

Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках и состоянием ценовой конкуренции

В основу мониторинга легли результаты социологического исследования «Мониторинг общественного мнения о мерах Правительства Москвы по развитию и защите конкуренции», организованного Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы. Исследование проводилось в сентябре-октябре 2018 года.

Основу инструментария составила стандартизованная анкета массового опроса населения, содержащая открытые и закрытые вопросы.

При проведении настоящего исследования была использована случайная вероятностная территориальная выборка:

общий объем выборки, репрезентативной для населения Москвы – более 6 тыс. человек;

единицами отбора служили районы, расположенные в каждом административном округе Москвы; выбор районов происходил случайным образом с вероятностью, пропорциональной численности их населения;

квоты отбора по полу и возрасту построены на основе данных Мосгорстата на 01.01.2018.

Описание выборки представлено на основе социально-демографических характеристик: пол, возраст, социальный статус, демографический уровень, уровень образования и уровень дохода.

Данные мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках и состоянием ценовой конкуренции включили в себя:

- оценку количества организаций, предоставляющих товары и услуги;
- оценку уровня цен на товары и услуги организаций;
- оценку качества товаров и услуг;
- удовлетворенность возможностью выбора товаров и услуг;
- удовлетворенность стабильностью наличия товаров и услуг;
- удовлетворенность удобством получения услуг и приобретения товаров;
- оценку изменения количества организаций, предоставляющих товары и услуги в Москве, в течение последних 3-х лет;
- оценку качества некоторых услуг;
- оценку изменения уровня цен на товары и услуги в течение последних 3-х лет;
- оценку изменения качества товаров и услуг в течение последних 3-х лет;
- оценку изменения возможности выбора товаров и услуг в течение последних 3-х лет.

Характеристика респондентов

(данные представлены в процентах от общего числа опрошенных респондентов)

Социально-демографические характеристики опрошенных

Диаграмма 1. Половой состав

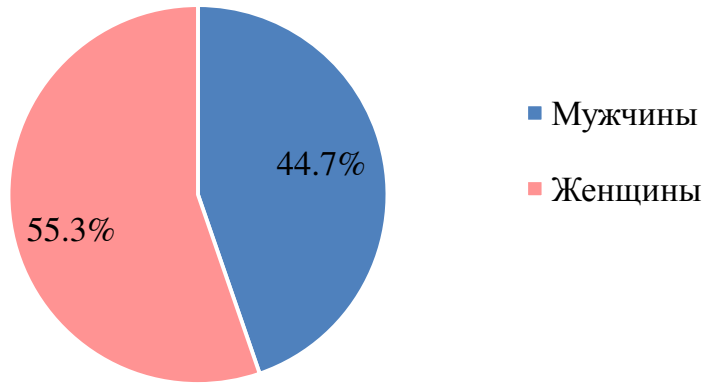


Диаграмма 2. Возрастная категория

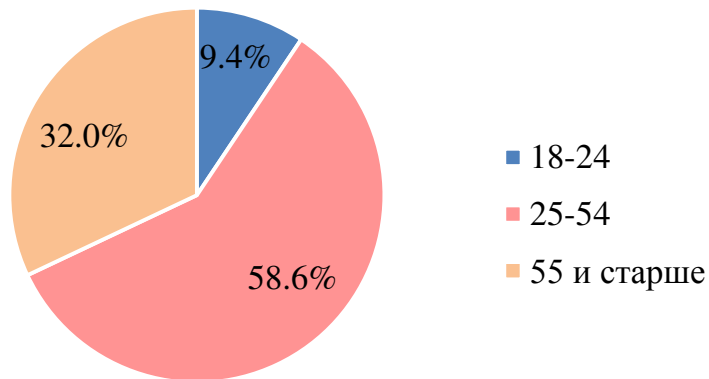


Диаграмма 3. Социальный статус

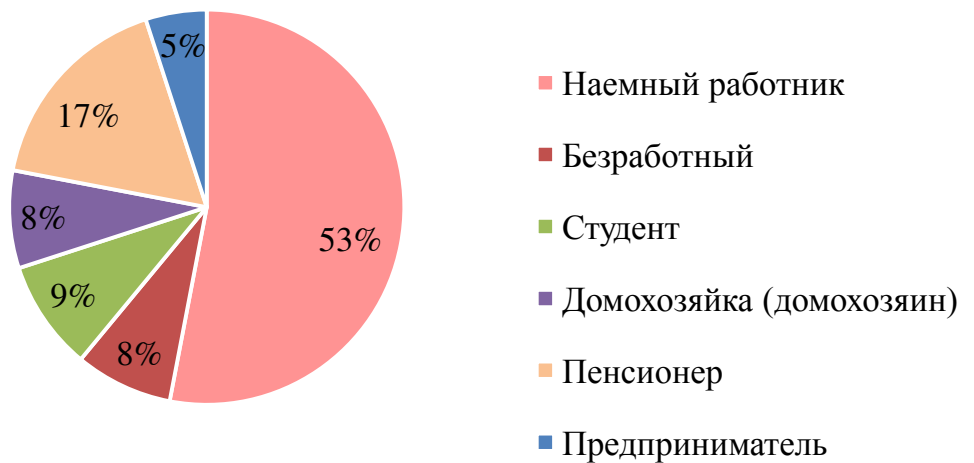


Диаграмма 4. Демографический уровень

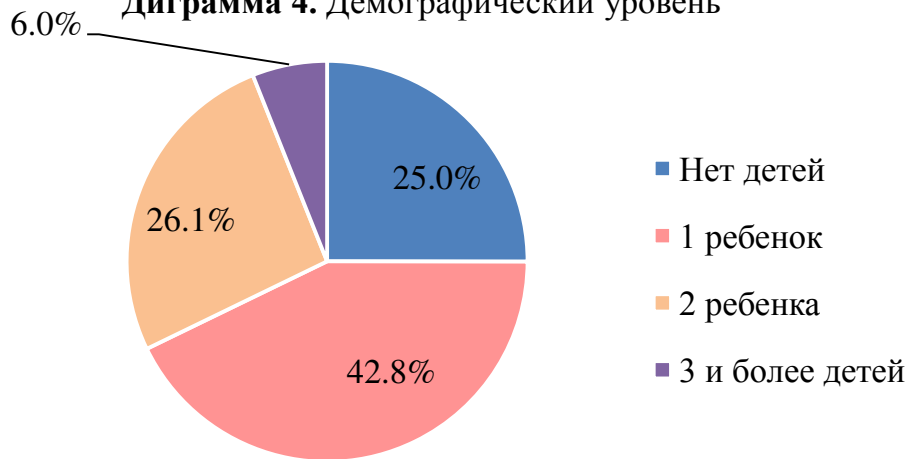


Диаграмма 5. Уровень образования

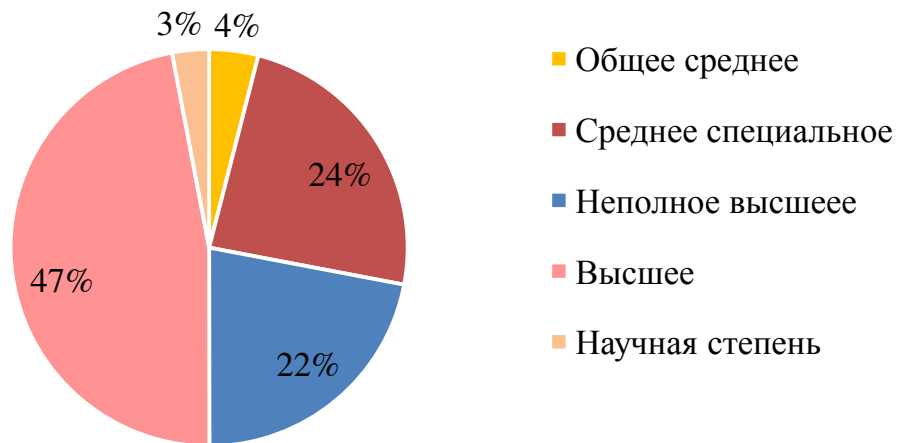
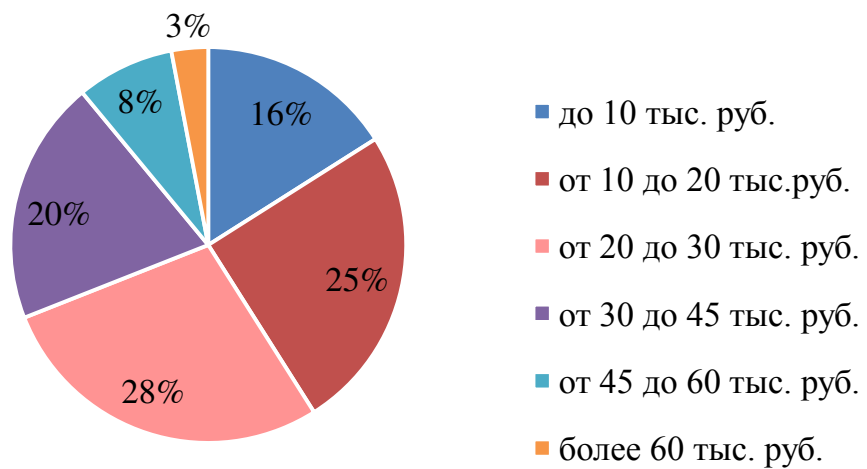


Диаграмма 6. Уровень дохода



**Данные об удовлетворенности качеством товаров,
работ и услуг прямых потребителей**

Конкуренция является одним из условий поступательного развития рынка. Существенным фактором экономического успеха Москвы явилось то, что в столице сконцентрировано множество хозяйствующих субъектов. С целью поддержания своей конкурентоспособности предприниматели уделяют особое внимание качеству товаров и услуг.

**Диаграмма 7. Оценка количества организаций,
предоставляющих товары и услуги**



Количество организаций, предоставляющих товары и услуги, напрямую зависит от потребности в них граждан. Поэтому при исследовании оценивалось соответствие размера отрасли существующему объему и потребности в нем. По сравнению с 2017 годом увеличился уровень удовлетворенности потребителей количеством организаций на рынках услуг мобильной связи, услуг в сфере культуры, хостелов и гостиниц, экскурсионных услуг и туристического обслуживания, ярмарок выходного дня и фестивалей. Впервые был организован мониторинг на рынках международной торговли и экспорта, а также инновационной продукции, по результатам которого можно отметить высокий уровень удовлетворенности потребителей количеством организаций (70% и 75% соответственно).

Диаграмма 8. Оценка удовлетворенности уровнем цен на товары и услуги организаций



Большинство респондентов положительно оценили уровень цен на товары и услуги организаций. При этом наибольший уровень удовлетворенности ценами отмечается на рынках услуг стационарной связи и мобильной, услуг в сфере культуры, экскурсионных услуг и туристического обслуживания, ярмарок выходного дня и фестивальных мероприятий, а также услуг дошкольного образования и социального обслуживания населения. По сравнению с 2017 годом увеличился уровень удовлетворенности потребителей ценами в целом остался на таком же высоком уровне.

Диаграмма 9. Оценка удовлетворенности качеством товаров и услуг организаций



Средний показатель удовлетворенности по исследуемым группам товаров и услуг составил 89 % от общего числа опрошенных, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности респондентов. По сравнению с 2017 годом уровень удовлетворенности не изменился, что свидетельствует о стабильности и эффективности реализуемой городом политики.

Диаграмма 10. Оценка удовлетворенности возможностью выбора товаров и услуг организаций



В среднем 90 % от общего числа респондентов удовлетворены возможностью выбора во всех группах товаров и услуг. Ни в одной из исследуемых групп уровень негативных оценок не превысил 17 %.

Диаграмма 11. Оценка удовлетворенности стабильностью наличия товаров и услуг организаций



Средний уровень удовлетворенности респондентов стабильностью наличия товаров и услуг составил 91 %. Самый высокий уровень удовлетворенности (95 %), как и в 2017 году, зафиксирован на рынке услуг мобильной связи, а самый низкий – на рынке международной торговли и экспорта (84 %).

Диаграмма 12. Оценка удовлетворенности удобством приобретения товаров и получения услуг



Средний уровень удовлетворенности удобством получения услуг и приобретения товаров также сохранился высоким (90 %).

Анализ жалоб на нарушения прав потребителей, направленных в адрес Управления Роспотребнадзора по г. Москве по итогам 2018 года

В целях выявления существующих проблем проведен мониторинг жалоб и обращений, направленных в Управление Роспотребнадзора по г. Москве (далее – Управление), в 2018 году. Всего по итогам года поступило 29 525 обращений и жалоб. Вопросы, связанные с нарушением прав потребителей, составляют 70% от общего числа поступивших обращений.

Основные вопросы, с которыми москвичи обращаются в «Общественную приемную», связаны с нарушением прав потребителей при покупке некачественных товаров, в том числе, купленных дистанционным способом, не предоставлением информации в полном объеме на маркировке реализуемых товаров, отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность реализуемых товаров, нарушениями при оказании услуг связи, туристских и транспортных услуг (такси, общественный транспорт, авиаперевозки), шум связанный с размещением в жилых домах объектов общественного питания, а также в сфере бытового обслуживания населения, деятельности на финансовом рынке, медицинских услуг.

В целях защиты прав потребителей в суды подано 372 исковых заявлений (193- в защиту неопределенного круга лиц и 109- в защиту прав конкретных потребителей). В пользу потребителей присуждено денежных средств 28 618 500 рублей, из которых 906 500 рублей –компенсация морального вреда.

В 1-м полугодии 2018 года во время подготовки и проведения Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года Управлением осуществлялся надзор за деятельностью гостиниц и иных средств размещения, в том числе в части соблюдения обязательных требований, связанных с государственным регулированием стоимости гостиничного обслуживания. По результатам надзорных мероприятий за деятельностью гостиниц и иных средств размещения в связи с нарушением требований законодательства о правах потребителей к административной ответственности привлечено 225 лиц (141 - юридическое). Сумма штрафов составила 5 180 300 рублей.

Управлением проведен мониторинг 196 сайтов в интернет-сети, предлагающих к реализации продукцию с символикой FIFA и билеты на проводимые матчи чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, проверено 463 торговые точки, реализующих продукцию, в том числе сувенирные изделия, с символикой FIFA.

Незаконное использование товарных знаков FIFA установлено в 4-х случаях: возбуждены административные дела по ч. 2 ст. 14.10 КоАП РФ. Изъято из оборота 63 ед. продукции (бейсболки, обувь, футбольная форма с использованием логотипов футбольных клубов и футбольные мячи) на сумму 60,5 тыс. рублей.

За несанкционированную продажу билетов на спортивные соревнования Чемпионата мира по футболу в суды направлены иски в отношении 14 сайтов, удовлетворено 12 исков, произведена блокировка доступа к 6 сайтам, реализующим билеты на Чемпионат мира по футболу.

В 2018 году Управление ввело практику проведения горячей линии по услугам такси и каршеринга в связи с нарастающим интересом потребителей к данным видам услуг. Всего на горячую линию Управления поступило 56 обращений граждан по вопросам оказания услуг такси (45 обращений) и каршеринга (11 обращений).

Одной из основных причин обращений являются вопросы установления тарифов на услуги пассажироперевозки легковым такси и вопросы заключения договоров на услуги каршеринга.

Выводы

Данные мониторинга позволяют сделать следующие выводы:

- рынки услуг мобильной и стационарной связи, розничной торговли, дополнительного и дошкольного образования, а также культуры сохранили лидирующие позиции при оценке потребителями социально-значимых и приоритетных рынков города Москвы;
- по сравнению с 2017 годом уровень удовлетворенности потребителей сохранил высокий уровень.

В 2018 году впервые был организован мониторинг на рынках международной торговли и экспорта, а также инновационной продукции, по результатам которого был отмечен высокий уровень удовлетворенности потребителей по всем оценочным позициям.

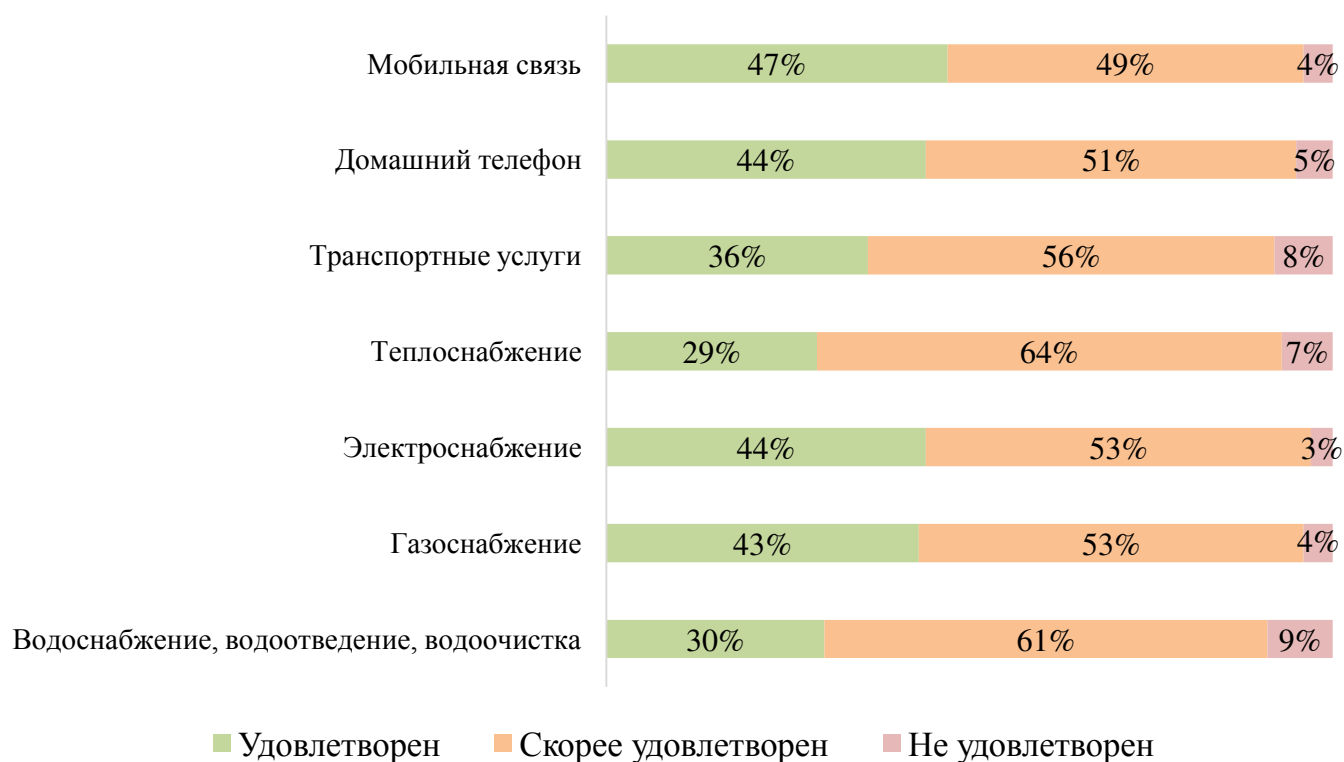
Данные по восприятию и динамике оценки потребителями состояния конкуренции между продавцами товаров, работ и услуг посредством ценообразования

Респондентам было предложено оценить изменение количества организаций и качества предоставления тех или иных услуг в динамике.

Диаграмма 13. Оценка изменения количества организаций, предоставляющих товары и услуги, в течение последних 3-х лет



В среднем более 50 % опрошенных отметили увеличение количества организаций за последние 3 года. На всех рынках присутствует рост доли респондентов, отметивших рост числа организаций, относительно результатов 2017 года.

Диаграмма 14. Оценка качества некоторых услуг

Более всего респонденты удовлетворены качеством электро- и газоснабжения, а также мобильной связи. Оценки потребителей в 2018 году в целом совпадают с оценками в 2017 году.

Оценка динамики развития сферы предоставления услуг и торговли

Диаграмма 17. Оценка изменения уровня цен на товары и услуги в течение последних 3-х лет



Порядка 70 % респондентов отметили, что цены на товары и услуги на представленных рынках не изменились. В целом оценки респондентов распределились равномерно на всех рынках, что позволяет говорить об естественном росте цен в силу ежегодной инфляции.

Диаграмма 18. Оценка изменения качества товаров и услуг в течение последних 3-х лет



Более 80 % респондентов отметили, что качество товаров и услуг возросло или осталось на прежнем уровне. При этом уровень удовлетворенности потребителей в среднем составил 46%.

Диаграмма 19. Оценка изменения возможности выбора товаров и услуг в течение последних 3-х



Порядка 50% потребителей отметили увеличение возможности выбора на всех представленных рынках. При этом доля респондентов, отметивших снижение ассортимента, не превысила 15%.

Выводы

По всем направлениям оценки сохранился высокий уровень удовлетворенности потребителей на представленных рынках относительно 2017 года. Снижение положительный оценок не выявлено, что свидетельствует об эффективности экономической политики, реализуемой в городе.

Мониторинг удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг прямых потребителей на отдельных рынках

С целью детализации результатов мониторинга, проведенного экспертной организацией, отобранной на конкурсной основе Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы, органами исполнительной власти города Москвы были проведены отдельные мониторинги среди групп населения, регулярно пользующихся отдельными видами услуг.

Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы на регулярной основе проводит социологический мониторинг «Оценка качества услуг пассажирами городского транспорта Москвы».

Департаментом здравоохранения города Москвы и Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы проведены мониторинги оценки качества входящих в сферу деятельности услуг по стандартизованной анкете массового опроса населения среди граждан, обратившихся в соответствующие органы исполнительной власти.

Включение результатов данных мониторингов в исследование уровня удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг прямых потребителей дает возможность его считать полным и детальным.

Транспортные услуги

Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы ежегодно (2 раза в год), начиная с лета 2014 года, проводится социологический мониторинг «Оценка качества услуг пассажирами городского транспорта Москвы» методом телефонного интервью, в который включен, в том числе и опрос об удовлетворенности населения работой наземного городского пассажирского транспорта.

Опрос, проведенный в 2018 г. среди 850 респондентов, пользующихся общественным транспортом не реже 3-х раз в неделю.

В ходе мониторинга произведены замеры удовлетворенности пользователей качеством услуг по 21 парламенту качества. Доля удовлетворенных качеством работы наземного транспорта по результатам мониторинга составляет 84% от общего числа опрошенных.

Диаграмма 20. Распределение оценок по полу



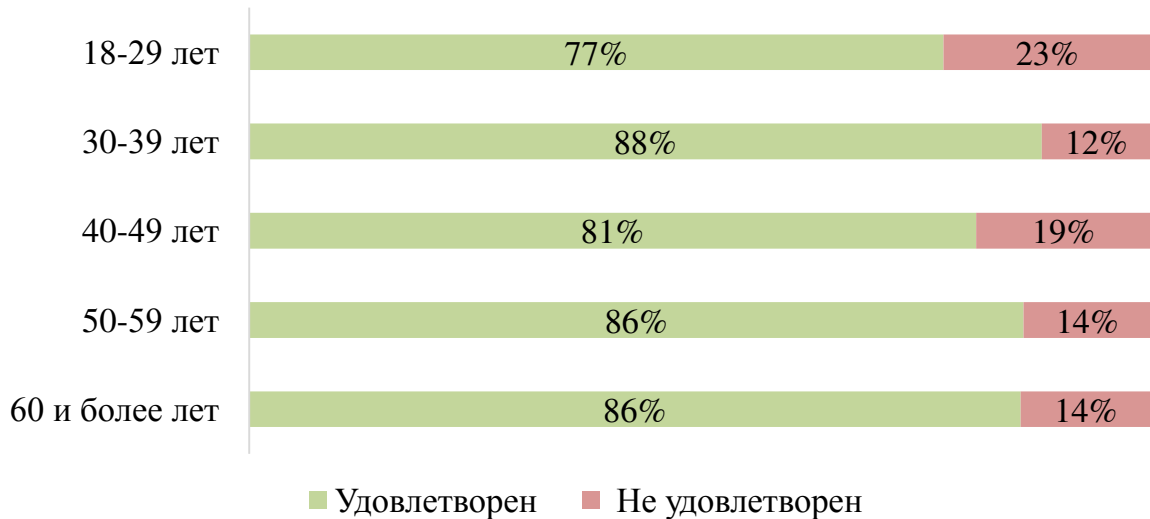
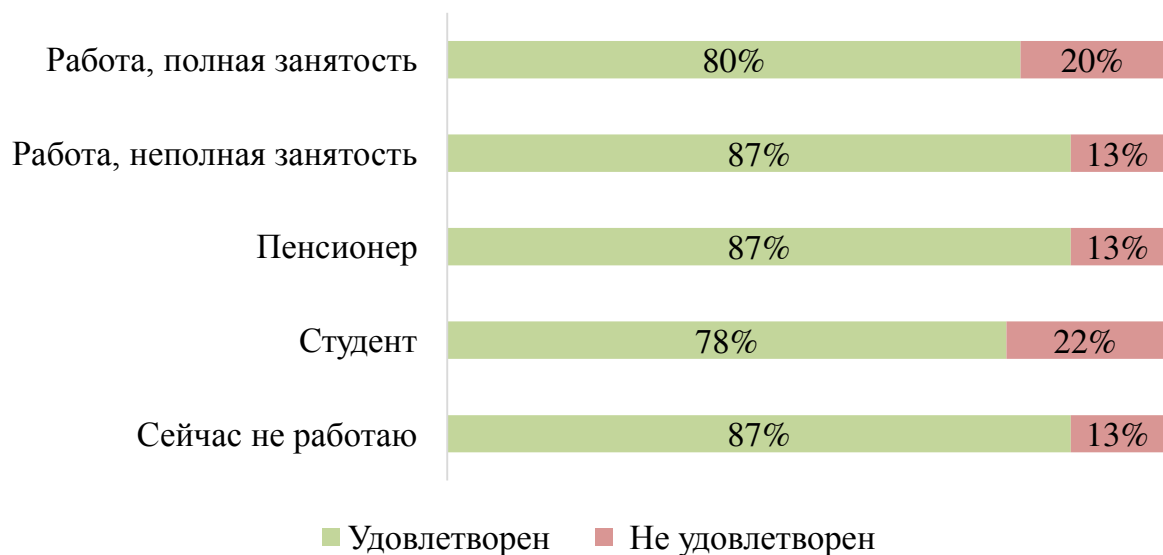
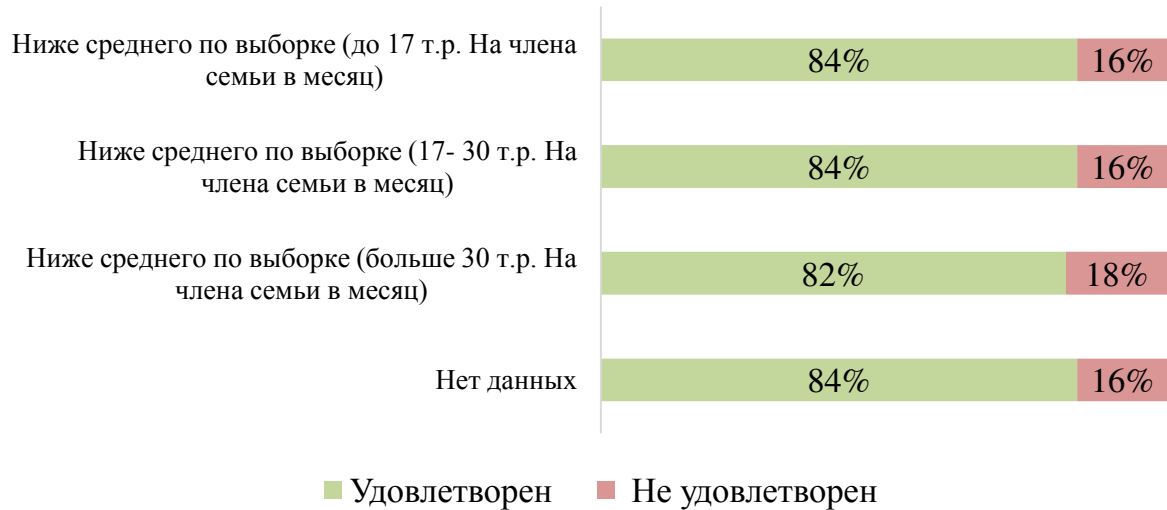
Диаграмма 21. Распределение оценок по возрасту**Диаграмма 22.** Распределение оценок по уровню образования**Диаграмма 23.** Распределение оценок по трудовому статусу

Диаграмма 24. Распределение оценок по уровню дохода**Медицинские услуги**

Департамент здравоохранения города Москвы провел мониторинг удовлетворенности граждан качеством и стоимостью получаемых медицинских услуг в городе Москве по стандартизированной анкете массового опроса населения среди граждан.

Мониторинг медицинских услуг проведен путем анкетирования 12 399 граждан, обратившихся в сентябре-октябре 2018 года в медицинские организации государственной системы здравоохранения города Москвы.

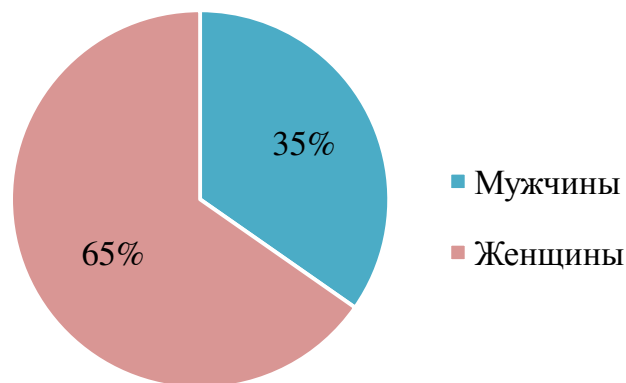
Социально-демографические характеристики опрошенных**Диаграмма 25.** Половой состав

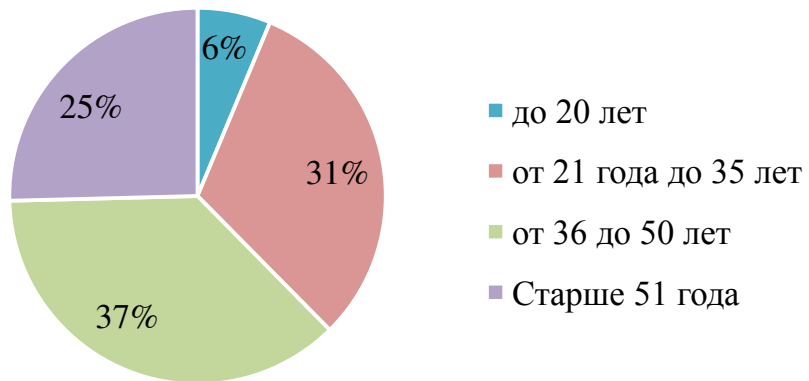
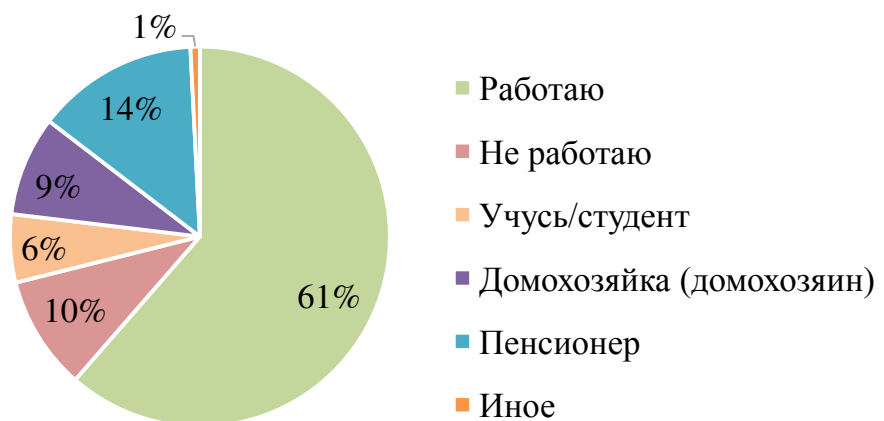
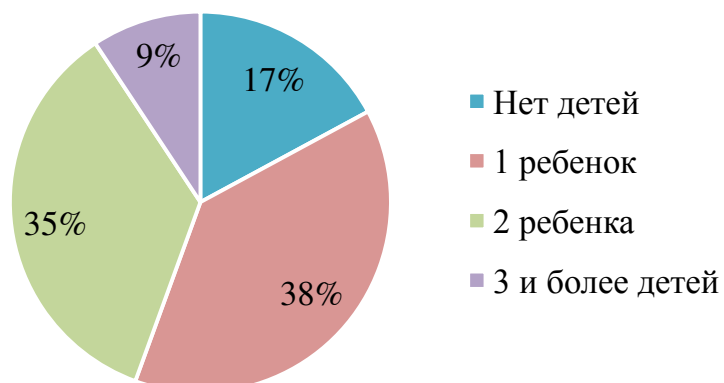
Диаграмма 26. Возрастная категория**Диаграмма 27.** Социальный статус**Диаграмма 28.** Демографический уровень

Диаграмма 29. Уровень образования

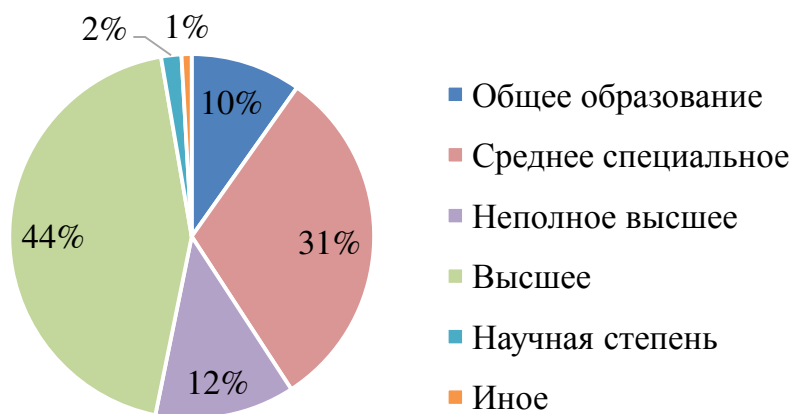
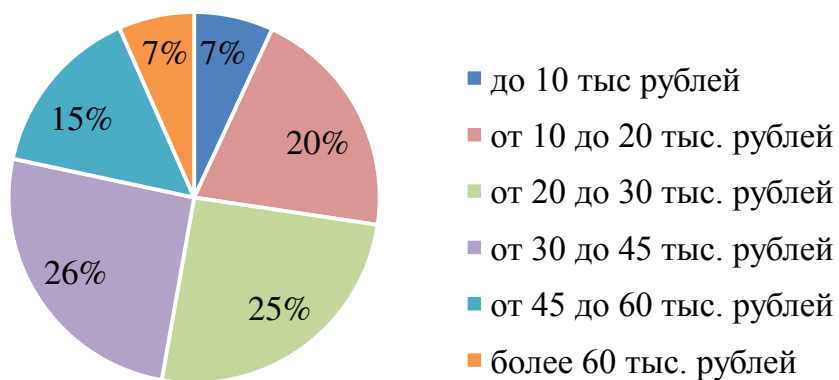


Диаграмма 30. Уровень дохода



Общая оценка удовлетворенности качеством и ценами товаров и услуг

Диаграмма 31. Оценка количества организаций, предоставляющих медицинские услуги

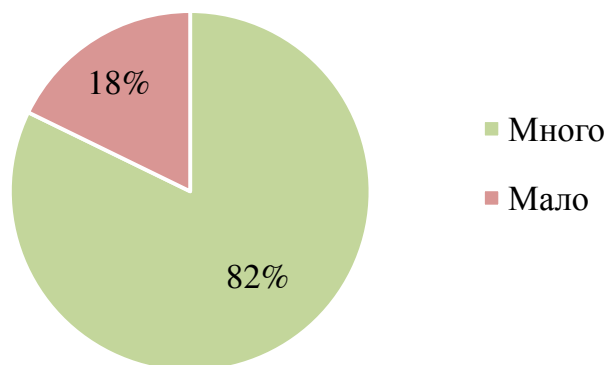


Диаграмма 32. Удовлетворенность характеристиками медицинских услуг

Большинство респондентов (в среднем 94 %) удовлетворено характеристиками медицинских услуг в городе Москве.

Диаграмма 33. Оценка изменения характеристик медицинских услуг в течение последних 3-х лет

Большинство респондентов отметило увеличение количества организаций, предоставляющих медицинские услуги, возможности выбора и повышение качества медицинских услуг.

Социальные услуги

Мониторинг социальных услуг проводился Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы путем анкетирования 15 055 получателей социальных услуг в различных формах социального обслуживания, в частности на дому, в полустационарной форме, а также среди посетителей организаций социальной защиты населения города Москвы.

Социально-демографические характеристики опрошенных

Диаграмма 34. Половой состав

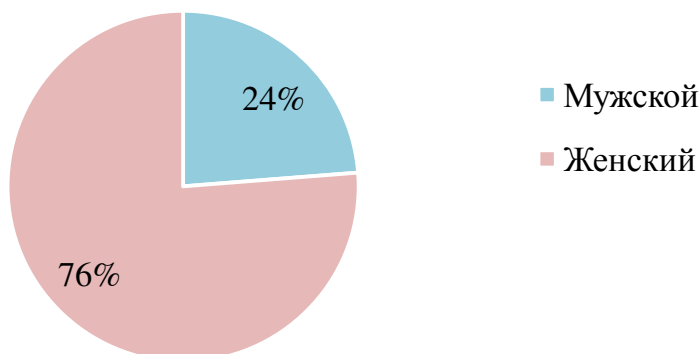


Диаграмма 35. Возрастная категория

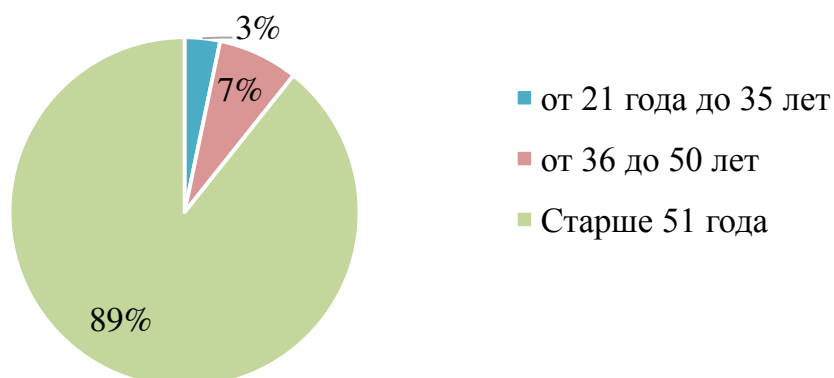


Диаграмма 36. Социальный статус

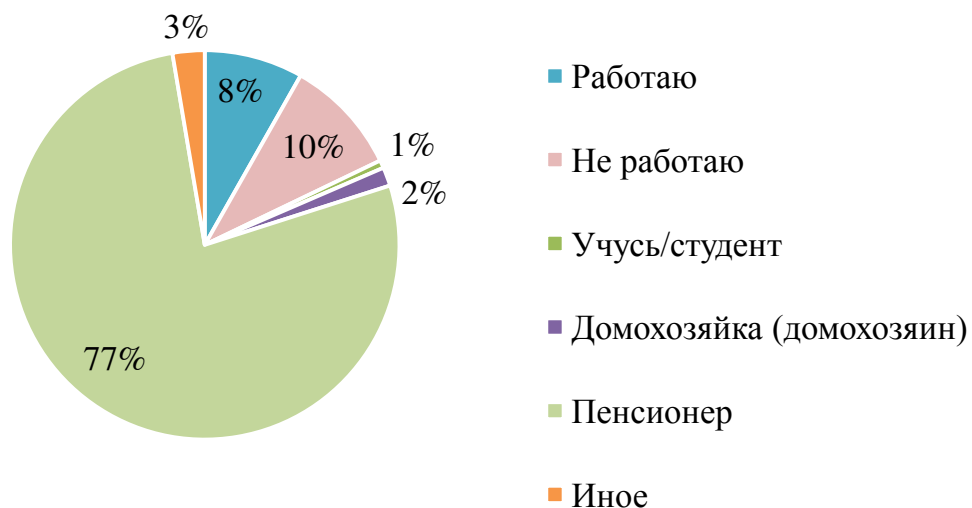


Диаграмма 37. Демографический уровень

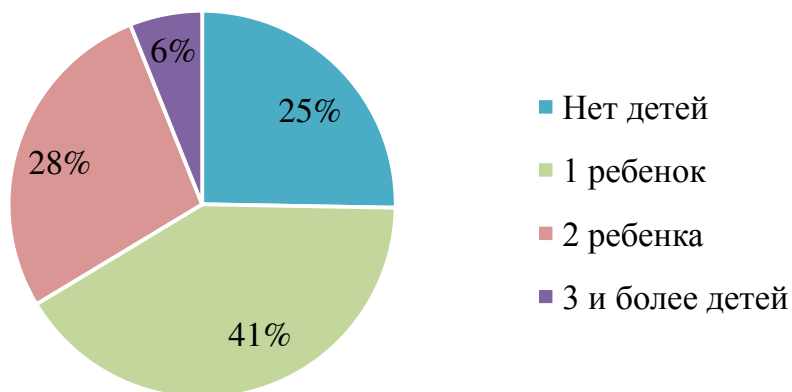


Диаграмма 38. Уровень образования

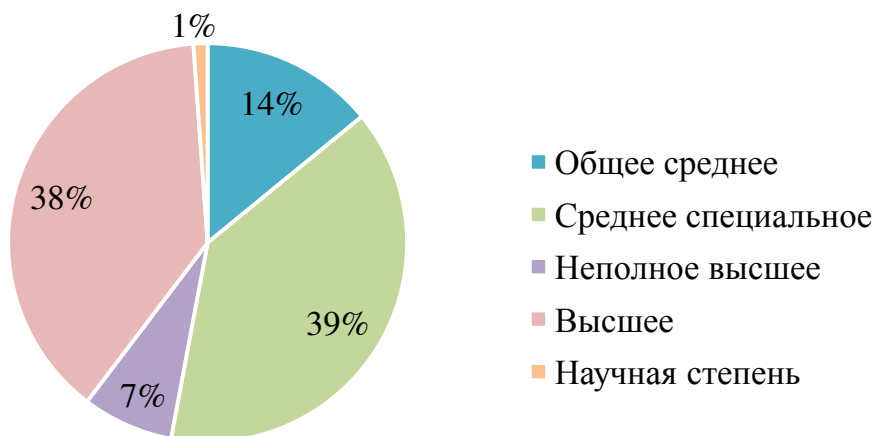
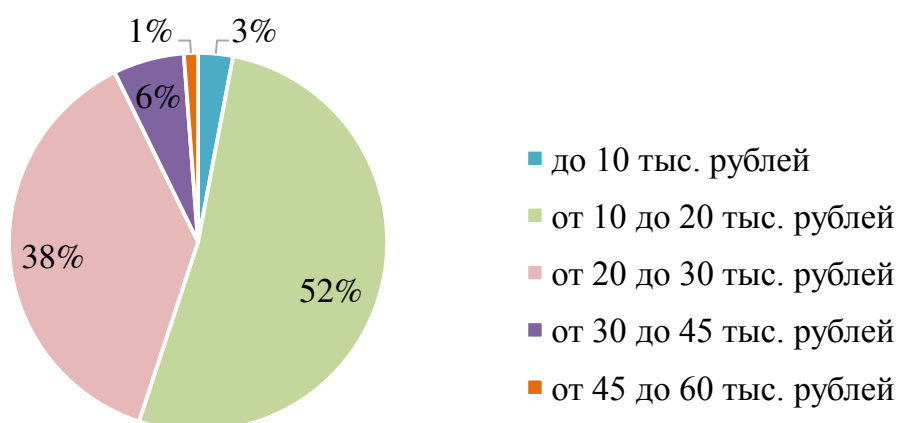


Диаграмма 39. Уровень дохода



Общая оценка удовлетворенности качеством и ценами товаров и услуг

Диаграмма 40. Оценка количества организаций, предоставляющих социальные услуги

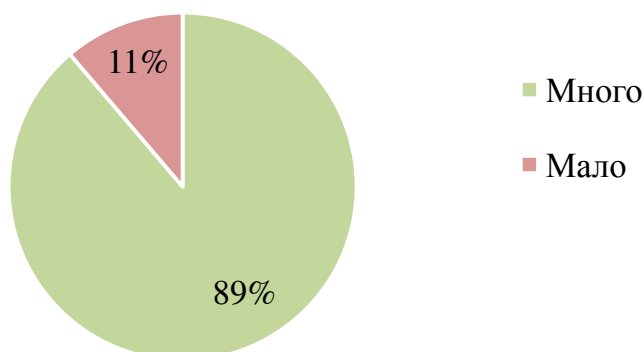
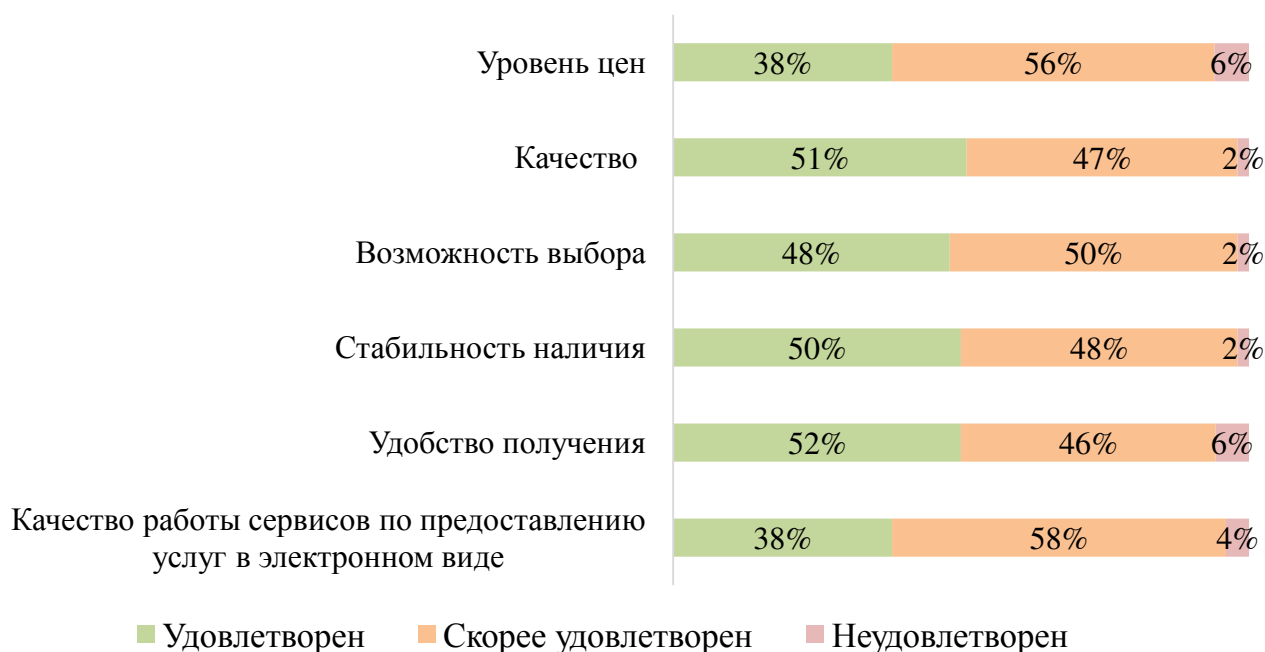
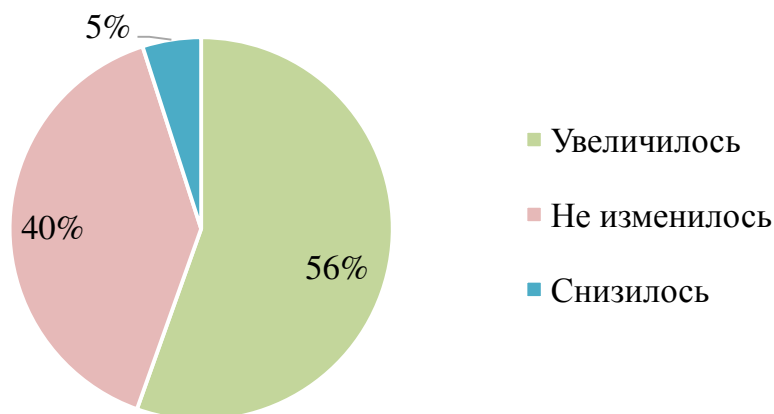


Диаграмма 41. Удовлетворенность характеристиками предоставляемых услуг



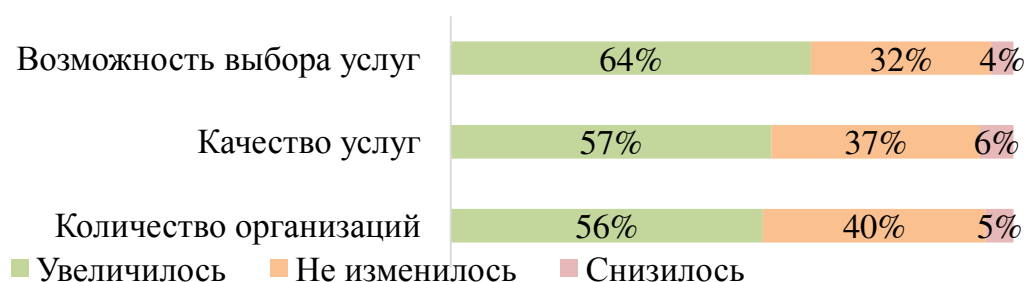
Более 90% потребителей удовлетворены социальными услугами по всем представленным характеристикам.

Диаграмма 42. Оценка изменения количества организаций за последние 3 года



Большее количество респондентов отметили рост количества организаций социального обслуживания за последние 3 года.

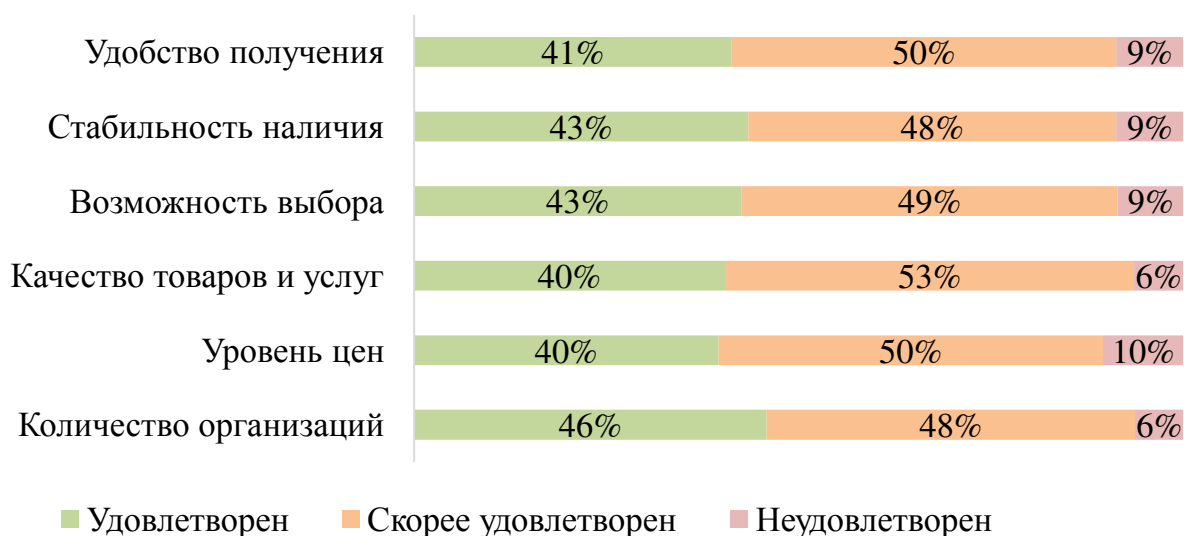
Диаграмма 43. Оценка изменения характеристик социальных услуг в течение последних 3-х лет



Рынок наукоемкой и высокотехнологичной продукции

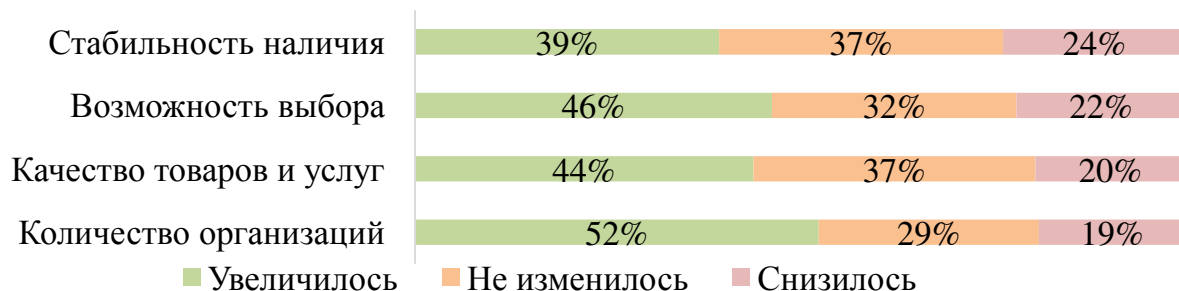
Мониторинг удовлетворённости товаров и услуг на рынке наукоемкой и высокотехнологичной продукции проводился Департаментом предпринимательства и инновационного развития города Москвы путем анкетирования 1 099 представителей субъектов малого и среднего предпринимательства в связи со спецификой рынка.

Диаграмма 44. Удовлетворенность характеристиками



В среднем 90% респондентов удовлетворены всеми представленными характеристиками на рынке наукоемкой и высокотехнологичной продукции, количеством компаний на рынках.

Диаграмма 45. Оценка изменения характеристик в течение последних 3-х лет



Респонденты положительно оценили изменения на рынках. Большинство отметило рост числа организаций, а также высокий уровень удовлетворенности возможностью выбора, а также качеством и уровнем цен на товары и услуги.

Рынок инновационной продукции

Мониторинг удовлетворённости товаров и услуг на рынке инновационной продукции проводился Департаментом предпринимательства и инновационного развития города Москвы путем анкетирования 1 099 представителей субъектов малого и среднего предпринимательства в связи со спецификой рынка.

Диаграмма 46. Удовлетворенность характеристиками

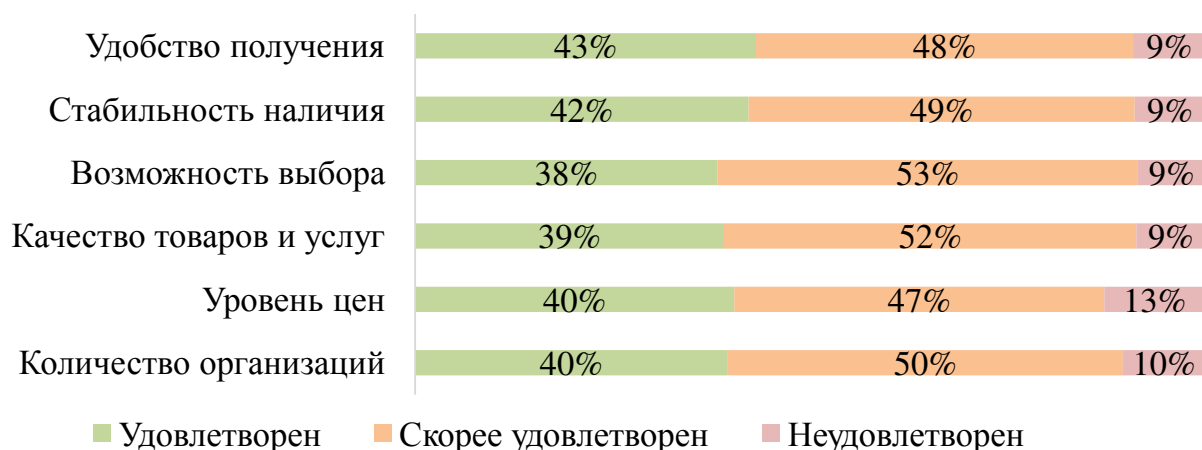
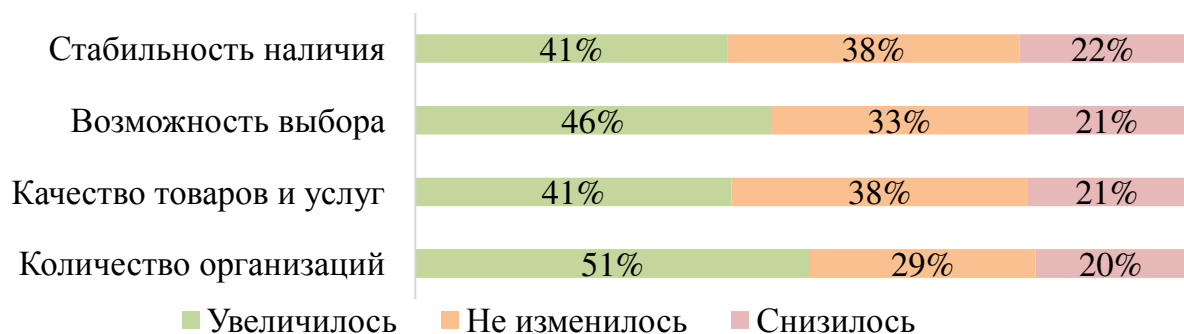


Диаграмма 47. Оценка изменения характеристик в течение последних 3-х лет



В целом респонденты положительно оценили как текущие характеристики товаров и услуг на рынка, так и динамику.

Рынок международной торговли и экспорта

Мониторинг удовлетворённости товаров и услуг на рынке международной торговли и экспорта проводился Департаментом предпринимательства и инновационного развития города Москвы путем анкетирования 1 099 представителей субъектов малого и среднего предпринимательства в связи со спецификой рынка.

Диаграмма 48. Удовлетворенность характеристиками

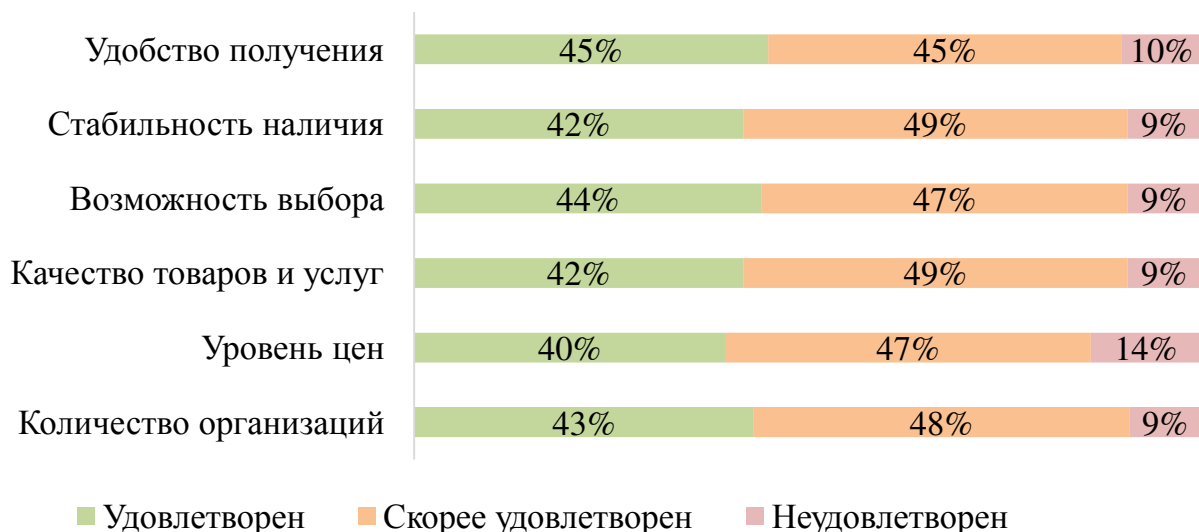


Диаграмма 49. Оценка изменения характеристик в течение последних 3-х лет

