. **Оцените, пожалуйста, количество организаций представляющих следующие товары и услуги на рынках Вашего района (городского округа)?**

*1 – избыточно, 2 – достаточно, 3 – мало, 4 – нет совсем, 5 – затрудняюсь ответить*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дошкольное образование (детские сады и группы по присмотру и уходу за детьми)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Отдых и оздоровление детей (санатории, лагеря, в том числе организованные во время каникул, и т.д.)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Дополнительное образование детей (обучение в музыкальных , спортивных, художественных и др. школах, центрах и домах творчества по результатам которого выдается свидетельство об окончании обучения) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Медицинские услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья ( центры психолого-педагогической , медицинской и социальной помощи детям до 6 лет) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  Услуги кинотеатров, клубов, кружков, театров, галерей, музеев, библиотек | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги ЖКХ (управляющие компании, коммунальные службы) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Продовольственные товары и товары повседневного спроса (розничные магазины) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Фармацевтическая продукция (аптеки) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Междугородние перевозки пассажиров автомобильным наземным транспортом (автобус, микроавтобус)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Высокоскоростной доступ в Интернет (Интернет-провайдеры) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги социальных работников | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги спортивных площадок и стадионы, катки, бассейны и др. спортивные объекты | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Продукция рыболовства (розница) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рекламные услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги страхования (кроме услуг пенсионного страхования) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Хлебобулочные и мучные изделия (пекарни) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Замороженные дикорастущие ягоды, грибы и консервация из них  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Укажите, пожалуйста, в частных или государственных организациях, Вы бы предпочли (предпочитаете) получать следующие товары и услуги?**

*1 –частные , 2 – государственные, 3 –мне все равно/не пользуюсь данной услугой (товаром)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дошкольное образование (детские сады и группы по присмотру и уходу за детьми)  | 1 | 2 | 3 |
| Отдых и оздоровление детей (санатории, лагеря, в том числе организованные во время каникул, и т.д.)  | 1 | 2 | 3 |
| Дополнительное образование детей (обучение в музыкальных , спортивных, художественных и др. школах, центрах и домах творчества по результатам которого выдается свидетельство об окончании обучения) | 1 | 2 | 3 |
| Медицинские услуги | 1 | 2 | 3 |
| Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья ( центры психолого-педагогической , медицинской и социальной помощи детям до 6 лет) | 1 | 2 | 3 |
|  Услуги кинотеатров, клубов, кружков, театров, галерей, музеев, библиотек | 1 | 2 | 3 |
| Услуги ЖКХ (управляющие компании, коммунальные службы) | 1 | 2 | 3 |
| Продовольственные товары и товары повседневного спроса (розничные магазины) | 1 | 2 | 3 |
| Фармацевтическая продукция (аптеки) | 1 | 2 | 3 |
| Междугородние перевозки пассажиров автомобильным наземным транспортом (автобус, микроавтобус)  | 1 | 2 | 3 |
| Высокоскоростной доступ в Интернет (Интернет-провайдеры) | 1 | 2 | 3 |
| Услуги социальных работников | 1 | 2 | 3 |
| Услуги спортивных площадок и стадионы, катки, бассейны и др. спортивные объекты | 1 | 2 | 3 |
| Продукция рыболовства (розница) | 1 | 2 | 3 |
| Рекламные услуги | 1 | 2 | 3 |
| Услуги страхования (кроме услуг пенсионного страхования) | 1 | 2 | 3 |
| Хлебобулочные и мучные изделия (пекарни) | 1 | 2 | 3 |
| Замороженные дикорастущие ягоды, грибы и консервация из них  | 1 | 2 | 3 |

**10. Насколько Вы удовлетворены характеристиками следующих товаров и услуг на рынках вашего района (городского округа) по следующим критериям:**

*1 – удовлетворен, 2 – скорее удовлетворен, 3 – скорее не удовлетворен, 4 –* *Не удовлетворен, 5 – затрудняюсь ответить. Зачитать по очереди каждый рынок и попросить**оценить его по каждому из трех критериев — сначала уровень ценового разнообразия, затем качество и возможность выбора.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Уровень ценового разнообразия на идентичные товары** | **Качество** | **Возможность выбора** |
| Дошкольное образование (детские сады и группы по присмотру и уходу за детьми)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Отдых и оздоровление детей (санатории, лагеря, в том числе организованные во время каникул, и т.д.)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Дополнительное образование детей (обучение в музыкальных , спортивных, художественных и др. школах, центрах и домах творчества по результатам которого выдается свидетельство об окончании обучения) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Медицинские услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья ( центры психолого-педагогической , медицинской и социальной помощи детям до 6 лет) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  Услуги кинотеатров, клубов, кружков, театров, галерей, музеев, библиотек | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги ЖКХ (управляющие компании, коммунальные службы) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Продовольственные товары и товары повседневного спроса (розничные магазины) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Фармацевтическая продукция (аптеки) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Междугородние перевозки пассажиров автомобильным наземным транспортом (автобус, микроавтобус)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Высокоскоростной доступ в Интернет (Интернет-провайдеры) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги социальных работников | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги спортивных площадок и стадионы, катки, бассейны и др. спортивные объекты | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Продукция рыболовства (розница) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Рекламные услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги страхования (кроме услуг пенсионного страхования) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Хлебобулочные и мучные изделия (пекарни) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Замороженные дикорастущие ягоды, грибы и консервация из них  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**БЛОК 3. ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ И КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ**

1. **Какие рынки Мурманской области Вы считаете наиболее значимыми региональными рынками (влияющими на уровень и качество жизни населения), где необходимо повышать качество услуг?**

*Зачитать рынки и отметить все названные ответы респондента в столбце «Значимые рынки». Не более 3 вариантов ответа.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Рынки** | **Значимые рынки** |
| Рынок услуг дошкольного образования (детские сады, группы по присмотру) |  |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления (санатории, лагеря и др.) |  |
| Рынок услуг дополнительного образования детей (по итогам которого выдается сертификат об окончании обучения) |  |
| Рынок медицинских услуг (поликлиники, диагностические центры и др.) |  |
| Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (центры психолого-педагогической , медицинской и социальной помощи детям ) |  |
| Рынок услуг в сфере культуры (кинотеатры, клубы, театры, галереи, музеи, библиотеки) |  |
| Рынок услуг жилищно-коммунального хозяйства (управляющие компании, коммунальные службы) |  |
| Рынок розничной торговли (продовольственные и непродовольственные розничные магазины)  |  |
| Рынок розничной торговли фармацевтической продукцией (аптеки) |  |
| Рынок услуг перевозок пассажиров наземным транспортом (междугородние перевозки)  |  |
| Рынок услуг связи (Интернет) |  |
| Рынок услуг социального обслуживания населения (социальные работники на дому) |  |
| Рынок услуг спортивных объектов (бассейны, катки, спортивные площадки и др.) |  |
| Рынок продукции рыболовства Мурманской области (рыбная продукция региональных производителей)  |  |
| Рынок рекламных услуг  |  |
| Рынок услуг страхования (кроме услуг пенсионного страхования) |  |
| Рынок производства хлебобулочных и мучных изделий (пекарни) |  |
| Рынок дикорастущих пищевых лесных ресурсов (замороженные дикорастущие ягоды, грибы, орехи и продукция из них) |  |
| Иное (пожалуйста, укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**12. Как, по Вашему мнению, изменилось количество следующих организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Мурманской области в течение последних 3 лет?**

*1 —увеличилось, 2 — сократилось, 3— осталось неизменным, 4 —затрудняюсь ответить*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Детские сады и группы по присмотру и уходу за детьми | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Детские санатории, лагеря, в том числе организованные во время каникул  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Детские музыкальные, художественные, спортивные и др. школы, центры и дома творчества (по итогам обучения в которых выдается свидетельство об окончании обучения) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Медицинские организации | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Центры психолого-педагогической , медицинской и социальной помощи ( для детей в возрасте до 6 лет) | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  Кинотеатры, клубы, кружки, театры, галереи, музеи, библиотеки | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Управляющие компании, коммунальные службы | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Магазины продовольственных товаров и товаров повседневного спроса (розница) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Аптеки | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Организации по перевозке пассажиров автомобильным наземным транспортом по межгороду  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Интернет-провайдеры | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Социальные службы , обслуживающие на дому | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Спортивные площадки и стадионы, катки, бассейны и др. спортивные объекты | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Магазины, реализующие рыбную продукцию (розница) региональных производителей | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рекламные агентства | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Страховые компании (кроме услуг пенсионного страхования) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Пекарни, хлебобулочные предприятия  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Организации по сбору дикорастущих пищевых лесных ресурсов и изготовлению продукции из них (ягоды, грибы)  | 1 | 2 | 3 | 4 |

**13. Оцените качество услуг субъектов естественных монополий в Вашем районе (городском округе).**

*1 – удовлетворительно, 2 – скорее удовлетворительно, 3 – скорее неудовлетворительно, 4 – неудовлетворительно,
5. – затрудняюсь ответить.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуги по водоснабжению, водоотведению | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги по газоснабжению | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги по электроснабжению | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги по теплоснабжению | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Услуги телефонной связи | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

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

*1 —увеличилось, 2 — сократилось, 3— осталось неизменным, 4 —затрудняюсь ответить*

 *Зачитать по очереди каждый рынок и попросить**оценить его по каждому из трех критериев — сначала уровень цен, затем качество и возможность выбора.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Уровень цен** | **Качество** | **Возможность выбора** |
| Дошкольное образование (детские сады и группы по присмотру и уходу за детьми)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Отдых и оздоровление детей (санатории, лагеря, в том числе организованные во время каникул, и т.д.)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Дополнительное образование детей (обучение в музыкальных , спортивных, художественных и др. школах, центрах и домах творчества по результатам которого выдается свидетельство об окончании обучения) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Медицинские услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Психолого-педагогическое сопровождение детей с ограниченными возможностями здоровья ( центры психолого-педагогической , медицинской и социальной помощи детям до 6 лет) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  Услуги кинотеатров, клубов, кружков, театров, галерей, музеев, библиотек | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Услуги ЖКХ (управляющие компании, коммунальные службы) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Продовольственные товары и товары повседневного спроса (розничные магазины) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Фармацевтическая продукция (аптеки) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Междугородние перевозки пассажиров автомобильным наземным транспортом (автобус, микроавтобус)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Высокоскоростной доступ в Интернет (Интернет-провайдеры) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Услуги социальных работников | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Услуги спортивных площадок и стадионы, катки, бассейны и др. спортивные объекты | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Продукция рыболовства (розница) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Рекламные услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Услуги страхования (кроме услуг пенсионного страхования) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Хлебобулочные и мучные изделия (пекарни) | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Замороженные дикорастущие ягоды, грибы и консервация из них  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |

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

*1 — удовлетворен, 2 — скорее удовлетворен, 3 — скорее не удовлетворен, 4 – не удовлетворён, 5 – затрудняюсь ответить*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень доступности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Уровень понятности | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство получения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**16. Укажите, пожалуйста, какими источниками информации о деятельности органов власти Мурманской области Вы предпочитаете пользоваться, и каким источникам доверяете больше всего? (***укажите по одному варианту ответа в каждом столбце***)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Источники информации** | Предпочитаю пользоваться | Больше всего доверяю |
| 1 | Телевидение |  |  |
| 2 | Печатные СМИ |  |  |
| 3 | Радио |  |  |
| 4 | Официальные сайты, порталы и прочие электронные ресурсы органов власти  |  |  |
| 5 | Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

**БЛАГОДАРИМ** **ВАС** **ЗА** **УЧАСТИЕ** **В** **ОПРОСЕ!**