

## **Результаты ежегодного мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках Белгородской области**

### **Информация об организации мониторинга и анкетирования**

В процессе проведения мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации в период с 19 октября 2023 года по 30 ноября 2023 года проводилось анкетирование потребителей на предмет удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг в Белгородской области и состоянием ценовой конкуренции, анкетирование предпринимателей на предмет наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкуренции на товарных рынках Белгородской области.

Анкетирование проводилось во всех (22) муниципальных районах и городских округах области и носило конфиденциальный характер. Опрос проводился преимущественно с использованием Yandex form, а также на бумажном носителе.

По итогам анкетирования по вопросам состояния и развития конкуренции на товарных рынках Белгородской области за 2023 год общее количество респондентов составило 2 020 человек, в том числе 598 предпринимателей и 1 422 потребителя области. Доведенное администрациям муниципальных районов и городских округов задание по количеству опрашиваемых потребителей позволило сформировать репрезентативный круг опрашиваемых в разрезе территории области. Опрос предпринимателей по итогам 2023 года осуществлялся преимущественно органами исполнительной власти области, что позволило опросить не менее 10 субъектов предпринимательской деятельности на каждом анализируемом рынке (за исключением рынка, общее количество участников по которому в регионе менее 10).

Основными каналами проведения опросов являлись официальные сайты администраций муниципальных районов и городских округов области и исполнительных органов области, также информация о проведении опросов потребителей и предпринимателей была размещена на официальном сайте министерства экономического развития и промышленности области (<http://minecprom.ru/deyatelnost/razvitie-konkurencii/novosti/priglashaem-predprinimatelej-rukovoditelej-organiz/>).

Результаты данного мониторинга помогли выявить актуальные проблемы, с которыми сталкиваются потребители и предприниматели региона, определить направления совершенствования конкурентной политики в целях формирования благоприятного предпринимательского климата и повышения удовлетворенности потребителей качеством, доступностью, ценами товаров, работ, услуг в Белгородской области.

**Результаты мониторинга наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкурентной среды субъектами предпринимательской деятельности (с указанием числа респондентов, участвующих в опросах по каждому рынку)**

В ходе проведения анкетирования предпринимателей на предмет наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкуренции субъектами предпринимательской деятельности на товарных рынках Белгородской области опрошено 598 субъектов предпринимательской деятельности, что составляет 0,9 % от общего количества хозяйствующих субъектов.

В соответствии с единой методикой мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденной приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 11 марта 2020 года № 130, по каждому анализируемому рынку Белгородской области опрошено не менее 10 хозяйствующих субъектов (за исключением рынка, общее количество участников по которому в регионе менее 10). В связи с отсутствием условий для развития промышленного рыбоводства на водоемах области ввиду природных особенностей региона, в соответствии с которыми водотоки и водоемы занимают 1% территории, рынок вылова водных биоресурсов не актуален для Белгородской области и проведение опроса не представляется возможным из-за отсутствия участников. На территории региона осуществляется деятельность по производству (выращиванию) товарной аквакультуры.

Количество предпринимателей, принявших участие в анкетировании, в разрезе товарных рынков представлено в таблице 1.

Таблица 1

**Количество предпринимателей, принявших участие в анкетировании на предмет наличия (отсутствия) административных барьеров и оценки состояния конкуренции субъектами предпринимательской деятельности на товарных рынках Белгородской области**

Наименование рынка	Число респондентов, человек	% от общего количества респондентов
<b>Общее количество опрошенных,</b>	<b>598</b>	<b>100</b>
в том числе:		
Рынок услуг дошкольного образования	31	5,2
Рынок услуг общего образования	24	4,0
Рынок услуг среднего профессионального образования	34	5,7
Рынок услуг дополнительного образования детей	10	1,7
Рынок медицинских услуг	41	6,9

<b>Наименование рынка</b>	<b>Число респондентов, человек</b>	<b>% от общего количества респондентов</b>
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	11	1,8
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	10	1,7
Рынок социальных услуг	12	2,0
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	12	2,0
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	10	1,7
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	11	1,8
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	15	2,3
Рынок ритуальных услуг	11	1,8
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	12	2,0
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	10	1,7
Рынок нефтепродуктов	10	1,7
Рынок газомоторного топлива	7	1,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	12	2,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	10	1,7
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	12	2,0
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	11	1,8
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	10	1,7
Рынок IT-услуг	11	1,8
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	13	2,2
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	10	1,7

Наименование рынка	Число респондентов, человек	% от общего количества респондентов
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	15	2,5
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	29	4,8
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	10	1,7
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	10	1,7
Рынок производства кирпича	12	2,0
Рынок производства бетона	10	1,7
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	17	2,8
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	10	1,7
Рынок племенного животноводства	12	2,0
Рынок семеноводства	10	1,7
Сфера наружной рекламы	10	1,7
Рынок финансовых услуг	10	1,7
Рынок туристических услуг	10	1,7
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	10	1,7
Рынок архитектурно-строительного проектирования	16	2,7
Рынок переработки водных биоресурсов	10	1,7
Рынок товарной аквакультуры	11	1,8
Рынок легкой промышленности	11	1,8
Рынок услуг в сфере торговли	15	2,5

Из общего количества опрошенных предпринимателей, наибольшая доля приходится на следующие рынки: 6,9 % - рынок медицинских услуг, по 5,7 % - рынок услуг среднего профессионального образования, 5,2 % - рынок услуг дошкольного образования, 4,8 % - рынок кадастровых и землеустроительных работ, 4,0 % - рынок услуг общего образования. По остальным рынкам менее значительная часть респондентов.

Информация по территориальному осуществлению деятельности хозяйствующими субъектами представлена в таблице 2.

Таблица 2

**Информация по вопросу  
«В каком муниципальном районе (городском округе)  
осуществляет деятельность Ваш хозяйствующий субъект?»**

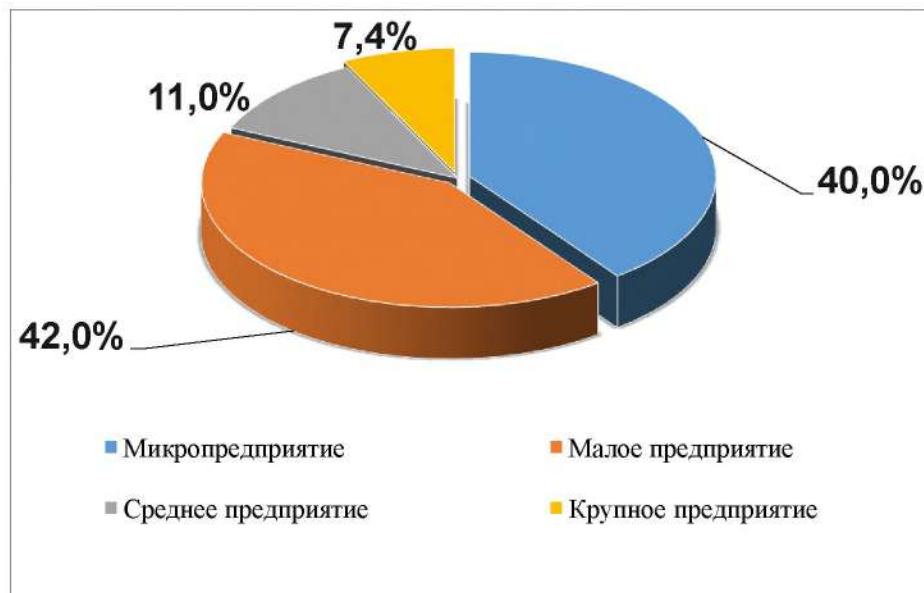
№ п/п	Наименование муниципального района, городского округа	Хозяйствующих субъектов, %
1	Алексеевский городской округ	3,0

№ п/п	Наименование муниципального района, городского округа	Хозяйствующих субъектов, %
2	Белгородский район	13
3	Борисовский район	2,8
4	Валуйский городской округ	2,3
5	Вейделевский район	1,7
6	Волоконовский район	3,8
7	Грайворонский городской округ	2,0
8	Губкинский городской округ	6,2
9	Ивнянский район	1,2
10	Корочанский район	1,8
11	Красненский район	0,5
12	Красногвардейский район	3,3
13	Краснояружский район	2,5
14	Новооскольский городской округ	2,5
15	Прохоровский район	0,7
16	Ракитянский район	3,0
17	Ровеньский район	1,2
18	Старооскольский городской округ	11
19	Чернянский район	1,7
20	Шебекинский городской округ	4,0
21	Яковлевский городской округ	3,8
22	г. Белгород	28

Большее количество участников опроса – это юридические лица (74,7 %), 21 % – индивидуальные предприниматели и 4,5 % – крестьянские (фермерские) хозяйства.

40,0 % респондентов – это микропредприятия (число сотрудников до 15 человек, годовой оборот до 120 млн рублей), 42,0 % – малые предприятия (число сотрудников от 16 до 100 человек, годовой оборот от 120 до 800 млн рублей), 11,0 % – средние предприятия (число сотрудников от 101 до 250 человек, годовой оборот от 800 млн рублей до 2 млрд рублей) и 7,4 % – крупные предприятия (число сотрудников более 250 человек, годовой оборот от 2 млрд рублей) (рисунок 1).





**Рисунок 1. Виды субъектов предпринимательской деятельности**

Наибольшее количество опрошенных крупных предприятий осуществляют деятельность на рынках медицинских услуг (25,0 %), рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) и купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (по 11,0%); средних предприятий – рынок медицинских услуг (18,0%), услуг среднего профессионального образования (15,0%), Рынок племенного животноводства (11,0%); малых предприятий – рынок услуг среднего профессионального образования (9,6 %), услуг общего образования (9,0 %), услуг дошкольного образования (7,2%); микропредприятий – кадастровых и землеустроительных работ (8,4%), услуг дошкольного образования и реализации сельскохозяйственной продукции (по 5,5%). Наиболее подробная информация о структуре опрошенных хозяйствующих субъектов в разрезе масштабов бизнеса и товарных рынков области представлена в таблице 3.

Таблица 3

**Структура опрошенных хозяйствующих субъектов в разрезе масштабов бизнеса и товарных рынков области**

Наименование рынка	Крупные предприятия		Средние предприятия		Малые предприятия		Микро предприятия		Всего хозяйствующих субъектов	
	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу
Общее количество опрошенных,	44	100,0	66	100,0	251	100,0	237	100	598	100,0
в том числе:										
Рынок услуг дошкольного образования					18	7,2	13	5,5	31	5,2

Наименование рынка	Крупные предприятия		Средние предприятия		Малые предприятия		Микро предприятия		Всего хозяйствую- щих субъектов	
	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу
Рынок услуг общего образования			1	1,5,0	22	9,0	1	0,4	24	4,0
Рынок услуг среднего профессионального образования			10	15,0	24	9,6			34	5,7
Рынок услуг дополнительного образования детей					3	12,0	7	3	10	1,7
Рынок медицинских услуг	11	25	12	18,0	7	3,2	10	4,2	41	6,9
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	3	6,8	1	1,5	4	1,6	3	1,3	11	1,8
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья					5	2,0	5	2,1	10	1,7
Рынок социальных услуг			1	1,5	9	3,6	2	0,8	12	2,0
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	5	11	1	1,5	5	2,0	1	0,4	12	2,0
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	1	2,3	1	1,5	5	2,0	3	1,3	10	1,7
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды			1	1,5	2	0,8	8	3,4	11	1,8
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме					10	4,0	5	2,1	15	2,3
Рынок ритуальных услуг			1	1,5	1	0,4	9	3,8	11	1,8

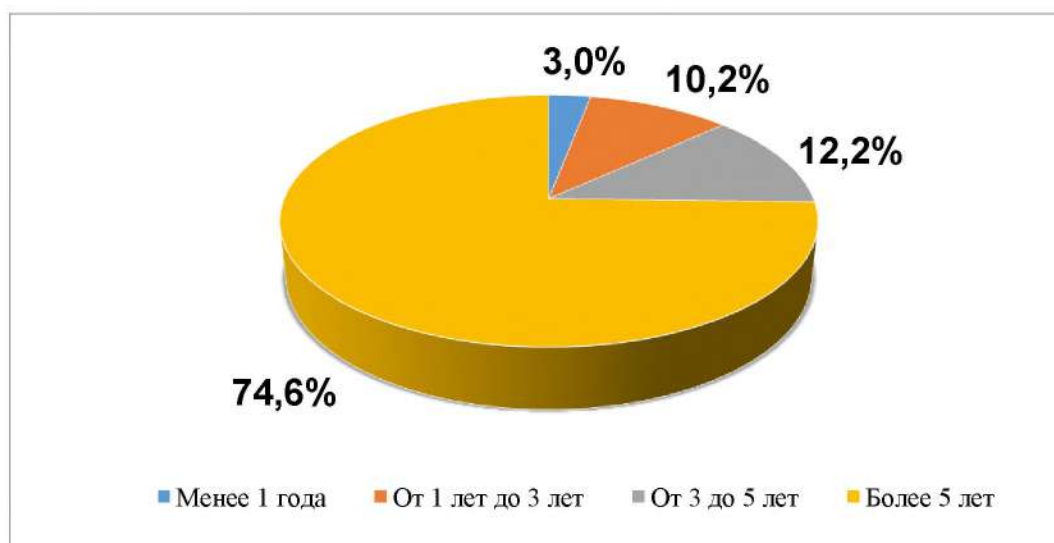
Наименование рынка	Крупные предприятия		Средние предприятия		Малые предприятия		Микро предприятия		Всего хозяйствующих субъектов	
	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	5	11,0	3	4,5	3	1,2	1	0,4	12	2,0
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	4	9,1	1	1,5	5	2,0			10	1,7
Рынок нефтепродуктов					2	2,0	5	2,1	10	1,7
Рынок газомоторного топлива					5	2,0	5	2,1	7	1,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	1	2,3	1	1,5	4	1,6	6	2,5	12	2,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок					3	1,2	7	3,0	10	1,7
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации							12	5,1	12	2,0
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	1	2,3			2	0,8	8	3,4	11	1,8
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети			2	3,0	7	2,8	1	0,4	10	1,7



Наименование рынка	Крупные предприятия		Средние предприятия		Малые предприятия		Микро предприятия		Всего хозяйствую- щих субъектов	
	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу	еди- ниц	% к итогу
Интернет										
Рынок IT-услуг			1	1,5	6	2,4	4	1,7	11	1,8
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	3	6,8	2	3,0	7	2,8	1	0,4	13	2,2
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства			3	4,5	5	2,0	2	0,8	10	1,7
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	3	6,8	5	7,6	7	2,8			15	2,5
Рынок кадастровых и землеустроительных работ					9	3,6	20	8,4	29	4,8
Рынок добычи общераспространенны х полезных ископаемых на участках недр местного значения	1	2,3	1	1,5	5	2,0	3	1,3	10	1,7
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева					4	1,6	6	2,5	10	1,7
Рынок производства кирпича					5	2,0	7	3,0	12	2,0
Рынок производства бетона			5	7,6	2	0,8	3	1,3	10	1,7
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	1	2,3			3	1,2	13	5,5	17	2,8
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов					3	1,2	7	3,0	10	1,7
Рынок племенного	2	4,5	7	11,0	1	0,4	2	0,8	12	2,0

Наименование рынка	Крупные предприятия		Средние предприятия		Малые предприятия		Микро предприятия		Всего хозяйствующих субъектов	
	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу	единиц	% к итогу
животноводства										
Рынок семеноводства	1	2,3,			7	2,8	2	0,8	10	1,7
Сфера наружной рекламы					5	2,0	5	2,1	10	1,7
Рынок финансовых услуг	2	4,5	3	4,5	3	1,2	2	0,8	10	1,7
Рынок туристических услуг							10	4,2	10	1,7
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления					5	2,0	5	2,1	10	1,7
Рынок архитектурно-строительного проектирования					10	4	6	2,5	16	2,7
Рынок переработки водных биоресурсов					3	1,2	7	3	10	1,7
Рынок товарной аквакультуры			1	1,5	6	2,4	4	1,7	11	1,8
Рынок легкой промышленности					7	2,8	4	1,7	11	1,8
Рынок услуг в сфере торговли			2	3,0	1	0,4	12,0	5,1	15	2,5

Продолжительность осуществления предпринимательской деятельности хозяйствующих субъектов, принявших участие в опросах, сложилась следующим образом: более 5 лет действуют 74,6 % от общего количества опрошенных, от 3 до 5 лет – 12,2 %, от 1 года до 3 лет – 10,2 % и менее 1 года – 3,0 % (рисунок 2).



**Рисунок 2. Время осуществления хозяйствующим субъектом предпринимательской деятельности**

Основной продукцией (товары, работа, услуги) для бизнеса, который представляют опрошенные хозяйствующие субъекты, для 66,1 % являются услуги, 22,1 % - конечная продукция, 5,9 % - сырье и материалы для дальнейшей переработки, 3,3 % - бизнес осуществляет торговлю или дистрибуцию товаров и услуг, произведенных другими компаниями, 2,7 % - компоненты для производства конечной продукции.

Опрос респондентов о географических рынках, представляемых бизнесом, показал, что основным рынком сбыта продукции является рынок Белгородской области – 55,9 % (в 2022 году – 46,4 %, в 2021 году – 49,4 %), для 23,9 % опрошенных – локальный рынок (отдельное муниципальное образование) (в 2022 году – 29,1 %, в 2021 году – 25,5 %), 11,9 % - рынок Российской Федерации (в 2022 году 14,7 %, в 2021 году – 12,9 %), 11,9 % - рынки Белгородской, Курской и Воронежской областей (в 2022 году – 9,4 %, в 2021 году – 9,2 %) и 0 % - зарубежные рынки (в 2022 году – 0,3 %, в 2021 году – 0,2 %) (рисунок 3).

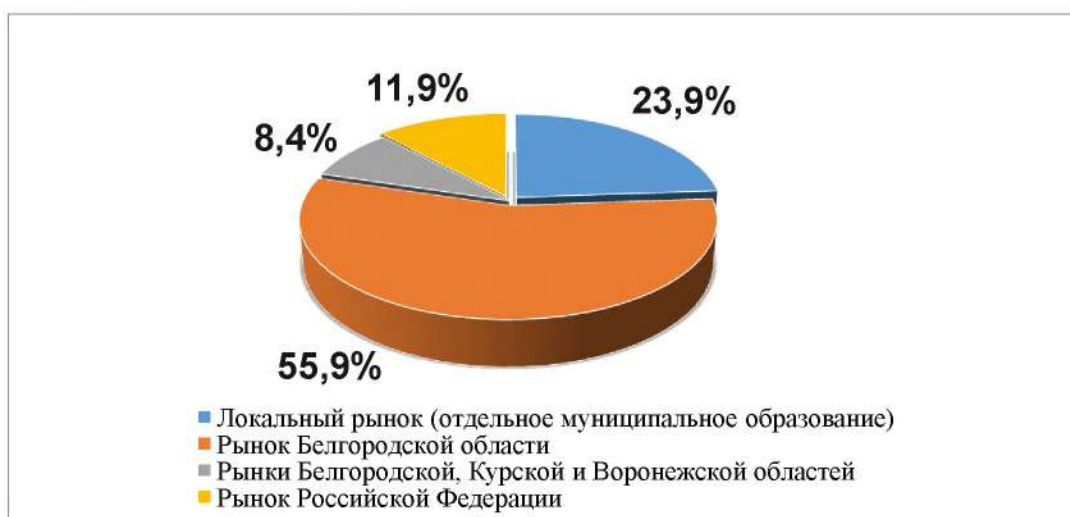


Рисунок 3. Географические рынки реализации продукции в 2023 году

Опрос показал, что условия ведения бизнеса по итогам 2023 года на 59,7 % соответствуют показателям очень высокой, высокой и умеренной конкуренции, что на 3,8 процентных пункта выше уровня 2022 года (55,9 %). На рынках газомоторного топлива, производства бетона, семеноводства и товарной аквакультуры по 100 % предпринимателей отметили очень высокую, высокую и умеренную конкуренцию, на рынках выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет, производства кирпича, финансовых услуг, архитектурно-строительного проектирования – от 80,0 % до 88,0 %. **По всем исследуемым рынкам доля таких респондентов составила 50 и более процентов.**

В целом по опросу 2023 года 61,6 % респондентов отметили, что у них более 8 конкурентов, предлагающих аналогичную продукцию (товар, работу,

услугу) или ее заменители на основном для них рынке, что на 0,9 процентных пункта выше уровня 2022 года (60,7 %).

В среднем по рынкам доля респондентов, отметивших рост количества конкурентов в 2023 году (варианты ответов «Количество увеличилось на 1 –3 конкурента и «Увеличилось более чем на 4 конкурента») составила 24,1 %, что на 0,8 процентных пункта выше уровня 2022 года (21,3 %). На рынке семеноводства составила 100 %. На всех товарных рынках области за 2023 год присутствуют респонденты, отметившие рост количества конкурентов, кроме рынков теплоснабжения (производство тепловой энергии), выполнения работ по благоустройству городской среды, ритуальных услуг, производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации, добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения, производства бетона, услуг детского отдыха и оздоровления (подробная информация в таблице 4).

Таблица 4

**Информация о количестве конкурентов и состоянии конкуренции между поставщиками основного закупаемого респондентами товара (работы, услуги) за 2023 год**

Наименование рынка	«Большое число поставщиков (более 8)/ состояние конкуренции удовлетворительное»
<b>Всего,</b>	<b>23,5</b>
в том числе:	
Рынок услуг дошкольного образования	12,9
Рынок услуг общего образования	9,1
Рынок услуг среднего профессионального образования	35,3
Рынок услуг дополнительного образования детей	10,0
Рынок медицинских услуг	31,7
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	27,3
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	10,0
Рынок социальных услуг	8,3
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	0
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	10,0

Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	6,2
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	16,7
Рынок ритуальных услуг	20,3
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	50,0
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	27,8
Рынок нефтепродуктов	10,0
Рынок газомоторного топлива	8,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	9,1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	14,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	8,3
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	9,1
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	27,0
Рынок ИТ-услуг	14,7
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	23,1
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	23,2
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	20,0
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	10,3
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	30,0
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	12,5
Рынок производства кирпича	10,5
Рынок производства бетона	10,4
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	17,6
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	30,0
Рынок племенного животноводства	16,7
Рынок семеноводства	17,0
Сфера наружной рекламы	10,0
Рынок финансовых услуг	20,0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	10,0



Рынок архитектурно-строительного проектирования	18,8
Рынок переработки водных биоресурсов	16,0
Рынок товарной аквакультуры	9,1
Рынок легкой промышленности	9,1
Рынок туристических услуг	20,0
Рынок услуг в сфере торговли	6,7

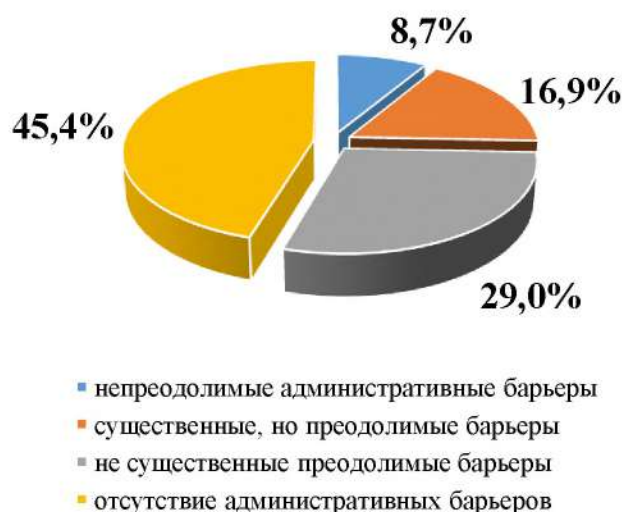
Самыми популярными мерами, способствующими повышению конкурентоспособности своих товаров, работ, услуг и развития бизнеса, которые принимались анкетирруемыми в 2023 году, являлись обучение и переподготовка персонала – 30,3 % ( в 2022 году – 44,2 %, в 2021 – 44,9 %), новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) – 13,5 % (в 2022 году – 20,5 %, в 2021 – 21,2 %), модернизация основных фондов, покупка зданий, сооружений, машин и оборудования – 12,9 % (2022 год – 16,5%, 2021 год – 17,8 %), сокращение затрат на производство (реализацию) товаров, работ, услуг при неизменном объеме производства (реализации) – 9,8 % (2022 год – 13,3 %, 2021 год – 9,6 %), разработка новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента – 7,96 % (2022 год – 9,6 %, 2021 год – 10,6 %), выход на новые рынки (реализация полностью нового для бизнеса товара, работы, услуги) – 5,9 % (2022 год – 8,5 %, 2021 год – 11 %), развитие и расширение системы представительств (торговой сети, сети филиалов и проч.) – 3,4 % (2022 год – 5,6 %, 2021 год – 3,1 %), самостоятельное проведение научно-исследовательских, опытно-конструкторских или технологических работ – 2,5% (2022 год – 3,7 %, 2021 год – 5,5 %), приобретение технологий, патентов, лицензий, ноу-хау – 2,36 % (2022 год – 2,6 %, 2021 год – 3,9 %), вариант ответа «Другое» выбрали 5,1 % респондентов (2022 год – 7 %, 2021 год – 9,4 %) и 6,4 % опрошенных действия не принимались (2022 год – 11,7 %, 2021 год – 9,4 %) (рисунок 4).

**Рисунок 4. Меры по повышению конкурентоспособности товаров, работ, услуг и развития бизнеса, предпринимавшиеся хозяйствующими субъектами в 2023 году (%)**





По оценке всего 8,7 % опрошенных на рынке, основном для их хозяйствующего субъекта, имеют непреодолимые административные барьеры для ведения текущей деятельности и открытия нового хозяйствующего субъекта (2022 год – 6,1 %, 2021 год – 3,5 %), 16,9 % опрошенных считают, что имеются существенные, но преодолимые барьеры (2022 год – 13,4 %, 2021 год – 14,9 %), 29,0 % – административные барьеры имеются, но не существенны (2022 год – 33,0 %, 2021 год – 31,6 %) и 45,4 % не видят административных барьеров (2020 год – 47,5 %, 2019 год – 50 %).



**Рисунок 5. Уровень сложности административных барьеров**

Сумма ответов респондентов «Административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат» и «Нет административных барьеров» составляет 74,4 % (2022 год – 80,5 %, 2021 год – 81,6 %). В разрезе масштабов бизнеса и рынков сумма таких ответов составляет более 50,0 %.

Оценивают административные барьеры, как преодолимые без существенных затрат, или как отсутствующие совсем 69,0 % представителей крупного бизнеса, также считают 79,4 % представителей среднего бизнеса, 74,9 % – малого бизнеса и 73,3 % – микропредприятий.

На рынках услуг теплоснабжения (производство тепловой энергии), выполнения работ по благоустройству городской среды, ритуальных услуг и производства бетона 100 % респондентов оценивают административные барьеры, как преодолимые без существенных затрат, или как отсутствующие совсем. На рынке услуг общего образования и племенного животноводства доля таких респондентов составила 91,7 %, рынке услуг среднего профессионального образования – 91,2 % (таблица 5).

На вопрос «Как бы Вы охарактеризовали деятельность органов власти на рынке, основном для вашего хозяйствующего субъекта?» 47,0 % опрошиваемых отметили, что органы власти помогают бизнесу своими действиями (2022 год – 45,6 %, 2021 год – 56,1 %), 25,0 % – не мешают бизнесу своими действиями (2022 год – 27,0 %, 2021 год – 21,4 %), 13,2 % сочли, что органы власти в чем-то помогают бизнесу, в чем-то мешают его развитию (2022 год –

11,7 %, 2021 год – 7,3 %), также 7,2 % отметили, что органы власти не предпринимают каких-либо действий, однако, их участие необходимо для данной категории респондентов (2020 год – 6,9 %, 2021 год – 7,3 %) и 1 % – только мешают бизнесу своими действиями (2022 год – 2,1 %, 2021 год – 1,8 %).

Также исходя из суммы ответов «Органы власти помогают бизнесу своими действиями» и «Органы власти не мешают бизнесу своими действиями» (71,6 %, что меньше на 1 процентный пункт в сравнении с 2022 годом (72,6 %) или на 1,1 – с 2021 годом) **можно сделать выводы, что деятельность органов власти оценивается, как благотворно влияющая на бизнес.** В разрезе масштабов бизнеса (крупные предприятия – 72,7 %, средние предприятия – 70,5 %, малые предприятия – 75,0 % и микропредприятия – 72,6 %) и рынков области доля таких респондентов составила более 50,0 %. Подробная информация представлена в таблице 5.

Таблица 5

**Информация о наличии (отсутствии) административных барьеров  
в 2023 году**

	Доля респондентов, выбравших варианты ответов, %	
	«Административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат» и «Нет административных барьеров»	«Органы власти помогают бизнесу своими действиями» и «Органы власти не мешают бизнесу своими действиями»
<b>Общее количество опрошенных</b>	<b>74,4</b>	<b>72,0</b>
в том числе:		
<i>- по масштабам бизнеса:</i>		
Крупные предприятия	69	72,7
Средние предприятия	79,4	71,2
Малые предприятия	74,9	70,5
Микропредприятия	73,3	72,6
<i>- в разрезе товарных рынков:</i>		
Рынок услуг дошкольного образования	51,6	74,2
Рынок услуг общего образования	91,7	79,2
Рынок услуг среднего профессионального образования	91,2	76,5
Рынок услуг дополнительного образования детей	80,0	80,0
Рынок медицинских услуг	78,0	80,5
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	81,8	100,0
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	90,0	80,0

	Доля респондентов, выбравших варианты ответов, %	
	«Административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат» и «Нет административных барьеров»	«Органы власти помогают бизнесу своими действиями» и «Органы власти не мешают бизнесу своими действиями»
Рынок социальных услуг	83,3	83,3
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	83,3	91,7
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	70,0	60,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	100	100,0
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	75,0	66,7
Рынок ритуальных услуг	100	91,0
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	66,7	83,3
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	60,0	90,0
Рынок нефтепродуктов	60,0	90,0
Рынок газомоторного топлива	85,7	100,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	63,6	54,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	60,0	50,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	66,7	66,7
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	81,8	54,5
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	60,0	50,0
Рынок IT-услуг	81,8	36,4
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	76,9	38,5
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	50,0	50,0

	Доля респондентов, выбравших варианты ответов, %	
	«Административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат» и «Нет административных барьеров»	«Органы власти помогают бизнесу своими действиями» и «Органы власти не мешают бизнесу своими действиями»
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	86,7	46,7
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	65,5	75,9
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	55,0	50,0
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	70,0	40,0
Рынок производства кирпича	50,0	58,3
Рынок производства бетона	100,0	100,0
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	88,2	88,2
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	60,0	60,0
Рынок племенного животноводства	91,7	91,7
Рынок семеноводства	90,0	70,0
Сфера наружной рекламы	70,0	80,0
Рынок финансовых услуг	80,0	60,0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	80,0	60,0
Рынок архитектурно-строительного проектирования	68,8	45,0
Рынок переработки водных биоресурсов	80,0	50,0
Рынок товарной аквакультуры	57,3	100,0
Рынок легкой промышленности	72,7	90,9
Рынок туристических услуг	90,0	70,0
Рынок услуг в сфере торговли	73,3	93,3

41,0 % опрошенных считают, что в 2023 году на рынке, основном для их хозяйствующего субъекта, административные барьеры отсутствуют, как и раньше (2022 год – 37,8 %, 2021 год – 43,1 %), для 28,0 % – уровень и количество административных барьеров не изменились (2022 год – 26,9 %, 2021 год – 21 %), 16,0, % считают, что бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше (2022 год – 20 %, 2021 год – 16,3 %), 7,1 % сочли, что административные барьеры были полностью устранены (2022 год – 9,1 %, 2021 год – 12,4 %), 6,7 % – бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше (2022 год – 9,1 %, 2021 год – 5,7 %), 2,0 % – ранее административные барьеры отсутствовали, однако сейчас появились (2022 год – 1,3 %, 2021 год – 1,5 %). **В целом отмечается положительная оценка действия органов власти по содействию устранению административных барьеров.** Оценка уровня административных барьеров за 2023 год представлена на рисунке 6.



**Рисунок 6. Изменение административных барьеров в 2023 году**

Исходя из суммы ответов предпринимателей «Административные барьеры были полностью устранены», «Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше» и «Административные барьеры отсутствуют, как и ранее» (в 2023 году – 63,4 %) можно сделать вывод о благоприятной ситуации с наличием (отсутствием) административных барьеров.

Таблица 6

**Информация о наличии (отсутствии) административных барьеров  
за 2023 год**

	Доля респондентов, выбравших варианты ответов «Административные барьеры были полностью устранены», «Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше» и «Административные барьеры отсутствуют, как и ранее, %
<b>Общее количество опрошенных</b>	<b>63,4</b>
в том числе:	
<i>- по масштабам бизнеса:</i>	
Крупные предприятия	43,9
Средние предприятия	62,1
Малые предприятия	66,1
Микропредприятия	64,1
<i>- в разрезе товарных рынков:</i>	
Рынок услуг дошкольного образования	74,2
Рынок услуг общего образования	95,8
Рынок услуг среднего профессионального образования	73,5
Рынок услуг дополнительного образования детей	80,0
Рынок медицинских услуг	73,2

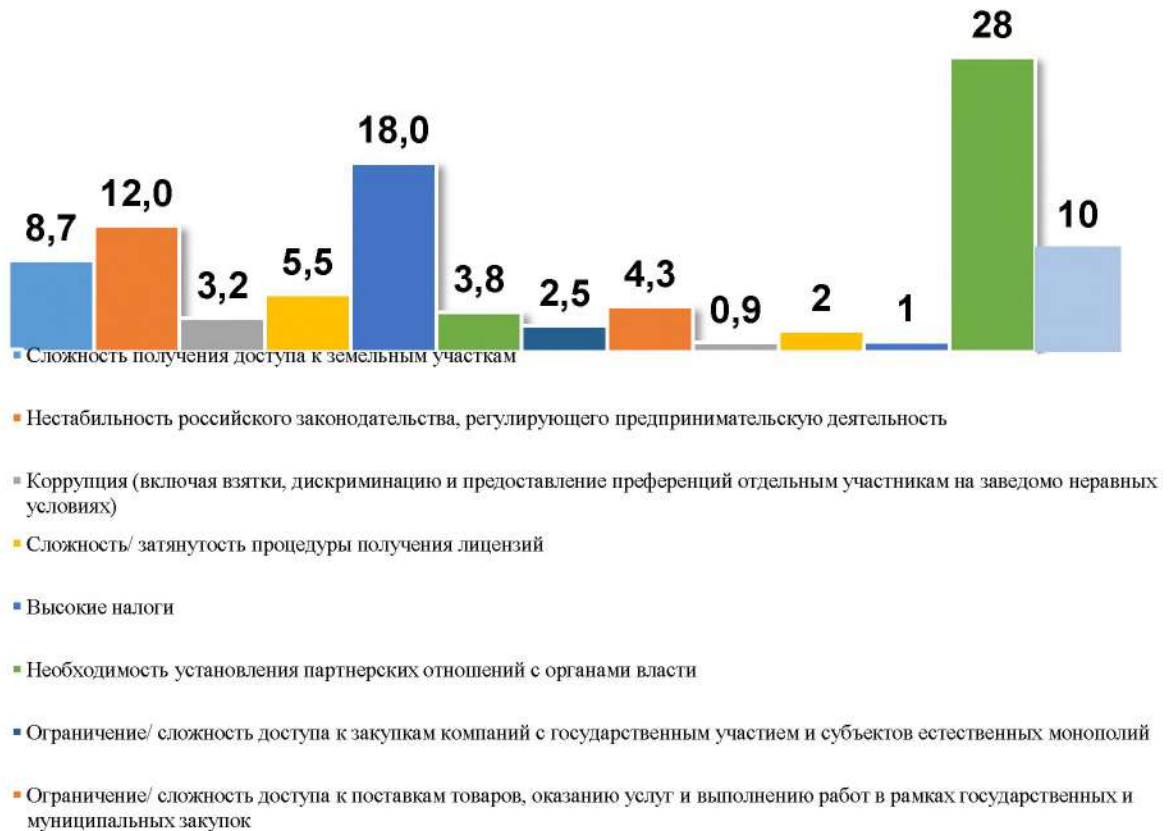
	<b>Доля респондентов, выбравших варианты ответов «Административные барьеры были полностью устранены», «Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше» и «Административные барьеры отсутствуют, как и ранее,%</b>
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	36,4
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	70,0
Рынок социальных услуг	66,7
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	50,0
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	30,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	100,0
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	58,3
Рынок ритуальных услуг	100,0
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	41,7
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	40,0
Рынок нефтепродуктов	70,0
Рынок газомоторного топлива	85,7
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	54,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	50,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	33,3
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	72,7
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	30,0
Рынок ИТ-услуг	72,7
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	23,1
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	50,0
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	53,3
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	58,6
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	40,0



	Доля респондентов, выбравших варианты ответов «Административные барьеры были полностью устранены», «Бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше» и «Административные барьеры отсутствуют, как и ранее,%
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	20,0
Рынок производства кирпича	41,7
Рынок производства бетона	100,0
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	70,6
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	60,0
Рынок племенного животноводства	83,3
Рынок семеноводства	80,0
Сфера наружной рекламы	80,0
Рынок финансовых услуг	30,0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	80,0
Рынок архитектурно-строительного проектирования	56,3
Рынок переработки водных биоресурсов	70,0
Рынок товарной аквакультуры	18,2
Рынок легкой промышленности	36,4
Рынок туристических услуг	70,0
Рынок услуг в сфере торговли	66,7

По мнению предпринимателей, наиболее существенными для ведения текущей деятельности или открытия нового бизнеса на рынке, основном для бизнеса, который они представляют, является высокие налоги – 18,0% (2022 год – 22,2%, 2021 год – 22,0 %), нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, – 12,0 % (2022 год – 18,2 %, 2021 год – 22,2 %), сложность получения доступа к земельным участкам – 8,7% (2022 год – 9,9%, 2021 год – 9,2%), сложность, затянутость процедуры получения лицензии – 5,5 % (2022 год – 8,8%, 2021 год – 9,2%), ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок – 4,3 % (2022 год – 1,8%, 2021 год – 2,2%), необходимость установления партнерских отношений с органами власти – 3,8% (2022 год – 3,4 %, 2021 год – 5,3%), коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) – 3,2% (2022 год – 2,9 %, 2021 год – 3,9%), ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий – 2,5% (2022 год – 1,9%, 2021 год – 1,6%), иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников – 2,0 % (2022 год – 2,4 %, 2021 год – 1,8 %), ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий (например, в части создания совместных предприятий,

кооперативов и др.) – 0,9 % (2022 год – 1,0 %, 2021 год – 1,0%), силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) – 1,0 % (в 2022 и в 2021 годах отсутствуют респонденты, выбравший данный вариант ответа) и 28 % ответили, что ограничения отсутствуют (2022 год – 36,6 %, 2021 год – 34,9 %) (рисунок 7).



**Рисунок 7. Административные барьеры, с которыми сталкивались опрошиваемые в ходе осуществления предпринимательской деятельности**

Наиболее существенными барьерами для ведения деятельности, с точки зрения белгородских предпринимателей (1, 2 и 3 места в рейтинговом перечне) в 2023 году в анкетах обозначены:

1. Высокие налоги (18,0 %).
2. Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (12,0 %).
3. Сложность получения доступа к земельным участкам (8,7 %).

Оценка бизнесом административных барьеров в разрезе масштабов бизнеса и рынков области представлена в таблице 7.

Таблица 7

## Административные барьеры в разрезе рынков области

	Сложность получения доступа к земельным участкам	Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	Высокие налоги	Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с гос. участием и субъектов естественных монополий	Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и мун. закупок	Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий	Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	Нет ограничений	Другое
<b>2021 год</b>													
Удельный вес респондентов	9,2	22,2	3,9	9,2	22,0	5,3	1,6	2,2	1,0	1,8	-	34,9	11,6
<b>2022 год</b>													
Удельный вес респондентов	9,9	18,2	2,9	8,8	22,2	3,4	1,9	1,8	1	2,4	0	36,6	11
<b>2023 год</b>													
Удельный вес респондентов	8,7	12	3,2	5,5	18	3,8	2,5	4,3	0,9	2	1	28	10
в том числе:													
<i>по масштабам бизнеса:</i>													
Крупные предприятия	3,7	13	0	3,7	16,7	7,4	3,7	7,4	1,9	0	0	33,3	9,3
Средние предприятия	6,2	12,3	2,5	9,9	12,3	3,7	2,5	1,2	0	0	2,5	37	9,9
Малые предприятия	7,2	13,1	2,8	3,1	16,3	4,4	2,5	3,8	0,9	3,1	1,9	28,4	12,5

	Сложность получения доступа к земельным участкам	Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	Высокие налоги	Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с гос. участием и субъектов естественных монополий	Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и мун. закупок	Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий	Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	Словесное давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	Нет ограничений	Другое
Микропредприятия	11,5	10,6	4,2	7	20,3	2,7	2,4	5,2	0,9	1,8	0	24,8	8,5
<i>в разрезе товарных рынков:</i>													
Рынок услуг дошкольного образования	6,5	6,5	3,2	6,5	19,4			9,7		3,2		58,1	
Рынок услуг общего образования						8,3					4,2	70,8	16,7
Рынок услуг среднего профессионального образования		2,9	2,9	5,9	2,9	5,9	2,9		2,9			47,1	29,4
Рынок услуг дополнительного образования детей	10,0				10,0			10,0				50,0	30,0
Рынок медицинских услуг		7,3	4,9	9,8	17,1	2,4	7,3	4,9	2,4	2,4		36,6	19,5
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами		9,1			36,4		9,1	9,1				45,5	9,1
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с		10,0			30,0		10,0					50,0	20,0

	Сложность получения доступа к земельным участкам	Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	Высокие налоги	Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с гос. участием и субъектов естественных монополий	Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и мун. закупок	Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий	Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	Сильное давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	Нет ограничений	Другое
ограниченными возможностями здоровья													
Рынок социальных услуг		25,0			8,3		8,3	16,7	8,3			58,3	
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)		8,3			16,7			8,3				75,0	
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов		10,0				30,0		10,0				20,0	40,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды												100,0	
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	8,3	41,7	25,0		25,0	8,3				8,3	16,7	25,0	16,7
Рынок ритуальных услуг												100,0	
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном	50,0		25,0							8,3		25,0	16,7





	Сложность получения доступа к земельным участкам	Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	Высокие налоги	Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с гос. участием и субъектов естественных монополий	Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и мун. закупок	Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий	Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	Словесное давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	Нет ограничений	Другое
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок		10,0			50,0			10,0				30,0	20,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации		33,3	8,3	33,3	33,3		8,3	8,3				25,0	25,0
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	27,3	9,1			45,5			18,2				9,1	
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	20,0	30,0	10,0	20,0	10,0		10,0			10,0			
Рынок IT-услуг	27,3	9,1		9,1	18,2	9,1	9,1		9,1			9,1	36,4



	Сложность получения доступа к земельным участкам	Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	Высокие налоги	Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с гос. участием и субъектов естественных монополий	Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и мун. закупок	Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий	Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	Словесное давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	Нет ограничений	Другое
значения													
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева		20,0	10,0	10,0	40,0	20,0	20,0	20,0	10,0		20,0	20,0	
Рынок производства кирпича	41,7	33,3	16,7	25,0	75,0	8,3	8,3			8,3		8,3	
Рынок производства бетона												100,0	
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	29,4		5,9	11,8	23,5			5,9	5,9			41,2	11,8
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	10,0	20,0	10,0		40,0	10,0		20,0	10,0		10,0	20,0	
Рынок племенного животноводства	8,3	16,7			16,7	16,7						66,7	16,7
Рынок семеноводства	80,0				100,0								10,0
Сфера наружной рекламы		10,0	10,0	10,0	10,0	10,0		20,0				50,0	10,0

	Сложность получения доступа к земельным участкам	Нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность	Коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)	Сложность/затянутость процедуры получения лицензий	Высокие налоги	Необходимость установления партнерских отношений с органами власти	Ограничение/сложность доступа к закупкам компаний с гос. участием и субъектов естественных монополий	Ограничение/сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и мун. закупок	Ограничение органами власти инициатив по организации совместной деятельности малых предприятий	Иные действия/давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников	Силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.)	Нет ограничений	Другое
Рынок финансовых услуг		60,0			20,0							30,0	30,0
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления		10,0		10,0								70,0	10,0
Рынок архитектурно-строительного проектирования		6,3	12,5		12,5	12,5	6,3	6,3				18,8	31,3
Рынок переработки водных биоресурсов	60,0	40,0	10,0	20,0	40,0					10,0			
Рынок товарной аквакультуры	45,5	36,4			81,8								
Рынок легкой промышленности		18,2	9,1	18,2	63,6	36,4		9,1		27,3			
Рынок туристических услуг	10,0				10,0		20,0					50,0	20,0
Рынок услуг в сфере торговли	13,3	6,7		6,7	13,3						6,7	46,7	20,0

Таким образом, в ТОП 3-х наиболее существенных барьеров по результатам анкетирования по масштабам бизнеса вошли:

по мнению представителей **крупных предприятий**:

- высокие налоги (16,7 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (13,0 %);
- необходимость установления партнерских отношений с органами власти и ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 7,4%);

**средних предприятий**:

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность и высокие налоги (по 12,3 %);
- сложность/затянутость процедуры получения лицензий (9,9 %);

**малых предприятий**:

- высокие налоги (19,6 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (16,3 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам (7,3 %);

**микробизнеса**:

- высокие налоги (20,3 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам (11,5 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (10,6 %).

ТОП-3 наиболее существенных барьеров в разрезе товарных рынков выглядит следующим образом:

представители **рынка услуг дошкольного образования** выделили такие барьеры, как:

- высокие налоги (19,4 %);
- ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (9,7 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, сложность/затянутость процедуры получения лицензий и сложность получения доступа к земельным участкам (по 6,5%);

**рынка услуг общего образования**:

- необходимость установления партнерских отношений с органами власти (8,3 %);
- силовое давление со стороны правоохранительных органов (угрозы, вымогательства и т.д.) (4,2%);

**рынка услуг среднего профессионального образования**:

- сложность/затянутость процедуры получения лицензий и необходимость установления партнерских отношений с органами власти (по 5,9 %);

**рынка услуг дополнительного образования детей:**

- сложность получения доступа к земельным участкам, высокие налоги, необходимость установления партнерских отношений с органами власти и ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 10,0 %);

**рынка медицинских услуг:**

- высокие налоги (17,1%);
- сложность/затянутость процедуры получения лицензий (9,8 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность и ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий (по 7,3 %);

**рынка услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами:**

- высокие налоги (36,4 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 9,1%);

**рынка услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:**

- высокие налоги (36,4 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность и ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий (по 10,0 %);

**рынка социальных услуг:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (25,0 %);
- ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (16,7 %);

**рынка теплоснабжения (производство тепловой энергии):**

- высокие налоги (16,7 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 8,3 %);



**рынка услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов:**

- необходимость установления партнерских отношений с органами власти (30,0%);

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность и ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 10,0 %);

**рынка выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (41,7%);

- коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях), высокие налоги (по 25,0 %);

**рынка купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности):**

- сложность получения доступа к земельным участкам (50,0 %);
- коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях)(25,0 %);
- иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников (8,3 %);

**рынка производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (60,0%);
- сложность/затянутость процедуры получения лицензий (40,0 %);
- ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (30,0 %);

**рынка нефтепродуктов:**

- иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников (30,0 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам, коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) (по 10,0 %);

**рынка газомоторного топлива:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (28,6%);
- сложность получения доступа к земельным участкам (14,3 %);

**рынка оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок:**

- сложность/затянутость процедуры получения лицензий, (45,5 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (18,2 %);

**рынка оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок:**

- высокие налоги (50,0%);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 10,0 %);

**рынка оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации:**

- высокие налоги, сложность/затянутость процедуры получения лицензий, нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (по 33,3 %);

**рынка оказания услуг по ремонту автотранспортных средств:**

- высокие налоги (45,5%);
- сложность получения доступа к земельным участкам, (27,3 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (9,1%);

**рынка услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (30,0 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам и сложность/затянутость процедуры получения лицензий, (по 20,0 %);

**рынка IT-услуг:**

- сложность получения доступа к земельным участкам, (27,3 %);
- высокие налоги (18,2 %);

**рынка жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства):**

- сложность получения доступа к земельным участкам (38,5 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (30,8 %);
- необходимость установления партнерских отношений с органами власти (23,1 %);

**рынка строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства:**

- высокие налоги (60,0 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам, нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление

преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) (по 20,0 %);

**рынка дорожной деятельности (за исключением проектирования):**

- высокие налоги (46,7 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (13,3 %);

**рынка кадастровых и землеустроительных работ:**

- сложность получения доступа к земельным участкам (31,0%);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (27,6 %);

**рынка добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (30,0 %);
- высокие налоги, сложность получения доступа к земельным участкам (по 20,0 %);

**рынка обработки древесины и производства изделий из дерева:**

- высокие налоги (40,0 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, необходимость установления партнерских отношений с органами власти, ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий и к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 20,0 %);

**рынка производства кирпича:**

- высокие налоги (75,0 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам (41,7%);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, (33,3 %);

**рынка реализации сельскохозяйственной продукции:**

- сложность получения доступа к земельным участкам (29,4 %);
- высокие налоги (23,5 %);
- сложность/затянутость процедуры получения лицензий (11,8 %);

**рынка лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов:**

- высокие налоги (40,0 %);
- нестабильность российского законодательства, ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (по 20,0 %);

**рынка племенного животноводства:**

- высокие налоги, нестабильность российского законодательства необходимость установления партнерских отношений с органами власти (по 16,7 %);

**рынка семеноводства:**

- высокие налоги, (100,0 %);

- сложность получения доступа к земельным участкам (80,0 %);

**сферы наружной рекламы:**

- ограничение/ сложность доступа к поставкам товаров, оказанию услуг и выполнению работ в рамках государственных и муниципальных закупок (20,0 %);

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях), сложность/затянутость процедуры получения лицензий, высокие налоги, необходимость установления партнерских отношений с органами власти (по 10,0 %);

**рынка финансовых услуг:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (60,0 %);
- высокие налоги (20,0 %);

**рынка услуг детского отдыха и оздоровления:**

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, сложность/затянутость процедуры получения лицензий (по 10,0 %);

**рынка архитектурно-строительного проектирования:**

- коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях), высокие налоги, необходимость установления партнерских отношений с органами власти (по 12,5 %);

**рынка переработки водных биоресурсов:**

- сложность получения доступа к земельным участкам (60,0 %);
- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность, высокие налоги (по 40,0 %);

**рынка товарной аквакультуры:**

- высокие налоги (81,8 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам (45,5 %);
- нестабильность российского законодательства (36,4 %);

**рынка легкой промышленности:**

- высокие налоги (63,6 %);
- необходимость установления партнерских отношений с органами власти (36,4%);

- иные действия/ давление со стороны органов власти, препятствующие ведению бизнеса на рынке или входу на рынок новых участников (27,3 %);

**рынка туристических услуг:**

- ограничение/ сложность доступа к закупкам компаний с государственным участием и субъектов естественных монополий (20,0 %);
- высокие налоги (10,0 %);
- сложность получения доступа к земельным участкам (10,0 %);

**рынка услуг в сфере торговли:**

- высокие налоги, сложность получения доступа к земельным участкам, (по 13,3 %);

представители рынка выполнения работ по благоустройству городской среды, ритуальных услуг и производства бетона отметили, что у них нет ограничений (100 %).

На вопрос «Как часто Ваш хозяйствующий субъект подвергается проверкам?» получены следующие ответы: о том, что за последний год не было проверок – 41,5 % респондентов (2022 год – 39,8 %, 2021 год – 33,3 %), не реже, чем 1 раз за год сообщили 36 % (2022 год – 41,6 %, 2021 год – 39,6 %), не реже, чем 1 раз в полгода – 14,7 % (2022 год – 10,9 %, 2021 год – 14,9 %), не реже 1 раза в квартал – 7,7 % респондентов (2022 год – 7,7 %, 2021 год – 6,4 %). Динамика оценки хозяйствующими субъектами количества проверок в 2021 – 2023 годах представлена на рисунке 8.

#### Как часто Ваш хозяйствующий субъект подвергается проверкам?

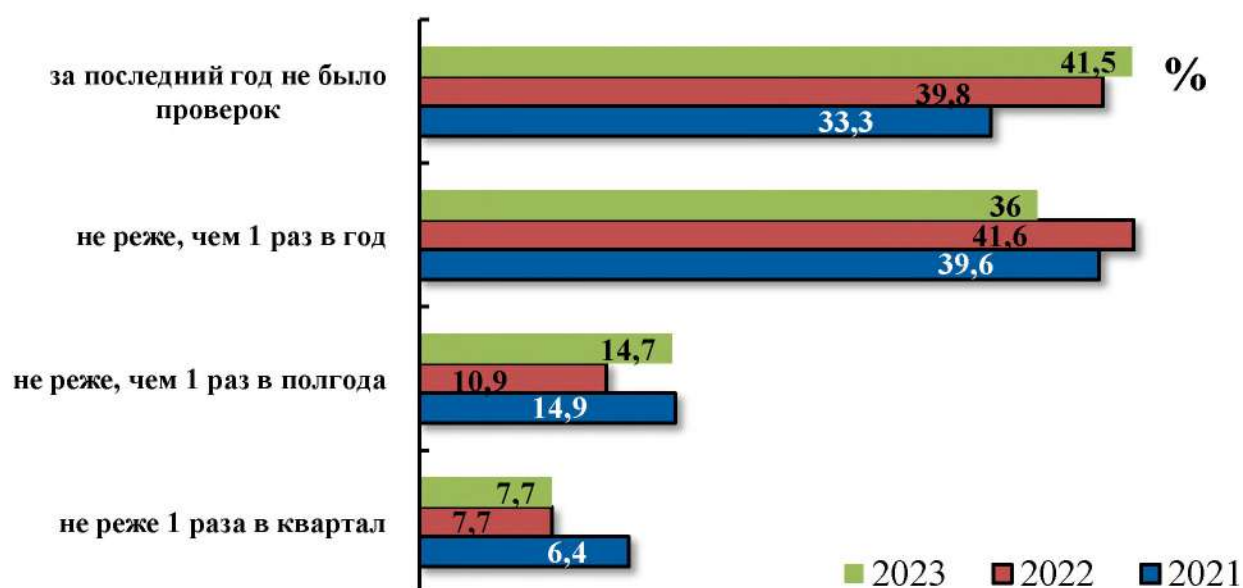
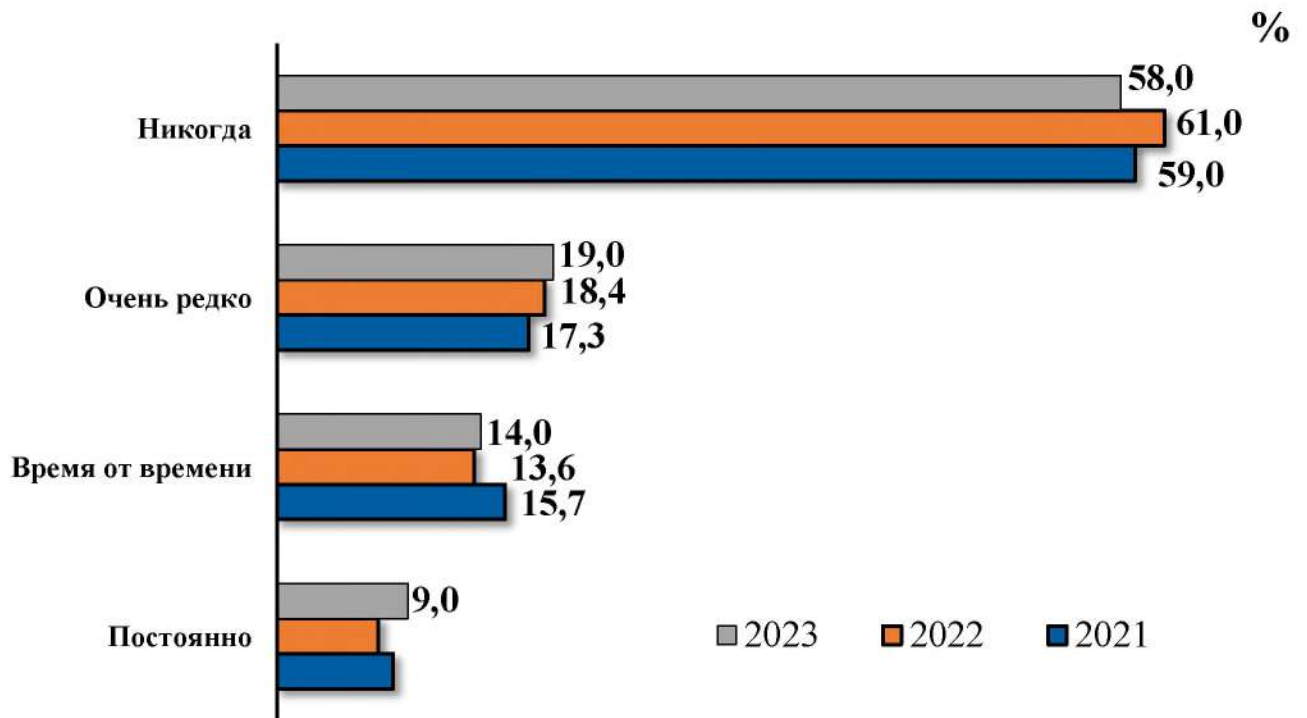


Рисунок 8. Динамика оценки хозяйствующими субъектами количества проверок в 2021 – 2023 годах

В тоже время 58 % респондентов отмечают, что органы власти никогда не оказывали влияние на ценовую политику их хозяйствующего субъекта (в 2022 году их доля составила 61,0 %, 2021 году – 59 %), 19,0 % считают, что влияние органами власти оказывается очень редко (2022 год – 18,4 %, 2021 год – 17,3 %), 14,0 % – время от времени (2022 год – 13,6 %, 2021 год – 15,7 %) и 9,0 % – постоянно (2020 год – 7,0 %, 2021 год – 8,0 %). Информация по данному вопросу за 2021 – 2023 годы представлена на рисунке 9.





**Рисунок 9. Динамика оценки влияния органов власти на ценовую политику хозяйствующих субъектов в 2021 – 2023 годах**

90,0 % от числа опрашиваемых респондентов не приходилось обращаться с жалобой в надзорные органы (2022 год – 91,7 %, 2021 год – 90,6 %), 5,7 % – обращались один раз (2022 год – 6,2 %, 2021 год – 5,5 %) и 3,8 % – обращались неоднократно (2022 год – 2,1 %, 2021 год – 3,9 %). У 40 % после обращения с жалобой проблема решена полностью (2022 год – 45,1 %, 2021 год – 40,7 %), у 40,0 % – частично (2022 год – 39,4 %, 2021 год – 28,8 %) и 21 % – не решена (2022 год – 15,5 %, 2021 год – 30,5 %).

В целях анализа наличия и уровня административных барьеров в сферах регулирования Уполномоченным органом проведен сбор и анализ данных о наличии в 2023 году жалоб в надзорные органы и Администрацию Губернатора области по этой проблематике и динамике их поступления в сравнении с 2022 годом.

В Белгородское УФАС России в 2023 году (в скобках указаны данные за 2022 год) **в сфере антимонопольного законодательства** рассмотрело 195 (256) заявлений, 7 (13) дел по признакам нарушений антимонопольного законодательства, по 5 (6) из них вынесло решения о признании нарушения антимонопольного законодательства, выдало 4 (0) предписания об их устранении. Выдано 10 (7) предупреждений о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства.

Белгородским УФАС принято 2 (4) решения о признании нарушений



статей 10 и 11 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» хозяйствующими субъектами, предписаний об их устранении не выдавалось. Выдано 5 (0) предупреждений о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки злоупотребления доминирующим положением на соответствующем товарном рынке. По статьям 14.31 и 14.32 КоАП РФ на виновных в злоупотреблении доминирующим положением и заключении антиконкурентных соглашений лиц – хозяйствующих субъектов и их руководителей, наложено 2 (6) административных штрафа на общую сумму 670 тыс. руб. (1625 тыс. руб.).

В сфере деятельности субъектов естественных монополий Белгородским УФАС России вынесено 1 (8) постановление о наложении штрафа по статье 9.21 КоАП РФ на сумму 600 тыс. руб. (410 тыс. руб.). Со стороны общественных организаций нарушений не выявлялось.

Выдано 4 (2) предупреждения о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки недобросовестной конкуренции. По статье 14.33 КоАП РФ за недобросовестную конкуренцию штрафы не налагались (2 на 12 тыс. руб.).

По ст.ст. 15 - 21 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» в отношении органов власти принято 1 (2) решение о нарушении антимонопольного законодательства. Выдано 3 (4) предупреждения о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства.

Выдано 1 (0) предупреждение о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства организацией осуществляющей функции органа власти.

В сфере контроля проведения обязательных в соответствии с законодательством торгов рассмотрено 27 (35) жалоб, 7 (12) признаны обоснованными, выдано 3 (7) предписания об устранении нарушений порядка проведения торгов.

За нарушения порядка проведения торгов наложено 7 (21) штрафов на сумму 48 (182) тыс. руб., выдано 30 (22) предупреждений, в том числе 4 должностным лицам органов местного самоуправления.

В сфере законодательства о рекламе Белгородское УФАС рассмотрело 39 (52) заявлений, 11 (5) дел по признакам нарушений законодательства о рекламе, в 8 (4) случаях приняло решение о признании факта нарушения законодательства о рекламе, выдало 5 (2) предписаний об их устранении.

За нарушение законодательства о рекламе вынесено 9 (2) постановлений о наложении штрафов по статье 14.3 КоАП РФ на общую сумму 36 тыс. руб. (12 тыс. руб.)

В сфере контроля закупок для государственных и муниципальных нужд (Федеральный закон "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" от 05.04.2013 № 44-ФЗ) в Белгородское УФАС поступило 269 (244) жалоб, принято к рассмотрению 249 (205), признано обоснованными 63 (39) жалобы, выявлено 98 (111) государственных заказов, размещённых с нарушениями, выдано 86 (60)

предписаний о прекращении нарушений. Вынесено 62 (82) постановления о наложении штрафов за нарушение законодательства о государственных закупках на общую сумму 1466 тыс. рублей (771,5 тыс. руб.).

Обращения субъектов предпринимательской деятельности, касающихся состояния конкуренции, в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области, Управление Росреестра по Белгородской области не поступали.

В 2023 году в Администрацию Губернатора области поступило 18 обращений хозяйствующих субъектов, касающиеся состояния конкуренции, их количество увеличилось по сравнению с 2021 годом на 367 %. Большинство обращений приходится на рынки и сферы, не включенные в соответствии со стандартом развития конкуренции в перечень товарных рынков Белгородской области, – 77,2 % или 139 обращений (что составляет 309 % по отношению к 2021 году) (таблица 8):

Таблица 8

**Информация о наличии обращений о состоянии конкуренции,  
поступивших в адрес Губернатора и Правительства Белгородской области  
за 2021 – 2023 годы**

Наименование товарного рынка	Количество жалоб/ обращений, единиц		Темп роста 2023 год к 2021 году
	2021 год	2023 год	
Рынок услуг общего образования		1	-
Рынок услуг дополнительного образования детей		5	-
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами		1	-
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья		1	-
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме		1	-
Рынок социальных услуг		1	-
Рынок газомоторного топлива		3	-
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок		1	-
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок		1	-
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на		2	-

территории субъекта Российской Федерации			
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет		1	-
Рынок IT-услуг		4	-
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)		1	-
Сфера наружной рекламы		1	-
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления		1	-
Рынок кадастровых и землеустроительных работ		2	-
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	3	12	в 4 р.
Рынок легкой промышленности	1	2	в 2 р.
Другие рынки и сферы	45	139	в 3 р.
<b>Всего</b>	<b>49</b>	<b>180</b>	<b>в 3,6 р.</b>

Предприниматели в рамках анкетирования ответили на вопрос «Сталкивались ли вы с дискриминационными условиями доступа (условиями доступа на товарный рынок, условиями производства, обмена, потребления, приобретения, продажи, иной передачи товара, при которых хозяйствующий субъект (субъекты) поставлены в неравное положение по сравнению с другим хозяйствующим субъектом (субъектами) на товарный рынок Белгородской области, основной для бизнеса, который Вы представляете? Укажите, с какими именно?». Результаты сложились следующим образом.

Не сталкивались с условиями дискриминационного доступа на товарные рынки Белгородской области 64,0 % предпринимателей (2022 год – 68,5 %; 2021 год – 63,4 %), 3,0 % респондентов отметили продажу товара только в определенном ассортименте, продажу в нагрузку, разные условия поставки (2022 год – 2,1 %; 2021 год – 3,9 %), 5,6 % – ценовую дискриминацию (2022 год – 2,2 %; 2021 год – 2,9 %), 3,3 % – отсутствие организации и проведения торгов на право заключения договоров в случаях, когда законодательство требует их (2022 год – 3,5 %; 2021 год – 1,6 %), 1,6 % отметили акты органов государственной власти субъектов Российской Федерации, которые вводят ограничения в отношении создания хозяйствующих субъектов, осуществления ими отдельных видов деятельности (2022 год – 0,3%; 2021 год – 1,8 %) и респонденты, которые сталкивались со всеми перечисленными дискриминационными условиями 1,2 % (2022 год и 2021 год – отсутствуют). Более подробная информация о наличии недискриминационного доступа на товарные рынки Белгородской области в разрезе масштабов бизнеса и товарных рынков представлена в таблице 9.

**Мнение предпринимателей о наличии недискриминационного доступа  
на товарные рынки Белгородской области по итогам опроса 2023 года, %**

	Отсутствие организации и проведения торгов на право заключения договоров в случаях, когда законодательство требует их	Ценовая дискриминация	Продажа товара только в определенном ассортименте, продажа в нагрузку, разные условия поставки	Акты органов гос. власти субъектов РФ, которые вводят ограничения в отношении создания хозяйствующих субъектов, осуществления ими отдельных видов деятельности	Другое	Не сталкивался	Затрудняюсь ответить	Со всеми перечисленными дискриминационными условиями
<b>Удельный вес респондентов</b>	<b>3,3</b>	<b>5,6</b>	<b>3,0</b>	<b>1,6</b>	<b>5,6</b>	<b>64,0</b>	<b>16,0</b>	<b>1,2</b>
<i>в том числе:</i>								
<i>по масштабам бизнеса:</i>								
Крупные предприятия	2,2	13,3	0	2,2	8,9	66,7	6,7	0-
Средние предприятия	1,5	1,5	4,5	1,5	3	65,7	20,9	1,5
Малые предприятия	3,5	5,1	3,5	1,6	5,5	59,1	19,3	2,4
Микропредприятия	3,7	5,8	2,5	1,7	5,8	67,4	13,2	0

Также предприниматели ответили на вопрос «Сталкивались ли Вы с дискриминационными условиями доступа (условиями доступа на товарный рынок, условиями производства, обмена, потребления, приобретения, продажи, иной передачи товара, при которых хозяйствующий субъект (субъекты) поставлены в неравное положение по сравнению с другим хозяйствующим субъектом (субъектами) на товарные рынки Курской и Воронежской областей, основные для бизнеса, который Вы представляете? Укажите, с какими именно?». Результаты ответов представлены в таблице 15.

Не сталкивались с условиями дискриминационного доступа на товарные рынки Курской и Воронежской областей 67 % предпринимателей (2022 год – 70,1 %; 2021 год – 63,7 %), 2 % респондентов отметили продажу товара только в определенном ассортименте, продажу в нагрузку, разные условия поставки (2022 год – 1,6 %; 2021 год – 2,9 %), 3,1 % – ценовую дискриминацию (2022 год – 1 %; 2021 год – 2,3 %), 2,3 % отсутствие организации и проведения торгов на право заключения договоров в случаях, когда законодательство требует их (2022 год – 1,9 %; 2021 год – 1,8 %), 0,8 % отметили акты органов государственной власти субъектов Российской Федерации, которые вводят ограничения в отношении создания хозяйствующих субъектов, осуществления ими отдельных видов деятельности (2022 год – 0,5 %; 2021 год – 0,6 %) и респонденты, которые сталкивались со всеми перечисленными

дискриминационными условиями – 0,8 % (2022 год – 0,2 %; 2021 год – отсутствуют).

Более подробная информация о наличии недискриминационного доступа на товарные рынки Курской и Воронежской областей в разрезе масштабов бизнеса представлена в таблице 10.

Таблица 10

**Мнение предпринимателей о наличии недискриминационного доступа на товарные рынки Курской и Воронежской областей по итогам опроса 2023 года, %**

	Отсутствие организации и проведения торгов на право заключения договоров в случаях, когда законодательство требует их	Ценовая дискриминация	Продажа товара только в определенном ассортименте, продажа в наценку, разные условия поставки	Акты органов государственной власти субъектов РФ, которые вводят ограничения в отношении создания хозяйствующих субъектов, осуществления ими отдельных видов деятельности	Другое	Не сталкивался	Затрудняюсь ответить	Со всеми перечисленными дискриминационными условиями
<b>Удельный вес респондентов</b>	<b>2,3</b>	<b>3,1</b>	<b>2,0</b>	<b>0,8</b>	<b>5,4</b>	<b>67,0</b>	<b>19,0</b>	<b>0,8</b>
в том числе:								
<i>по масштабам бизнеса:</i>								
Крупные предприятия	6,5	4,3	0	2,2	4,3	65,2	17,4	0
Средние предприятия	1,5	1,5	3,0	0	1,5	65,2	22,7	4,5
Малые предприятия	2,0	2,4	2,0	0	5,6	68,1	19,5	0,4
Микропредприятия	2,0	4,1	2,0	1,6	6,5	66,7	16,7	0,4

На вопрос «Удовлетворены ли Вы деятельностью органов власти на основном рынке для бизнеса, который вы представляете?» 74,7 % ответили, что удовлетворены, что на 5,5 процентных пункта ниже, чем в 2022 году, 7,2 % – не удовлетворены (2022 год – 4,8 %) и 18,1 % затруднились с ответом (2022 год – 15,0 %). Подробная информация об удовлетворенности предпринимателей деятельностью органов власти области в разрезе масштабов бизнеса в 2023 году представлена в таблице 11.

Таблица 11

**Информация об удовлетворенности предпринимателей деятельностью органов власти в 2023 году, %**

	Удовле-творен	Не удовле-творен	Затрудняюсь ответить
<b>Удельный вес респондентов</b>	<b>74,7</b>	<b>7,2</b>	<b>18,1</b>

	Удовле- творен	Не удовле- творен	Затрудняюсь ответить
в том числе:			
<i>по масштабам бизнеса:</i>			
Крупные предприятия	77,3	6,8	15,9
Средние предприятия	77,3	6,1	16,7
Малые предприятия	73,7	6,8	19,5
Микропредприятия	74,7	8,0	17,3

Таким образом, по результатам мониторинга конкурентную среду в Белгородской области можно охарактеризовать как благоприятную с низким уровнем административных барьеров.

### **Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках области и состоянием ценовой конкуренции**

В анкетировании в рамках мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках Белгородской области приняли участие 1422 жителя Белгородской области, что составляет 0,09 % от численности населения области на 1 января 2023 года. Доведенное администрациям муниципальных районов и городских округов задание по количеству опрашиваемых потребителей позволило сформировать репрезентативный круг опрашиваемых в разрезе территории области (таблица 12).

Таблица 12

### **Количество опрошенных потребителей в разрезе муниципальных районов и городских округов области за 2023 год**

№ п/п	Наименование муниципального района, городского округа	Численность населения на 01.01.2023 г. (по данным Белгородстата)	Количество опрашиваемых потребителей	
			человек	% к итогу
1	Алексеевский городской округ	58 368	59	5,9
2	Белгородский район	188 803	90	9
3	Борисовский район	23 234	23	2,3
4	Валуйский городской округ	64 456	65	6,5
5	Вейделевский район	20 678	30	3
6	Волоконовский район	28 937	29	2,9
7	Грайворонский городской округ	26 669	27	2,7
8	Губкинский городской	113 662	75	7,5



№ п/п	Наименование муниципального района, городского округа	Численность населения на 01.01.2023 г. (по данным Белгородстата)	Количество опрашиваемых потребителей	
			человек	% к итогу
	округ			
9	Ивнянский район	21 028	21	2,1
10	Корочанский район	34 645	35	3,5
11	Красненский район	11 114	20	2
12	Красногвардейский район	31 631	32	3,2
13	Краснояржский район	13 986	20	2
14	Новооскольский городской округ	39 084	39	3,9
15	Прохоровский район	26 825	27	2,7
16	Ракитянский район	32 973	33	3,3
17	Ровеньский район	22 276	23	2,3
18	Старооскольский городской округ	252 329	95	9,5
19	Чернянский район	29 276	30	3
20	Шебекинский городской округ	83 624	70	7
21	Яковлевский городской округ	56 998	57	5,7
22	г.Белгород	333 931	100	10
	<b>Белгородская область</b>	<b>1 514 527</b>	<b>1 000</b>	<b>100,0</b>

Анализ социального статуса респондентов показал, что 62 % принявших участие в опросе – это работающее по найму население, 9,7 % – пенсионеры (в том числе по инвалидности), 8,8 % – предприниматели, 7,3 % – учащиеся/студенты и 6,6 % – самозанятые, 5,63 % – безработные/временно неработающие граждане.

По итогам анкетирования потребителей проведен анализ удовлетворенности качеством и ценами товаров и услуг, а также качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе.

По мнению потребителей, наиболее развитыми рынками из представленных по количеству организаций (исходя из суммы ответов «Избыточно» и «Достаточно») являются рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (84,9 %), общего образования (78,3 %) и рынок услуг в сфере торговли (77,2 %).

Количество организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках области, **потребители** оценили следующим образом. Избыточно много организаций, производящих товары и оказывающих услуги на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, отметили 9,6 % человек от общего количества

опрошенных, на рынке услуг в сфере торговли – 8,1 % и финансовых услуг – 5,7 %.

Достаточно организаций, оказывающих услуги на рынке услуг общего образования, отметили 75,6 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 72,9 % и на рынке услуг дошкольного образования детей – 71,8 %.

Мало организаций, оказывающих услуги на рынке медицинских услуг, отметили 28,8 % человек от общего количества опрашиваемых, услуг детского отдыха и оздоровления – 26,9 % и услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 24,8 %.

По мнению 10,4 % потребителей отсутствуют организации, на рынке производства бетона, 10,1 % - производства кирпича и 8,8 % - рынке добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения (таблица 13).

Таблица 13

**Оценка мнения потребителей о количестве хозяйствующих субъектов на рассматриваемых рынках, за 2023 год, в процентах**

	<b>Избыточно</b>	<b>Достаточно</b>	<b>Мало</b>	<b>Нет совсем</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Рынок услуг дошкольного образования	3,0	71,8	12,7	1,4	11,0
Рынок услуг общего образования	2,7	75,6	9,3	1,3	11,1
Рынок услуг среднего профессионального образования	1,4	62,3	17,2	5,6	13,6
Рынок услуг дополнительного образования детей	2,4	66,5	17,4	1,5	12,1
Рынок медицинских услуг	2,7	57,5	28,8	3,2	7,8
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	9,6	72,9	9,6	1,6	6,3
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	1,1	48,0	19,3	4,9	26,7
Рынок социальных услуг	1,7	60,8	19,7	1,5	16,4
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	0,8	70,3	12,4	1,5	15,0
Рынок услуг по сбору и	0,8	60,5	24,8	2,1	11,8

	<b>Избыточно</b>	<b>Достаточно</b>	<b>Мало</b>	<b>Нет совсем</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
транспортированию твердых коммунальных отходов					
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	1,8	66,7	19,0	1,6	10,9
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	0,8	55,3	22,4	3,1	18,3
Рынок ритуальных услуг	4,9	71,2	5,9	0,7	17,4
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	1,0	67,3	8,9	2,0	20,8
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	1,1	63,0	7,0	3,2	25,8
Рынок нефтепродуктов	1,8	69,8	7,7	2,3	18,4
Рынок газомоторного топлива	1,1	62,9	9,4	2,1	24,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	1,5	64,3	20,7	1,5	12,0
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	1,0	62,2	19,2	1,7	15,9
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	1,9	65,3	14,4	2,0	16,4
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	1,3	70,0	11,5	1,1	16,0
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к	1,8	67,5	17,9	1,2	11,7

	Избыточно	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
сети Интернет					
Рынок IT-услуг	1,5	57,9	16,5	2,1	21,9
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	1,3	55,2	13,7	4,1	25,7
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	1,0	54,4	15,2	3,7	25,7
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	1,1	57,2	16,2	1,9	23,6
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	0,9	59,1	12,7	2,3	25,0
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	1,2	47,7	8,4	8,8	33,8
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	1,1	47,0	14,1	8,0	29,7
Рынок производства кирпича	0,9	48,2	13,6	10,1	27,1
Рынок производства бетона	1,0	48,8	11,7	10,4	28,1
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	2,0	66,7	15,5	2,0	13,8
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	0,6	49,5	14,3	4,1	31,5
Рынок племенного животноводства	0,7	43,2	12,8	6,5	36,8
Рынок семеноводства	0,8	46,7	12,4	6,0	34,0
Сфера наружной рекламы	6,0	60,6	8,5	3,1	21,8
Рынок финансовых услуг	5,7	63,6	8,2	2,2	20,4
Рынок туристических услуг	1,9	61,0	18,2	3,5	15,4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1,1	50,1	26,9	5,1	16,9
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	0,8	43,4	10,5	6,8	38,5
Рынок архитектурно-строительного	0,6	48,3	11,9	5,1	34,1

	Избыточно	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
проектирования					
Рынок вылова водных биоресурсов	0,8	42,2	12,0	5,9	39,2
Рынок переработки водных биоресурсов	0,6	38,6	10,6	7,9	42,2
Рынок товарной аквакультуры	0,9	42,5	10,6	8,4	37,6
Рынок легкой промышленности	1,1	51,7	15,3	7,8	24,1
Рынок услуг в сфере торговли	8,1	69,1	8,9	0,6	13,2

В разрезе групп населения мнения потребителей сложились следующим образом.

По мнению **учащихся** избыточно много организаций, производящих товары и оказывающих услуги на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, отметили 9,6 % человек от общего количества опрошенных, услуг услуг в сфере торговли (по 5,8 %).

Достаточно организаций на рынке услуг ритуальных услуг – 85,6 %, дошкольного образования, дополнительного образования детей и оказания услуг по ремонту автотранспортных средств отметили по 82,7 % человек от общего количества опрашиваемых.

Что мало организаций на рынке медицинских услуг, газомоторного топлива, дорожной деятельности (за исключением проектирования), детского отдыха и оздоровления (отметили 13,5 % человек от общего количества опрашиваемых).

По мнению 9,6 % потребителей из числа учащихся отсутствуют организации на рынке производства бетона.

По мнению **работающих по найму** избыточно много организаций, производящих товары и оказывающих услуги на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами, отметили 10,8 % человек от общего количества опрошенных, в сфере торговли и сферы наружной рекламы (по 7,9 %) и ритуальных услуг (6,5%).

Достаточно организаций на рынке услуг общего образования отметили 73 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 70,1 %, услуг дошкольного образования – 67,1 %.

Что мало организаций на рынке медицинских услуг отметили 35,1 % человек от общего количества опрашиваемых, услуг детского отдыха и оздоровления – 31,8 %, по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 29,1 %.

По мнению 9,4 % потребителей отсутствуют организации на рынке производства кирпича, 8,7 % на рынке товарной аквакультуры и 7,9 % - обработки древесины и производства изделий из дерева.

По мнению **предпринимателей** избыточно много организаций на рынке услуг в сфере торговли (13,6 %), производящих товары и оказывающих услуги на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (7,2 % человек от общего количества опрошенных), медицинских услуг и дошкольного образования (по 3,2 %).

Достаточно организаций на рынке услуг дошкольного образования и общего образования, отметили 83,2 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг дополнительного образования детей и ритуальных услуг по 81,6 %.

Что мало организаций на рынке услуг детского отдыха и оздоровления отметили 21,6 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг дорожной деятельности (за исключением проектирования) – 20 %.

По мнению 12,8 % потребителей отсутствуют организации, на рынке производства бетона, племенного животноводства и семеноводства.

По мнению **самозанятых** избыточно много организаций, на рынках услуг в сфере торговли – 9,6 %, розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 8,5 %, общего образования и медицинских услуг по 4,3 %.

Достаточно организаций на рынке услуг нефтепродуктов – 86,2 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг общего образования – 84 % и дошкольного образования – 81,9 %.

Что мало организаций на рынке выполнения работ по благоустройству городской среды и детского отдыха и оздоровления отметили 20,2 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 19,1 %.

По мнению 14,9 % потребителей отсутствуют организации, на рынке производства бетон добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения и по 12,8 % - производства кирпича и производства бетона.

По мнению **пенсионеров** избыточно много организаций на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями – 5,8 %, на рынке услуг в сфере торговли – 5,1 % и финансовых услуг – 3,6 %.

Достаточно организаций на рынке нефтепродуктов отметили 76,8 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг общего образования и купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) – по 75,4 %.

Что мало организаций на рынке медицинских услуг отметили 23,9 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов и детского отдыха и оздоровления – по 18,1 %.



По мнению 15,9 % потребителей отсутствуют организации, на рынке производства бетона, по 13,0 % - добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения и . производства кирпича.

По мнению **безработных** избыточно много организаций на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и услуг в сфере торговли – по 7,5 %, на рынке медицинских услуг – 5,0 %.

Достаточно организаций на рынках услуг в сфере торговли – 80,0 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынках ритуальных услуг, купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), нефтепродуктов и оказания услуг по ремонту автотранспортных средств по 78,8 %.

Что мало организаций на рынке медицинских услуг отметили 23,8 % человек от общего количества опрашиваемых, на рынке услуг детского отдыха и оздоровления – 21,8 %, по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок – 20 %.

По мнению 17,5 % потребителей отсутствуют организации на рынке производства бетона, 15,0 % на рынке производства кирпича и 13,8 % - обработки древесины и производства изделий из дерева.

Уровень удовлетворенности потребителей качеством, уровнем цен и возможностью выбора товаров, работ и услуг на рынках Белгородской области по итогам анкетирования 2023 года по 38 рынкам превышает 70,0 % , по итогам анкетирования 2022 года таких рынков было 13. По остальным рынкам уровень удовлетворенности сложился ниже 70,0 % в основном за счет респондентов, выбравших вариант ответа «Затрудняюсь ответить/не приобретал товары, работы, услуги», что наблюдается в основном по рынкам, не включенным в перечень товарных рынков для содействия развитию конкуренции в Белгородской области и не являющимися приоритетными для региона. В тоже время только по одному рынку медицинских услуг уровень неудовлетворенности составил 38,6 %, по остальным рынкам он не превысил 30,0 % (таблица 14).

Исходя из чего можно сделать выводы о достаточной степени удовлетворенности потребителей качеством, уровнем цен и возможностью выбора товаров, работ и услуг на рынках Белгородской области в 2023 году.

Таблица 14

**Информация об удовлетворенности потребителей качеством, уровнем цен и возможностью выбора товаров, работ и услуг на рынках Белгородской области в 2023 году**

Наименование рынка	Удовлетворен	Не удовлетворен
Рынок услуг дошкольного образования	78,3	16,5
Рынок услуг общего образования	77,9	17,5
Рынок услуг среднего профессионального образования	75,9	17,3

Наименование рынка	Удовлетворен	Не удовлетворен
Рынок услуг дополнительного образования детей	77,4	17,4
Рынок медицинских услуг	56,1	38,6
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	67,9	28,0
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	71,5	17,1
Рынок социальных услуг	73,1	19,6
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	73,3	20,8
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	66,0	27,6
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	76,2	18,6
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	66,0	24,4
Рынок ритуальных услуг	78,2	14,7
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	73,8	19,4
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	74,1	17,8
Рынок нефтепродуктов	69,6	22,2
Рынок газомоторного топлива	71,4	17,9
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	72,9	20,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	73,4	19,7
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	73,0	20,2
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	75,6	17,5
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	69,9	24,4
Рынок IT-услуг	72,2	19,1

Наименование рынка	Удовлетворен	Не удовлетворен
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	69,9	18,3
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	71,8	17,3
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	74,4	16,8
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	75,6	14,8
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	74,6	12,9
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	74,2	14,5
Рынок производства кирпича	74,9	14,4
Рынок производства бетона	75,0	14,3
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	76,5	17,0
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	76,4	13,2
Рынок племенного животноводства	75,4	13,1
Рынок семеноводства	76,6	13,3
Сфера наружной рекламы	79,1	13,2
Рынок финансовых услуг	76,0	16,4
Рынок туристических услуг	73,5	18,4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	69,9	20,1
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	74,2	13,9
Рынок архитектурно-строительного проектирования	75,3	13,6
Рынок вылова водных биоресурсов	73,4	13,9
Рынок переработки водных биоресурсов	73,3	13,6
Рынок товарной аквакультуры	75,1	13,2
Рынок легкой промышленности	73,6	17,6
Рынок услуг в сфере торговли	74,0	20,4

Возможностью выбора услуг, оказанных в Белгородской области в 2023 году, на рынке услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами **по населению в целом** удовлетворены 66,5 % потребителей, на рынке услуг общего образования – 64,6 % и на рынке услуг дошкольного образования и дополнительного образования детей – по 62,9 %. В тоже время не удовлетворены возможностью выбора на рынке медицинских услуг 30,5 % потребителей, услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов – 23,6 % и выполнения

работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме – 20,2 %. Более подробная информация представлена в таблице 15.

Таблица 15

**Информация об удовлетворенности потребителей возможностью выбора товаров, работ, услуг, произведенных (оказанных) в Белгородской области в 2023 году, в процентах**

<b>Наименование рынков</b>	<b>Удовлетворен</b>	<b>Не удовлетворен</b>	<b>Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги</b>
Рынок услуг дошкольного образования	62,9	13,8	23,3
Рынок услуг общего образования	64,6	14,7	20,7
Рынок услуг среднего профессионального образования	59,2	15,1	25,7
Рынок услуг дополнительного образования детей	62,9	15,0	22,1
Рынок медицинских услуг	56,1	30,5	13,4
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	66,5	19,4	14,1
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	46,7	15,3	38,0
Рынок социальных услуг	57,3	16,5	26,2
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	59,2	17,0	23,8
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	55,4	23,6	21,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	61,3	15,6	23,1
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	50,4	20,2	29,5
Рынок ритуальных услуг	57,0	10,8	32,1
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	55,1	15,5	29,4
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии	52,1	15,2	32,7

Наименование рынков	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
(мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации			
Рынок нефтепродуктов	56,2	15,2	28,6
Рынок газомоторного топлива	49,4	13,3	37,3
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	57,2	17,3	25,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	56,6	15,7	27,7
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	57,9	15,4	26,7
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	57,5	12,7	29,8
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	59,2	19,3	21,5
Рынок IT-услуг	51,7	15,7	32,6
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	46,2	13,2	40,6
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	47,3	12,7	40,0
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	50,8	12,4	36,8
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	48,1	10,9	41,0
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	41,1	10,3	48,6
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	45,1	11,3	43,6
Рынок производства кирпича	47,0	11,1	41,8
Рынок производства бетона	45,1	11,5	43,4
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	57,6	12,5	29,9

Наименование рынков	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	45,8	10,3	44,0
Рынок племенного животноводства	42,9	10,2	46,9
Рынок семеноводства	45,7	10,6	43,7
Сфера наружной рекламы	53,2	10,2	36,6
Рынок финансовых услуг	54,7	12,6	32,7
Рынок туристических услуг	54,6	14,6	30,9
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	49,7	16,7	33,6
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	42,7	11,3	46,1
Рынок архитектурно-строительного проектирования	45,1	10,3	44,5
Рынок вылова водных биоресурсов	40,6	11,3	48,2
Рынок переработки водных биоресурсов	40,3	11,1	48,6
Рынок товарной аквакультуры	43,1	10,5	46,3
Рынок легкой промышленности	51,2	13,6	35,2
Рынок услуг в сфере торговли	61,7	14,1	24,2

На вопрос «Удовлетворены ли вы возможностью выбора товаров, работ, услуг, произведенных (оказанных) в Белгородской области в 2023 году, на товарных рынках?» в разрезе выделенных групп населения наибольшее количество респондентов выбравших вариант ответа «Удовлетворен» набрали рынки: по итогам анкетирования **учащихся** – рынок услуг общего образования (77,9 %), дошкольного образования (76,9 %), услуг дополнительного образования детей, розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами и услуг в сфере торговли (по 76 %); **работающих по найму** – рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (63,6 %), услуг общего образования (60,8 %), услуг дополнительного образования детей (58,8 %); **предпринимателей** – рынок услуг дополнительного образования детей (77,6 %), услуг дошкольного образования (76,0 %), услуг общего образования и розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (по 74,4%); **самозанятых** – рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (79,8 %), оказания услуг по ремонту автотранспортных средств и услуг в сфере торговли (78,7 %); **пенсионеров** – рынок ритуальных услуг (60,9 %), оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации (60,9 %), услуг теплоснабжения (производство тепловой

энергии) и услуг в сфере торговли (по 60,1 %); **безработных** – рынок в сфере торговли (75,0 %), розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (73,8 %), социальных услуг (71,3 %).

На вопрос об изменении уровня цен на товары, работы, услуги на рынках области за 2023 год наибольшее количество вариантов ответа «Повысился» опрошенных выбрали по рынкам услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (67,7 %), медицинских услуг (62,5 %), нефтепродуктов (61,1 %); «Не изменился» по рынкам услуг общего образования (30,4 %), услуг дополнительного образования детей (27,3%) и дошкольного образования (26,9 %) (таблица 16).

Таблица 16

**Изменение уровня цен на товары, работы, услуги, по мнению потребителей в 2023 году, в процентах**

Наименование рынков	Повысился	Не изменился	Снизился	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
Рынок услуг дошкольного образования	48,2	26,9	2,7	22,2
Рынок услуг общего образования	46,0	30,4	2,8	20,8
Рынок услуг среднего профессионального образования	46,3	24,3	2,7	26,8
Рынок услуг дополнительного образования детей	48,8	27,3	2,7	21,2
Рынок медицинских услуг	62,5	21,0	4,8	11,6
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	67,7	18,5	3,8	9,99
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	39,8	21,0	2,5	36,7
Рынок социальных услуг	48,5	24,3	2,8	24,4
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	57,9	22,9	1,9	17,2
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	55,4	26,3	3,1	15,2
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	48,9	23,3	2,9	25,0
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту	51,5	22,9	2,7	22,9



<b>Наименование рынков</b>	<b>Повысился</b>	<b>Не изменился</b>	<b>Снизился</b>	<b>Затрудняюсь ответить/ не приобрел товары, работы, услуги</b>
общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме				
Рынок ритуальных услуг	49,2	21,2	1,3	28,3
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	56,5	22,6	1,6	19,3
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	50,8	22,3	1,4	25,5
Рынок нефтепродуктов	61,1	17,6	1,9	19,3
Рынок газомоторного топлива	53,7	18,0	1,5	26,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	49,9	28,6	2,0	19,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	50,1	26,7	2,1	21,2
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	55,0	22,2	1,8	21,0
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	56,5	20,4	1,3	21,9
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	54,9	24,6	2,39	18,1
Рынок IT-услуг	47,8	21,2	2,0	29,0
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	48,3	19,4	2,3	30,0
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	47,0	19,1	2,1	31,7
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	44,0	19,3	1,9	34,7

Наименование рынков	Повысился	Не изменился	Снизился	Затрудняюсь ответить/ не приобрел товары, работы, услуги
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	42,7	19,5	1,6	36,2
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	37,4	18,1	1,8	42,7
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	41,6	18,6	1,8	38,0
Рынок производства кирпича	43,0	19,0	1,8	36,2
Рынок производства бетона	43,2	17,9	1,4	37,6
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	51,4	21,1	2,3	25,2
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	40,1	20,1	1,8	38,0
Рынок племенного животноводства	38,5	18,8	1,7	41,1
Рынок семеноводства	40,4	19,4	1,7	38,5
Сфера наружной рекламы	41,1	19,3	1,6	38,0
Рынок финансовых услуг	46,8	21,7	1,5	30,0
Рынок туристических	48,7	20,7	2,3	28,2
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	45,1	21,1	2,4	31,4
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	38,4	19,3	1,5	40,8
Рынок архитектурно-строительного проектирования	37,8	18,0	1,5	42,8
Рынок вылова водных биоресурсов	37,9	17,9	2,2	42,0
Рынок переработки водных биоресурсов	37,3	17,7	1,5	43,5
Рынок товарной аквакультуры	38,0	19,0	1,5	41,4
Рынок легкой промышленности	50,6	18,6	1,7	29,0
Рынок услуг в сфере торговли	60,3	17,8	2,1	19,8

По вопросу об изменении качества товаров, работ, услуг на рынках области за 2023 год наибольшее количество вариантов ответа «Улучшилось» опрошенные выбрали по рынкам услуг дошкольного образования (29,4%), услуг дополнительного образования детей (28,9 %) и услуг общего образования (28,5 %); «Не изменилось» по рынкам услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (48,9 %), услуг теплоснабжения (производство тепловой энергии) (48,4 %) и купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (48,0%); «Ухудшилось» по рынкам

медицинских услуг (15,5 %), оказания услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (10,4 %) и услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (10,2 %) (таблица 17).

Таблица 17

**Изменение качества товаров, работ, услуг по мнению потребителей  
в 2023 году, в процентах**

<b>Наименование рынков</b>	<b>Улучшилось</b>	<b>Не изменилось</b>	<b>Ухудшилось</b>	<b>Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги</b>
Рынок услуг дошкольного образования	29,4	44,2	5,6	20,8
Рынок услуг общего образования	28,5	43,7	8,7	19,1
Рынок услуг среднего профессионального образования	25,1	42,4	7,0	25,0
Рынок услуг дополнительного образования детей	28,9	44,0	6,3	20,8
Рынок медицинских услуг	25,4	46,2	15,5	12,9
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	27,5	48,9	10,4	13,2
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	21,2	37,8	5,1	36,0
Рынок социальных услуг	25,4	43,3	6,5	24,8
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	23,6	48,4	5,8	22,2
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	23,7	46,3	10,2	20,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	26,6	45,9	6,2	21,3
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в	23,4	42,0	8,4	26,2

Наименование рынков	Улучшилось	Не изменилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить/ не приобрел товары, работы, услуги
многоквартирном доме				
Рынок ритуальных услуг	21,4	43,8	3,7	31,2
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	21,5	48,0	4,8	25,7
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	20,9	45,0	4,4	29,5
Рынок нефтепродуктов	20,7	45,0	6,5	27,6
Рынок газомоторного топлива	19,4	41,6	5,3	33,8
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	22,4	47,0	6,5	24,1
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	22,0	45,9	6,1	25,9
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	22,6	45,4	6,6	25,3
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	22,8	44,7	5,1	27,4
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	26,1	43,7	9,2	21,0
Рынок IT-услуг	22,9	42,0	5,7	29,5
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского	20,4	38,8	5,3	35,5

<b>Наименование рынков</b>	<b>Улучшилось</b>	<b>Не изменилось</b>	<b>Ухудшилось</b>	<b>Затрудняюсь ответить/ не приобрел товары, работы, услуги</b>
фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)				
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	20,9	38,8	4,6	35,7
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	21,6	40,9	4,8	32,7
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	20,0	39,2	4,4	36,5
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	18,1	35,4	3,7	43,0
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	18,9	37,0	3,7	40,0
Рынок производства кирпича	18,3	38,8	4,4	38,5
Рынок производства бетона	18,5	37,0	5,1	39,4
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	23,0	42,8	4,8	29,4
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	19,4	37,0	3,4	40,0
Рынок племенного животноводства	18,2	36,0	3,8	42,1
Рынок семеноводства	18,9	37,8	3,9	39,3
Сфера наружной рекламы	20,5	40,2	3,7	35,7
Рынок финансовых услуг	21,7	41,5	4,3	32,6
Рынок туристических услуг	22	40,9	7,1	30,1
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	22,1	39,1	5,6	33,3
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	17,9	37,1	3,5	41,6
Рынок архитектурно-строительного проектирования	17,9	36,6	3,6	42,0
Рынок вылова водных биоресурсов	17,4	35,2	3,9	43,5

Наименование рынков	Улучшилось	Не изменилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
Рынок переработки водных биоресурсов	17,4	34,2	3,7	44,7
Рынок товарной аквакультуры	17,9	35,7	3,4	43,0
Рынок легкой промышленности	21,4	42,0	5,8	31,2
Рынок услуг в сфере торговли	26,7	43,0	7,0	23,4

По вопросу об изменении возможности выбора товаров, работ, услуг на рынках области за 2023 год наибольшее количество вариантов ответа «Улучшилось» опрошенные выбрали по рынкам услуг в сфере торговли (21,8%), услуг дополнительного образования детей (21,7 %) и услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (21,5 %); «Не изменилось» по рынкам Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (55,8 %), купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности) (54,2 %); «Ухудшилось» по рынкам медицинских услуг (12,1 %), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (10,8 %), услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (8,4 %) (таблица 18).

Таблица 18

**Изменение возможности выбора товаров, работ, услуг по мнению потребителей в 2023 году, в процентах**

Наименование рынков	Улучшилось	Не изменилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
Рынок услуг дошкольного образования	20,6	52,8	6,12	20,4
Рынок услуг общего образования	20,2	54,1	6,3	19,5
Рынок услуг среднего профессионального образования	19,1	51,0	5,2	25,0
Рынок услуг дополнительного образования детей	21,7	52,2	5,7	20,5
Рынок медицинских услуг	19,9	53,2	12,1	14,8
Рынок услуг розничной	21,5	53,0	10,8	14,7

Наименование рынков	Улучшилось	Не изменилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить/ не приобрел товары, работы, услуги
торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами				
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	16,0	45,1	4,9	34,0
Рынок социальных услуг	18,7	51,7	6,5	23,1
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	16,6	55,8	5,3	22,3
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	15,8	56,0	8,4	20,0
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	20,6	53,7	5,3	20,4
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	16,2	54,0	7,1	23,0
Рынок ритуальных услуг	16,5	51,5	3,7	28,3
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности)	15,6	54,2	4,3	25,9
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	14,8	53,0	3,8	28,5
Рынок нефтепродуктов	15,6	53,0	5,8	25,7
Рынок газомоторного топлива	15,1	50,1	4,2	30,6
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	16,7	53,4	6,3	23,6
Рынок оказания услуг по	16,9	53,2	5,8	24,1

Наименование рынков	Улучшилось	Не изменилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок				
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	16,2	53,4	5,7	24,7
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	16,7	51,8	4,7	26,8
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	19,8	52,0	6,4	21,8
Рынок IT-услуг	18,0	48,5	5,3	28,6
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	14,9	46,1	4,5	34,5
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	15,0	46,2	4,1	35,0
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	16,6	46,6	4,4	32,5
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	15,0	46,8	3,8	34,3
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	13,5	42,5	3,2	40,8
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	14,8	44	3,7	37,3
Рынок производства кирпича	14,2	44,8	3,7	37,3
Рынок производства бетона	14,3	43,9	3,5	38,0
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	18,8	48,0	4,9	28,3



Наименование рынков	Улучшилось	Не изменилось	Ухудшилось	Затрудняюсь ответить/ не приобретал товары, работы, услуги
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	14,4	45,9	3,3	36,4
Рынок племенного животноводства	14,1	42,9	3,4	40,0
Рынок семеноводства	14,4	44,4	3,6	37,6
Сфера наружной рекламы	15,8	46,8	3,0	34,4
Рынок финансовых услуг	17,0	46,6	3,9	32,1
Рынок туристических услуг	16,1	48,9	5,9	29,1
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	16,9	46,8	5,9	30,3
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	13,5	44,4	3,6	38,5
Рынок архитектурно-строительного проектирования	14,0	42,4	3,2	40,4
Рынок вылова водных биоресурсов	13,2	41,1	3,8	42,0
Рынок переработки водных биоресурсов	13,6	41,0	3,4	42,3
Рынок товарной аквакультуры	14,0	42,3	3,3	40,4
Рынок легкой промышленности	16,7	46,5	5,1	31,7
Рынок услуг в сфере торговли	21,8	48,3	6,5	23,0

По мнению большинства потребителей за 2023 год увеличилось количество хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы, услуги, на следующих рынках: услуг в сфере торговли (20,0 %), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (19,7 %) и услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет (16,2 %); не изменилось по рынкам услуг общего образования (57 %), услуг дошкольного образования (55,8 %) и услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (55,8 %); в то же время по мнению большинства респондентов также сократилось количество хозяйствующих субъектов по рынкам Рынок медицинских услуг (9,1 %), услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами (6,12 %), Рынок легкой промышленности (5,8 %) (таблица 19).

Таблица 19

**Изменение количества хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы, услуги по мнению потребителей в 2023 году, в процентах**

<b>Наименование рынков</b>	<b>Увеличилось</b>	<b>Не изменилось</b>	<b>Сократилось</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Рынок услуг дошкольного образования	13,6	55,8	4,7	25,9
Рынок услуг общего образования	12,0	57,0	4,6	26,4
Рынок услуг среднего профессионального образования	11,6	55,0	4,36	29,0
Рынок услуг дополнительного образования детей	14,3	52,3	4,6	28,7
Рынок медицинских услуг	14,4	52,0	9,1	24,5
Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	19,7	48,9	6,1	25,3
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	10,9	46,5	4,4	38,2
Рынок социальных услуг	12,9	51,3	4,5	31,3
Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии)	9,49	55,5	3,2	31,9
Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	10,1	55,8	4,8	29,3
Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды	12,4	53,2	3,9	30,5
Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	11,7	51,4	4,4	32,5
Рынок ритуальных услуг	12,6	50,9	2,5	34,0
Рынок купли-продажи электрической энергии (мощности) на розничном	9,77	54,1	2,3	33,8

Наименование рынков	Увеличилось	Не изменилось	Сократилось	Затрудняюсь ответить
рынке электрической энергии (мощности)				
Рынок производства электрической энергии (мощности) на розничном рынке электрической энергии (мощности), включая производство электрической энергии (мощности) в режиме когенерации	9,42	51,8	3,4	35,4
Рынок нефтепродуктов	11,3	52,3	3,0	33,5
Рынок газомоторного топлива	10,3	48,9	2,9	37,9
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	11,0	52,8	4,6	31,5
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок	10,8	52,2	4,4	32,6
Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации	12,6	51,1	4,6	31,7
Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	13,9	50,1	3,5	32,5
Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	16,2	48,7	3,7	31,3
Рынок IT-услуг	13,3	47,0	2,9	36,8
Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	10,4	45,8	3,2	40,6
Рынок строительства объектов капитального строительства, за исключением жилищного и дорожного строительства	10,8	46,8	2,7	39,7

Наименование рынков	Увеличилось	Не изменилось	Сократилось	Затрудняюсь ответить
Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования)	9,85	47,6	3,1	39,5
Рынок кадастровых и землеустроительных работ	9,85	47,5	2,4	40,2
Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых на участках недр местного значения	8,65	44,6	2,1	44,7
Рынок обработки древесины и производства изделий из дерева	9,42	45,4	2,7	42,5
Рынок производства кирпича	8,86	47,0	2,8	41,4
Рынок производства бетона	8,93	44,4	2,9	43,8
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	14,1	46,4	3,6	35,9
Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов	9,77	45,7	2,5	42,0
Рынок племенного животноводства	10,5	43,1	2,5	43,8
Рынок семеноводства	10,3	43,7	2,7	43,2
Сфера наружной рекламы	11,6	46,5	2,2	39,7
Рынок финансовых услуг	13,5	47,4	2,9	36,1
Рынок туристических услуг	12,4	47,7	5,1	34,8
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	11,7	46,8	5,1	36,4
Рынок поставки сжиженного газа в баллонах	8,93	44,2	2,7	44,2
Рынок архитектурно-строительного проектирования	9,3	44,2	2,5	44,0
Рынок вылова водных биоресурсов	9,35	42,4	2,8	45,4
Рынок переработки водных биоресурсов	9,42	42,5	2,6	45,4
Рынок товарной аквакультуры	9,1	43,6	2,3	45,0
Рынок легкой промышленности	12,0	46,3	5,8	35,8

Наименование рынков	Увеличилось	Не изменилось	Сократилось	Затрудняюсь ответить
Рынок услуг в сфере торговли	20,0	43,9	5,6	30,5

**73,4 %** на вопрос «Сталкивались ли вы с нарушением своих прав потребителя?» ответили отрицательно и **26,6 %** опрошенных сталкивались в 2023 году с нарушением прав потребителя, что на 4,3 процентных пункта больше, чем в 2022 году и на 11,5 процентных пункта больше, чем в 2021 году. У значительного числа опрошенных права потребителя были нарушены в сфере медицинских услуг (14,1 %), услуг в сфере торговли (10,6 %) и услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (6,3 %).

При этом, большинство потребителей (64,2 %), столкнувшись с нарушением прав, никуда не обращались за защитой. 21,0 % потребителей обращались в администрацию муниципального района (городского округа), 6,6 % – в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека области (Роспотребнадзор), 4,8 % – в организации, оказывающие юридические услуги (к юристам) и 3,5 % – в общественные организации по защите прав потребителей. Из числа обратившихся проблема решена полностью у 40,5 % потребителей (в 2022 году – 43,4 %, в 2021 году – 48,6%), что на 5,2 процентных пункта больше чем в 2022 году, частично – 29,1 % (2022 год – 25,8 %, в 2021 году – 13,1 %) и у 30,4 % (2022 год – 30,8 %, в 2021 году – 38,3 %) осталась не решенной (рисунок 10).



Рисунок 10. Оценка нарушения прав потребителя

В целях анализа удовлетворенности потребителей Уполномоченным органом проведен сбор и анализ данных о наличии в 2023 году жалоб в надзорные органы и Администрацию Губернатора области по этой проблематике и динамике их поступления в сравнении с 2021 годом.

За 2023 год в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области поступило от граждан 1349 обращений по анализируемым рынкам.

Количество обращений за 2023 год по сравнению с 2021 годом (1273) увеличилось на – 106,0 %.

Таблица 20

**Информация о количестве обращений в Управление Роспотребнадзора по  
Белгородской области**

п/п	Наименование товарного рынка	Количество жалоб/ обращений, единиц			Темп роста 2023 год к 2021 году
		2021 год	2022 год	2023 год	
1	Рынок услуг общего образования	64	21	33	-
2	Рынок медицинских услуг	67	31	47	-
3	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	67	53	108	в 1,6 р.
4	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	497	271	318	-
5	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	45	23	35	-
6	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	23	15	32	в 1,4 р.
7	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	112	105	161	в 1,4 р.
8	Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	9	9	6	-
9	Рынок финансовых услуг	220	132	144	-
10	Рынок туристических услуг	33	49	36	в 1,1 р.
11	Рынок легкой промышленности	136	118	129	-
<b>Всего</b>		<b>1273</b>	<b>827</b>	<b>1349</b>	<b>в 1,06 р.</b>

В 2023 году в Администрацию Губернатора области поступило 210 обращений от граждан, касающихся состояния конкуренции, их количество увеличилось по сравнению с 2021 годом в 1,2 раза. (таблица 21).

Таблица 21

**Информация о наличии обращений о состоянии конкуренции,  
поступивших в адрес Губернатора и Правительства Белгородской области  
за 2021 – 2023 годы**

№ п/п	Наименование товарного рынка	Количество жалоб/ обращений, единиц		Темп роста 2023 год к 2021 году
		2021 год	2023 год	
1	Рынок услуг дошкольного образования	3	1	-
2	Рынок услуг дополнительного образования детей	1		-
3	Рынок медицинских услуг	17	7	-
4	Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами	4	5	в 1,2 р.
5	Рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов	3		-
6	Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме	34		-
7	Рынок ритуальных услуг	1	1	-
8	Рынок нефтепродуктов	3		-
9	Рынок газомоторного топлива	2		-
10	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок	25		-
11	Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации		6	-
12	Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств	1	1	-
13	Рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет	10	7	-
14	Рынок IT-услуг	1	2	в 2 р.
15	Рынок кадастровых и землеустроительных работ		1	-

№ п/п	Наименование товарного рынка	Количество жалоб/ обращений, единиц		Темп роста 2023 год к 2021 году
		2021 год	2023 год	
16	Рынок жилищного строительства (за исключением Московского фонда реновации жилой застройки и индивидуального жилищного строительства)	1		-
17	Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	5	7	в 1,4 р.
18	Рынок лабораторных исследований для выдачи ветеринарных сопроводительных документов		2	-
19	Сфера наружной рекламы	3	2	-
20	Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	4		-
21	Рынок вылова водных биоресурсов	15		-
22	Другие рынки и сферы	35	168	в 4,8 р.
<b>Всего</b>		<b>167</b>	<b>210</b>	<b>в 1,2 р.</b>

На рынки и сферы, не включенные в соответствии со стандартом развития конкуренции в перечень товарных рынков Белгородской области приходится 80 % обращений, в сравнении с 2021 годом их количество увеличилось в 4,8 раза.

На вопрос «На что, по вашему мнению, должна быть в первую очередь направлена работа по развитию конкуренции в вашем муниципальном образовании» 69,3 % опрошенных отвечают, что это снижение цен на товары, работы, услуги; 54,7 % – повышение качества товаров, работ, услуг; 23,7 % – обеспечение добросовестной конкуренции; 18,6 % указывают на помощь начинающим предпринимателям; 15,6 % – повышение качества услуг естественных монополий; 14,4 % – увеличение числа хозяйствующих субъектов, реализующих товары, работы и услуги; 9,3 % – создание системы информирования населения о состоянии конкуренции на рынках товаров, работ, услуг и 7,8 % – повышение открытости процедур государственных и муниципальных закупок (рисунок 11).





**Рисунок 11. Мнение потребителей о первоочередных направлениях работы органов власти по развитию конкуренции**

Качество товаров, работ, услуг, произведенных (оказанных) в Курской и Воронежской областях (субъектах Российской Федерации, имеющих общие границы с Белгородской областью) в 2023 году, респонденты оценили следующим образом.

Удовлетворенность качеством **по населению** в целом на рынке услуг в сфере торговли отметили 39,1 %, услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 38,7 %, оказания услуг общего образования – 36,9 %. На остальных рынках доля таких респондентов меньше.

Доля респондентов, неудовлетворенных качественными характеристиками, менее значительна, так на рынке медицинских услуг – 11,8 %, розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами и выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме – по 9,4 %. На остальных рынках доля таких респондентов еще меньше.

Удовлетворенность качеством на рынке услуг в сфере торговли отметили 54,8 % **учащихся**, услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 53,8 %, услуг среднего профессионального образования – 52,9 %. На остальных рынках доля таких респондентов меньше.

На рынке услуг общего образования удовлетворенность качеством отметили 35,4 % **работающих по найму**, услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и сопутствующими товарами – 35,3 % и дошкольного образования – 34,5 %. На остальных рынках доля таких респондентов меньше.

На рынке услуг в сфере торговли качеством удовлетворены 51,2 % **предпринимателей**, нефтепродуктов и услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет – по 46,4 %.

Удовлетворенность качеством на рынке услуг в сфере торговли отметили 48,9 % **самозанятых**, легкой промышленности и финансовых услуг – по 46,8 %. На остальных рынках доля таких респондентов меньше.

На рынке социальных услуг и услуг в сфере торговли отметили 37,7 % **пенсионеров**, медицинских услуг – 36,2 %. На остальных рынках доля таких респондентов меньше.

Удовлетворены качеством на рынке услуг в сфере торговли 45,0 % **безработных**, услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации и реализации сельскохозяйственной продукции реализации сельскохозяйственной продукции – по 40,0 %. На остальных рынках доля таких респондентов меньше.

**Таким образом**, итоги исследования показали, что респонденты в большей степени удовлетворены качеством товаров, работ и услуг на рынках области и состоянием ценовой конкуренции в регионе.

#### **Результаты мониторинга удовлетворенности субъектов предпринимательской деятельности и потребителей товаров, работ и услуг качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг области и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещаемой Уполномоченным органом и муниципальными образованиями**

В опросе приняли участие 2020 респондентов, в том числе 598 предпринимателей и 1422 потребителя области.

Результаты опроса показали, что большинство предпринимателей для получения информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе предпочитают электронные СМИ 78,6 % (2022 год – 76,6 %), на втором месте специализированные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы 77,4 % (2022 год – 74,4 %) и на третьем месте телевидение 68,9 % (2022 год – 75,0 %).

Предприниматели доверяют больше всего информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещенной на официальном сайте ФАС России – 42 % (2022 год – 47,7%), официальном сайте министерства экономического развития и промышленности области (Уполномоченного органа) – 38,5 % (2022 год – 47,5 %), Инвестиционном портале Белгородской области – 35,3 % (2022 год – 41,6 %) и официальных сайтах других органов государственной власти и местного самоуправления – 33,3 % (2022 год – 43,4 %).

Потребители доверяют больше всего информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещенной на официальном сайте ФАС России – 50,8 % (2022 год – 46,2 %), Инвестиционном портале Белгородской области – 49,9 % (2022 год –

44,9 %), официальном сайте министерства экономического развития и промышленности области – 48,3 % (2022 год – 45,0 %), и официальных сайтах других органов государственной власти и местного самоуправления – 44,6 % (2022 год – 40,5 %). Подробная информация представлена в таблице 22.

Таблица 22

**Какими источниками информации о состоянии конкурентной среды и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе пользуются и доверяют больше всего**

Источник информации	Предприниматели		Потребители	
	Пользуюсь чаще всего	Доверяю больше всего	Пользуюсь чаще всего	Доверяю больше всего
Официальный сайт министерства экономического развития и промышленности области, являющегося уполномоченным органом по содействию развитию конкуренции в Белгородской области	44,3	38,5	8,4	48,3
Инвестиционный портал Белгородской области	36,3	35,3	7,3	49,9
Официальный сайт ФАС России	33,4	42,0	8,0	50,8
Официальные сайты других органов государственной власти и местного самоуправления	45,3	33,3	11,1	44,6
Телевидение	53,8	17,6	15,3	25,5
Печатные СМИ	52,2	14,9	12,0	32,6
Радио	47,5	13,4	10,4	32,6
Электронные СМИ	61,0	14,0	14,7	28,4
Специализированные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы	56,9	12,9	12,7	29,8
Другое	48,0	11,9	8,4	34,2

По итогам проведенного анкетирования субъектов предпринимательства выявлены следующие результаты. Удовлетворены доступностью информации 77,0 % респондентов, не удовлетворены – 6,1 %; понятностью информации удовлетворены 76,6 %, не удовлетворены – 5,1 %; удобством получения информации удовлетворены 75,8 % и не удовлетворены – 5,9 %.

По итогам проведенного анкетирования потребителей товаров, работ и услуг выявлены следующие результаты. Удовлетворены доступностью информации 75,5 % респондентов, не удовлетворены – 10,8%; понятностью информации удовлетворены 84,1%, не удовлетворены – 9,9%; удобством получения информации удовлетворены 75,6 % и не удовлетворены – 9,9 %.

Таким образом, более 70,0 % опрошенных удовлетворены уровнем доступности, уровнем понятности, удобством получения, полнотой

информации и уровнем надежности, что свидетельствует о высокой удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды.

В целях оперативного получения необходимой информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг области и деятельности по содействию развитию конкуренции, размещенной официально на сайте министерства экономического развития и промышленности Белгородской области, который является уполномоченным органом по содействию развитию конкуренции в регионе, обеспечена доступность к искомой информации посредством не более 3 переходов по ссылкам. Кроме того, проведена аналогичная работа по обеспечению доступности к искомой информации на официальных сайтах всех органов исполнительной власти и местного самоуправления области.

Таким образом, в рамках мониторинга был выявлен высокий уровень удовлетворенности качеством официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ, услуг и деятельности по содействию развитию конкуренции в регионе, размещаемой Уполномоченным органом и муниципальными образованияами на официальных сайтах.

### **Результаты мониторинга деятельности субъектов естественных монополий на территории области**

В соответствии с единой методикой мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации, утвержденной приказом Министерства экономического развития российской Федерации от 11 марта 2020 года № 130, для проведения анкетирования потребителей и предпринимателей были выбраны сферы:

- водоснабжения, водоотведения;
- газоснабжения;
- электроснабжения;
- теплоснабжения;
- телефонной связи.

Данные о развитии конкуренции и удовлетворенности качеством товаров, работ, услуг на выявленных товарных рынках как со стороны субъектов предпринимательской деятельности, взаимодействующих прямо или косвенно в экономической деятельности с субъектами естественных монополий, в том числе в электронном виде, так и со стороны потребителей товаров, работ, услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий

По результатам проведенного анкетирования потребителей выяснилось, что удовлетворенность потребителей качеством товаров, работ и услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий, сложилась выше 70,0 %. Наибольшее количество опрошенных удовлетворены качеством услуг электроснабжения (80,9%), газоснабжения (79,8%) и общедоступной телефонной связи (75,6 %). Часть опрошенных потребителей не удовлетворена

качеством услуг по водоснабжению, водоотведению (22,0 %) и общедоступной телефонной связи (18,5 %).

Информация об удовлетворенности потребителей качеством услуг субъектов естественных монополий за 2021-2022 годы представлена в таблице 23. По всем анализируемым рынкам Белгородской области в 2023 году в сравнении с 2021 годом наблюдается рост удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг. Самый высокий рост уровня удовлетворенности выявлен по рынкам общедоступной телефонной связи (4 процентных пункта) и газоснабжения (3,8 процентных пункта).

Таблица 23

**Информация об удовлетворенности потребителей качеством услуг субъектов естественных монополий за 2021-2023 годы**

	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Удовлетворен», %			Отклонение 2023 года к 2021 году, процентных пунктов
	2021 год	2022 год	2023 год	
Водоснабжение, водоотведение	70,5	70,1	71,7	1,2
Газоснабжение	76,0	77,4	79,8	3,8
Электроснабжение	78,8	80,2	80,9	2,1
Теплоснабжение	70,6	73,6	74,1	3,5
Общедоступная телефонная связь	71,6	69,3	75,6	4

На вопрос «С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий?» 48,1 % потребителей ответили, что не сталкивались, 22,4 % - навязывание дополнительных услуг, 17,2 % взимание дополнительной платы, 5,3 % - проблемы с заменой приборов учета, 2,7 % - требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур, 2,1 % - отказ в установке приборов учета, и 8,1 % респондентов выбрали вариант «Другое».

Результаты опроса **предпринимателей** показали, что уровень удовлетворенности хозяйствующих субъектов процедурой подключения, качеством и уровнем цен услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых в Белгородской области превышает 70 % от числа опрошенных хозяйствующих субъектов: 84,7 % - удовлетворены услугами телефонной связи, 79,7 % - услугами теплоснабжения, 79,6 % - услугами электроснабжения, 76,6 % - услугами водоснабжения и водоотведения и 73,2% - услугами газоснабжения и (таблица 24).

Таблица 24

**Информация об удовлетворенности хозяйствующих субъектов процедурой подключения, качеством и уровнем цен услуг субъектов естественных монополий по итогам 2023 года**

	Уровень удовлетворенности, %			
	сложностью и количеством процедур, необходимых для подключения к услугам субъектов естественных монополий	стоимостью подключения к услугам субъектов естественных монополий	качеством услуг субъектов естественных монополий	процедурой подключения, качеством и уровнем цен услуг субъектов естественных монополий
Водоснабжение, водоотведение	80,6	63,8	85,5	76,6
Газоснабжение	74,3	55,5	89,7	73,2
Электроснабжение	83,3	65,0	90,4	79,6
Теплоснабжение	83,6	68,3	89,3	79,7
Телефонная связь	89,9	75,4	88,9	84,7

Информация об удовлетворенности предпринимателей качеством услуг субъектов естественных монополий за 2021 – 2023 годы представлена в таблице 25. По всем анализируемым рынкам Белгородской области в 2023 году в сравнении с 2021 годом наблюдается рост удовлетворенности предпринимателей качеством товаров, работ и услуг. Самый высокий рост уровня удовлетворенности выявлен по рынкам теплоснабжения (17,5 процентных пункта), газоснабжения (16,2 процентных пункта), электроснабжения (13,1 процентных пункта. Также стоит отметить, что рынки с ростом удовлетворенности в 2023 году по сравнению с 2021 годом ниже 10,0 % отсутствуют.

Таблица 25

**Информация об удовлетворенности предпринимателей качеством услуг субъектов естественных монополий за 2021-2023 годы**

	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Удовлетворен», %			Отклонение 2023 года к 2021 году, процентных пунктов
	2021 год	2022 год	2023 год	
Водоснабжение, водоотведение	74,8	71,1	85,5	17,5
Газоснабжение	73,5	79,4	89,7	16,2
Электроснабжение	77,3	77,0	90,4	13,1
Теплоснабжение	71,8	79,5	89,3	17,5

	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Удовлетворен», %			Отклонение 2023 года к 2021 году, процентных пунктов
	2021 год	2022 год	2023 год	
Общедоступная телефонная связь	75,9	81,9	88,9	13,0

Менее 3 месяцев по мнению 36,8 % опрошенных составляет срок подключения к телефонной линии, 31,4 % – к сетям электроснабжения и 29,3 % – к сетям водоснабжения, водоотведения. Более 3 месяцев, но менее 6 месяцев занимает процедура подключения к сетям газоснабжения по мнению 15,4 % респондентов, к сетям электроснабжения – 14,5 %, к сетям водоснабжения, водоотведения 13,9 %. Более подробная информация представлена в таблице 26.

Таблица 26

**Оценка предпринимателей сроков получения доступа к услугам субъектов естественных монополий, за 2023 год, в процентах**

	Менее 3 месяцев	Более 3 месяцев, но менее 6 месяцев	Более 6 месяцев, но менее 1 года	От 1 года до 5 лет	Свыше 5 лет	Затрудняюсь ответить
Подключение к сетям водоснабжения, водоотведения	29,3	13,9	5,4	3,8	1,2	46,5
Подключение к сетям газоснабжения	22,7	15,4	7,9	3,7	1,0	49,3
Подключение к сетям электроснабжения	31,4	14,5	6,4	3,5	1,5	42,6
Подключение к сетям теплоснабжения	26,9	13,7	4,5	3,0	1,5	50,3
Подключение к телефонной линии	36,8	8,9	3,3	2,2	1,2	47,7
Получение доступа к земельному участку	21,9	10,2	6,4	5,4	1,2	55,0

Мнение предпринимателей об удовлетворенности сроками получения доступа к субъектам естественных монополий сложилось следующим образом:

- водоснабжением, водоотведением удовлетворены 53,2 %, не удовлетворены – 11,4 %;
- газоснабжением удовлетворены 47,3 %, не удовлетворены – 12,7 %;
- электроснабжением удовлетворены 56 %, не удовлетворены – 10,2 %;
- теплоснабжением удовлетворены 52,8 %, не удовлетворены – 6,7 %;
- телефонной связью удовлетворены 56,2 %, не удовлетворены – 3,8 %.

Информация об оценке предпринимателями стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий представлена в таблице 27.

**Оценка стоимости подключения к услугам субъектов естественных монополий, за 2023 год, в процентах**

	Низкая	Средняя	Высокая	Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	3,8	37,6	17,4	41,1
Газоснабжение	2,8	31,9	23,7	41,5
Электроснабжение	2,2	37,5	23,1	37,3
Теплоснабжение	2,3	35,3	17,2	45,2
Телефонная связь	5,9	38,0	11,9	44,3

Опрос предпринимателей показал, что уровень удовлетворенности качеством услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения (в том числе в электронном виде), оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий составляет выше 70,0 % (таблица 28). Больше количество респондентов удовлетворены качеством услуг по водоснабжению, водоотведению (77,1 %), теплоснабжения (76,9 %) и присоединению к общедоступной телефонной связи (76,4 %).

**Оценка предпринимателей качеством услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения (в том числе в электронном виде), оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий, за 2023 год, в процентах**

	Удовлетворительно	Не удовлетворительно	Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	77,1	5,4	17,6
Газоснабжение	72,7	6,0	21,2
Электроснабжение	75,4	6,4	18,2
Теплоснабжение	76,9	3,7	19,4
Общедоступная телефонная связь	76,4	3,5	20,1

Более 20 % опрошенных отметили рост качества услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения (в том числе в электронном виде), оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий, за 2023 год. По мнению 22,2 % респондентов улучшилось качества услуг по техническому присоединению к сетям водоснабжения и водоотведения, газоснабжения – 21,6 %, теплоснабжения – 21,2 %. Самый высокий рост респондентов, отметивших улучшение качества услуг по техническому присоединению в 2023 году в сравнении с 2022 годом наблюдается по водоснабжению, водоотведению – 1,9 процентных пунктов, снижение по электроснабжению на 1,1 процентных



пункта и общедоступной телефонной связи на 1,5 процентных пунктов. Более подробная информация представлена в таблице 29.

Таблица 29

**Информация об улучшении качества услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения (в том числе в электронном виде), оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий за 2022 – 2023 годы, в процентах**

	Доля респондентов, выбравших вариант ответа «Улучшилось», %		Отклонение 2023 года к 2022 году, процентных пунктов
	2022 год	2023 год	
Водоснабжение, водоотведение	20,3	22,2	1,9
Газоснабжение	21,6	21,6	0
Электроснабжение	21,0	19,9	-1,1
Теплоснабжение	20,6	21,2	0,6
Общедоступная телефонная связь	21,4	19,9	-1,5

По вопросу изменения сложности и количества процедур подключения услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, за 2023 год из 3 вариантов ответов «Снизилась», «Увеличилось», «Не изменилось» отмечены следующие мнения предпринимателей:

- по водоснабжению, водоотведению 5,9 % предпринимателей считают, что сложность и количество процедур снизилось, 6,7 % - увеличилось, 87,5 % - не изменилось;

- по водоочистке 5,9 % предпринимателей считают, что сложность и количество процедур снизилось, 6,2 % - увеличилось, 88,0 % - не изменились;

- по газоснабжению 10,2 % предпринимателей считают, что сложность и количество процедур снизилось, 12,4 % - увеличилось, 77,4 % - не изменились;

- по электроснабжению 9,2 % предпринимателей считают, что сложность и количество процедур снизилось, 10,4 % - увеличилось, 80,4 % - не изменились;

- по теплоснабжению 9 % предпринимателей считают, что сложность и количество процедур снизилось, 8 % - увеличилось, 82,9 % - не изменились;

- по общедоступной телефонной связи 9,7 % предпринимателей считают, что сложность и количество процедур снизилось, 6,5 % - увеличилось, 83,8 % - не изменились.

По вопросу изменения качества услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, за 2023 год из 3 вариантов ответов «Снизилось», «Увеличилось», «Не изменилось» отмечены следующие мнения предпринимателей:

- по водоснабжению, водоотведению 5,4 % предпринимателей считают, что снизилось, 18,2 % - увеличилось, 76,4 % - не изменилось;

- по водоочистке 5,4 % предпринимателей считают, что снизилось, 18,2 % - увеличилось, 76,4 % - не изменилось;
- по газоснабжению 4 % предпринимателей считают, что снизилось, 18,7 % - увеличилось, 77,3 % - не изменилось;
- по электроснабжению 4,2 % предпринимателей считают, что снизилось, 17,4 % - увеличилось, 78,4 % - не изменилось;
- по теплоснабжению 3 % предпринимателей считают, что снизилось, 15,7 % - увеличилось, 81,3 % - не изменилось;
- по общедоступной телефонной связи 4,3 % предпринимателей считают, что снизилось, 16,1 % - увеличилось, 79,6 % - не изменилось.

Информация об изменении уровня цен на услуги субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, за 2023 год представлена в таблице 30.

Таблица 30

**Информация об оценке предпринимателями изменения уровня цен на услуги субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, за 2023 год, в процентах**

	<b>Снизился</b>	<b>Увеличился</b>	<b>Не изменился</b>
Водоснабжение, водоотведение	4,5	54,8	40,6
Водоочистка	4,5	54,8	40,6
Газоснабжение	5,2	55,5	39,3
Электроснабжение	3,7	54,2	42,1
Теплоснабжение	3,7	52,3	44,0
Общедоступная телефонная связь	3,0	49,8	47,2

По вопросу изменения стоимости услуг по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых ресурсоснабжающими организациями и субъектами естественных монополий по месту ведения бизнеса, за 2023 год из 3 вариантов ответов «Снизилась», «Увеличилась», «Не изменилась» отмечены следующие мнения предпринимателей:

- по водоснабжению, водоотведению 3,0 % предпринимателей считают, что стоимость снизилась, 49,2 % - увеличилась, 47,8 % - не изменилась;
- по водоочистке 3,0 % предпринимателей считают, что стоимость снизилась, 49,2 % - увеличилась, 47,8 % - не изменилась;
- по газоснабжению 2,2 % предпринимателей считают, что стоимость снизилась, 48,3 % - увеличилась, 49,3 % - не изменилась;
- по электроснабжению 1,5 % предпринимателей считают, что стоимость снизилась, 48,8 % - увеличилась, 49,7 % - не изменилась;
- по теплоснабжению 1,5 % предпринимателей считают, что стоимость снизилась, 46,7 % - увеличилась, 51,8 % - не изменилась;

- по общедоступной телефонной связи 7,0 % предпринимателей считают, что стоимость снизилась, 44,1 % - увеличилась, 54,2 % - не изменилась.

На вопрос «С какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий?» 45,0 % предпринимателей ответили, что не сталкивались, 10,0 % - навязывание дополнительных услуг, 7,6 % взимание дополнительной платы, 5,0 % - требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур, 2,9 % - проблемы с заменой приборов учета, 1,9 % - отказ в установке приборов учета и 22,0 % респондентов выбрали вариант «Другое».

Таким образом, в рамках проведения мониторинга деятельности субъектов естественных монополий, на территории области наблюдаются благоприятные условия для развития конкуренции (в том числе на смежных рынках), а также выявлен высокий уровень удовлетворенности качеством, сроками получения доступа к услугам субъектов естественных монополий, осуществляющих деятельность на территории области.

### **Результаты мониторинга удовлетворенности населения и субъектов малого и среднего предпринимательства деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Белгородской области**

В ходе мониторинга удовлетворенности финансовыми услугами использованы результаты анкетирования потребителей и предпринимателей, проведенного Уполномоченным органом совместно с администрациями муниципальных районов и городских округов и органами исполнительной власти области.

По результатам проведенного анкетирования **потребителей** выяснилось, что 62 % принявших участие в опросе – это работающее по найму население, 9,7 % – пенсионеры (в том числе по инвалидности), 8,8 % – предприниматели, 7,3 % – учащиеся/студенты, 6,6 % – самозанятые, 5,6 % – безработные/ временно неработающие граждане.

По населению в целом и по выделенным группам наблюдается благоприятное состояние удовлетворенности деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории Белгородской области.

Деятельность финансовых организаций, услугами которых пользовалось **население области** в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 67,2 %, не удовлетворены – 11,5 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 13,3 %, не удовлетворены – 7,5 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 12,1 %, не удовлетворены – 5,5 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 10,4 %, не удовлетворены – 4,9 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 21,2 %, не удовлетворены – 6,5 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 10,8 %, не удовлетворены – 4,3 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 17,2 %, не

удовлетворены – 6,5 %; деятельностью брокеров удовлетворены 9,9 %, не удовлетворены – 4,3 процента.

В категорию финансовых организаций, с которыми совсем «Не сталкивалась» наибольшая часть населения вошли:

- брокеры – 85,8 % опрошенных респондентов;
- сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы – 85,0 %;
- ломбарды – 84,7 процента.

**Учащимися/студентами** деятельность финансовых организаций, услугами которых пользовались они в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 57,7 %, не удовлетворены – 8,7 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 15,4 %, не удовлетворены – 3,8 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 15,4 %, не удовлетворены – 3,8 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 12,5 %, не удовлетворены – 3,8 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 23,1 %, не удовлетворены – 2,9 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 13,5 %, не удовлетворены – 2,9 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 13,5 %, не удовлетворены – 3,8 %; деятельностью брокеров удовлетворены 18,3 %, не удовлетворены – 1,9 процентов.

**Работающими по найму** деятельность финансовых организаций, услугами которых они пользовались в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 65,7 %, не удовлетворены – 12,7 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 10,6 %, не удовлетворены – 9,2 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 9,9 %, не удовлетворены – 6,4 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 9,1 %, не удовлетворены – 5,2 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 19,8 %, не удовлетворены – 7,4 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 9,1 %, не удовлетворены – 4,4 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 17,1 %, не удовлетворены – 7,2 %; деятельностью брокеров удовлетворены 8,1 %, не удовлетворены – 4,1 %.

**Предпринимателями** деятельность финансовых организаций, услугами которых они пользовались в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 75,2 %, не удовлетворены – 12,8 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 24,8 %, не удовлетворены – 6,4 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 24,0 %, не удовлетворены – 4,0 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 19,2 %, не удовлетворены – 4,0 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 28,8 %, не удовлетворены –

5,6 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 19,2 %, не удовлетворены – 3,2 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 23,2 %, не удовлетворены – 6,4 %; деятельностью брокеров удовлетворены 16 %, не удовлетворены – 6,4 %.

**Самозанятыми** деятельность финансовых организаций, услугами которых они пользовались в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 81,9 %, не удовлетворены – 6,4 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 27,7 %, не удовлетворены – 5,3 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 18,1 %, не удовлетворены – 5,3 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 14,9 %, не удовлетворены – 5,3 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 30,9 %, не удовлетворены – 7,4 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 16 %, не удовлетворены – 5,3 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 22,3 %, не удовлетворены – 7,4 %; деятельностью брокеров удовлетворены 14,9 %, не удовлетворены – 5,3 %.

**Пенсионерами** деятельность финансовых организаций, услугами которых они пользовались в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 69,6 %, не удовлетворены – 8,7 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 10,1 %, не удовлетворены – 2,2 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 10,1 %, не удовлетворены – 1,4 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 8,7 %, не удовлетворены – 1,4 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 18,8 %, не удовлетворены – 3,6 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 10,1 %, не удовлетворены – 2,9 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 14,5 %, не удовлетворены – 2,2 %; деятельностью брокеров удовлетворены 8,0 %, не удовлетворены – 1,4 %.

**Безработными/ временно не работающими** деятельность финансовых организаций, услугами которых они пользовались в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 62,5 %, не удовлетворены – 11,3 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 11,3 %, не удовлетворены – 7,5 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 10 %, не удовлетворены – 7,5 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 6,3 %, не удовлетворены – 8,8 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 16,3 %, не удовлетворены – 7,5 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 7,5 %, не удовлетворены – 7,5 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены

11,3 %, не удовлетворены – 8,8 %; деятельностью брокеров удовлетворены 7,5 %, не удовлетворены – 10 %.

В большей степени все выделенные группы населения удовлетворены деятельностью банков (в среднем по населению 67,2 %), по остальным финансовым организациям уровень удовлетворённости значительно ниже, что связано с тем, что подавляющее большинство респондентов отметили, что не сталкивалось в 2023 году с данными финансовыми организациями.

На вопрос «Доверяете ли Вы следующим финансовым организациям?» ответы потребителей выстроились следующим образом. 63,6 % **населения** доверяют банкам, 14,1 % – не доверяют; 9,4 % доверяют микрофинансовым организациям, 30,0 % – не доверяют; 11,0 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 18,7 % – не доверяют; 8,5 % доверяют ломбардам, 19,1 % – не доверяют; 17,8 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 15,6 % – не доверяют; 10,3 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 13,7 % – не доверяют; 15,9 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 16,0 % – не доверяют; 7,9 % доверяют брокерам, 15,8 % - не доверяют.

56,7 % **учащихся/ студентов** доверяют банкам, 11,5 % – не доверяют; 12,5 % доверяют микрофинансовым организациям, 14,1 % – не доверяют; 15,4 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 9,6 % – не доверяют; 14,4 % доверяют ломбардам, 10,6 % – не доверяют; 19,2 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 8,7 % – не доверяют; 12,5 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 8,7 % – не доверяют; 17,3 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 12,5 % – не доверяют; 12,5 % доверяют брокерам, 9,6 % – не доверяют.

61,9 % **работающих по найму** доверяют банкам, 15,4 % – не доверяют; 6,1 % доверяют микрофинансовым организациям, 36,8 % – не доверяют; 7,6 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 22,4 % – не доверяют; 6,2 % доверяют ломбардам, 22,4 % – не доверяют; 16,8 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 18,0 % – не доверяют; 7,8 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 15,7 % – не доверяют; 15,6 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 18,2 % – не доверяют; 5,4 % доверяют брокерам, 18,2 % – не доверяют.

72,8 % **предпринимателей** доверяют банкам, 12,8 % – не доверяют; 20,0 % доверяют микрофинансовым организациям, 24,0 % – не доверяют; 23,2 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 12,8 % – не доверяют; 18,4 % доверяют ломбардам, 15,2 % – не доверяют; 27,2 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 11,2 % – не доверяют; 22,4 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 9,6 % – не доверяют; 20,8 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 12,8 % – не доверяют; 15,2 % доверяют брокерам, 14,4 % – не доверяют.

73,4 % **самозанятых** доверяют банкам, 13,8 % – не доверяют; 21,3 % доверяют микрофинансовым организациям, 20,2 % – не доверяют; 20,2 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 16 % – не доверяют; 13,8 % доверяют ломбардам, 17,0 % – не доверяют; 22,3 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 17,0 % – не доверяют; 19,1 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 14,9 % – не доверяют; 19,1 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 14,9 % – не доверяют; 14,9 % доверяют брокерам, 14,9 % – не доверяют.

70,3 % **пенсионеров** доверяют банкам, 8,7 % – не доверяют; 10,9 % доверяют микрофинансовым организациям, 18,8 % – не доверяют; 13,0 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 11,6 % – не доверяют; 7,2 % доверяют ломбардам, 13,0 % – не доверяют; 14,5 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 10,9 % – не доверяют; 9,4 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 9,4 % – не доверяют; 11,6 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 11,6 % – не доверяют; 7,2 % доверяют брокерам, 10,9 % – не доверяют.

55 % **безработных/ временно не работающих** доверяют банкам, 13,8 % – не доверяют; 8,8 % доверяют микрофинансовым организациям, 16,3 % – не доверяют; 8,8 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 15,0 % – не доверяют; 6,3 % доверяют ломбардам, 13,8 % – не доверяют; 12,5 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 11,3 % – не доверяют; 7,5 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 11,3 % – не доверяют; 13,8 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 10,0 % – не доверяют; 10,0 % доверяют брокерам, 10,0% – не доверяют.

Стоит отметить, что только по банкам и субъектам страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры) уровень доверия населения в целом превышает уровень недоверия. Также респонденты ответили на вопрос «Удовлетворены ли Вы следующими продуктами/ услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?». Результаты представлены в таблице 31.

**Информация об удовлетворенности населения финансовыми продуктами  
или услугами финансовых организаций, в 2023 году, в процентах**

	<b>Удовле- творен</b>	<b>Не удовле- творен</b>
<b>Население в целом</b>		
Банковские кредиты	34,0	20,8
Банковские вклады	28,8	20,8
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	52,8	9,8
Банковские кредитные карты	31,0	14,8
Банковские переводы и платежи	55,1	9,4
Займы в микрофинансовых организациях	9,1	7,7
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	6,8	7,2
Займы в кредитных потребительских кооперативах	6,8	6,3
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	6,4	6,5
Займы в ломбардах	6,8	6,5
Добровольное страхование жизни	15,3	8,3
Другое добровольное страхование	14,9	7,8
Обязательное медицинское страхование	32,7	15,1
Другое обязательное страхование	16,5	8,0
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	7,3	6,2
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	7,0	6,0
Обязательное пенсионное страхование	22,5	10,5
Негосударственное пенсионное обеспечение	13,5	8,4
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	7,2	6,0
Брокерские счета	6,7	6,3
<b>Учащиеся/ студенты</b>		
Банковские кредиты	21,2	11,5
Банковские вклады	13,5	16,3
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	40,4	3,8
Банковские кредитные карты	22,1	8,7
Банковские переводы и платежи	41,3	7,7
Займы в микрофинансовых организациях	4,8	4,8
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	2,9	13,5
Займы в кредитных потребительских кооперативах	2,9	3,8
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	2,9	6,7
Займы в ломбардах	4,8	4,8



	Удовле- творен	Не удовле- творен
Добровольное страхование жизни	9,6	5,8
Другое добровольное страхование	7,7	5,8
Обязательное медицинское страхование	14,4	10,6
Другое обязательное страхование	10,6	7,7
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	3,8	7,7
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	4,8	4,8
Обязательное пенсионное страхование	9,6	4,8
Негосударственное пенсионное обеспечение	5,8	3,8
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	3,8	4,8
Брокерские счета	3,8	3,8
<b>Работающее по найму население</b>		
Банковские кредиты	32,5	23,0
Банковские вклады	25,9	23,0
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	53,5	10,2
Банковские кредитные карты	29,3	16,3
Банковские переводы и платежи	57,2	8,9
Займы в микрофинансовых организациях	7,4	7,6
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	5,8	6,1
Займы в кредитных потребительских кооперативах	5,6	5,8
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	5,1	5,6
Займы в ломбардах	5,7	5,9
Добровольное страхование жизни	14,3	7,9
Другое добровольное страхование	14,3	7,7
Обязательное медицинское страхование	35,5	16,9
Другое обязательное страхование	15,7	7,6
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,8	5,3
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,9	5,4
Обязательное пенсионное страхование	21,9	11,5
Негосударственное пенсионное обеспечение	12,5	8,6
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	6,7	5,8
Брокерские счета	5,8	6,1
<b>Предприниматели</b>		
Банковские кредиты	52,8	16
Банковские вклады	46,4	12
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	64	7,2
Банковские кредитные карты	46,4	9,6
Банковские переводы и платежи	61,6	9,6
Займы в микрофинансовых организациях	20,8	8

	Удовле- творен	Не удовле- творен
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	18,4	6,4
Займы в кредитных потребительских кооперативах	16,8	7,2
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	16	8
Займы в ломбардах	16	8
Добровольное страхование жизни	25,6	8
Другое добровольное страхование	24,8	7,2
Обязательное медицинское страхование	32	11,2
Другое обязательное страхование	24,8	8,8
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	17,6	6,4
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	16,8	4,8
Обязательное пенсионное страхование	29,6	8,8
Негосударственное пенсионное обеспечение	24	10,4
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	13,6	4,8
Брокерские счета	15,2	5,6
<b>Самозанятые</b>		
Банковские кредиты	42,6	20,2
Банковские вклады	47,9	13,8
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	67,0	8,5
Банковские кредитные карты	44,7	14,9
Банковские переводы и платежи	56,4	11,7
Займы в микрофинансовых организациях	21,3	9,6
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	12,8	8,5
Займы в кредитных потребительских кооперативах	14,9	8,5
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	13,8	9,6
Займы в ломбардах	12,8	8,5
Добровольное страхование жизни	23,4	10,6
Другое добровольное страхование	22,3	9,6
Обязательное медицинское страхование	36,2	11,7
Другое обязательное страхование	27,7	9,6
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	19,1	7,4
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	13,8	7,4
Обязательное пенсионное страхование	23,4	12,8
Негосударственное пенсионное обеспечение	22,3	7,4
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	14,9	7,4
Брокерские счета	12,8	7,4

	Удовле- творен	Не удовле- творен
<b>Пенсионеры (в том числе по инвалидности)</b>		
Банковские кредиты	33,3	21,0
Банковские вклады	34,8	20,3
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	44,2	14,5
Банковские кредитные карты	27,5	14,5
Банковские переводы и платежи	51,4	11,6
Займы в микрофинансовых организациях	5,1	7,2
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	2,9	7,2
Займы в кредитных потребительских кооперативах	4,3	7,2
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	4,3	7,2
Займы в ломбардах	4,3	7,2
Добровольное страхование жизни	15,2	10,1
Другое добровольное страхование	13,8	7,2
Обязательное медицинское страхование	34,8	11,6
Другое обязательное страхование	14,5	8,0
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	4,3	7,2
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	4,3	7,2
Обязательное пенсионное страхование	29,7	9,4
Негосударственное пенсионное обеспечение	10,9	9,4
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	2,9	7,2
Брокерские счета	2,9	7,2
<b>Безработные/ временно неработающие</b>		
Банковские кредиты	30,0	16,3
Банковские вклады	21,3	25,0
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	42,5	11,3
Банковские кредитные карты	27,5	13,8
Банковские переводы и платежи	45,0	11,3
Займы в микрофинансовых организациях	7,5	10,0
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	5,0	10,0
Займы в кредитных потребительских кооперативах	3,8	8,8
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	5,0	8,8
Займы в ломбардах	3,8	10,0
Добровольное страхование жизни	7,5	10,0
Другое добровольное страхование	8,8	11,3
Обязательное медицинское страхование	18,8	17,5
Другое обязательное страхование	10,0	10,0
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	3,8	10,0

	Удовле- творен	Не удовле- творен
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	3,8	11,3
Обязательное пенсионное страхование	21,3	10,0
Негосударственное пенсионное обеспечение	12,5	8,8
Брокерские индивидуальные инвестиционные счета	5,0	8,8
Брокерские счета	6,3	8,8

Из полученных результатов видно, что выше всего показатели удовлетворенности граждан продуктами банковской сферы: банковскими переводами и платежами (55,1 %), банковскими расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные (52,8 %) и банковскими кредитами (34,0 %).

В категорию финансовых продуктов, с которыми совсем «Не сталкивалась» наибольшая часть респондентов вошли:

- брокерские счета – 87,1 % опрошенных респондентов;
- размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах – 87,1 %;
- размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных – 87,0 %.

В ходе проведения опроса респондентам предлагалось оценить удовлетворенность характеристиками финансовых организаций и их услуг, Результаты представлены в таблице 32.

Таблица 32

### Информация об удовлетворенности характеристиками финансовых организаций и их услуг, в 2023 году, в процентах

	Не удовле- творен	Удовле- творен
<b>Население в целом</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	19,4	56,5
Качеством обслуживания в банковском отделении	10,7	64,1
Качеством дистанционного банковского обслуживания	8,5	58,8
Имеющимся у Вас выбором различных банков	19,3	46,8
Стоимостью банковских услуг	27,7	38,1
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,8	18,1
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,8	15,0
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых	5,3	15,1

	Не удовле- творен	Удовле- творен
организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов		
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	7,0	13,2
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	7,5	21,7
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	6,8	22,9
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	8,7	21,5
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	10,6	19,2
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	8,2	17,7
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	8,3	16,7
Количеством и удобством расположения брокеров	5,1	11,7
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	5,2	11,1
Качеством интернет-связи	20,5	35,0
Качеством мобильной связи	22,6	34,8
<b>Учащиеся/ студенты</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	7,7	44,2
Качеством обслуживания в банковском отделении	4,8	51,0
Качеством дистанционного банковского обслуживания	6,7	48,1
Имеющимся у Вас выбором различных банков	18,3	33,7
Стоимостью банковских услуг	15,4	36,5
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,7	14,4
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	3,8	10,6
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	2,9	15,4
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	5,8	11,5
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	7,7	15,4
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	3,8	17,3
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	5,8	15,4
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	4,8	17,3
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	3,8	12,5
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	5,8	10,6
Количеством и удобством расположения брокеров	3,8	13,5
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	4,8	9,6

	<b>Не удовле- творен</b>	<b>Удовле- творен</b>
Качеством интернет-связи	9,6	27,9
Качеством мобильной связи	12,5	25,0
<b>Работающее по найму население</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	20,4	57,4
Качеством обслуживания в банковском отделении	10,0	65,8
Качеством дистанционного банковского обслуживания	7,7	60,0
Имеющимся у Вас выбором различных банков	19,6	45,9
Стоимостью банковских услуг	31,1	33,8
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,2	14,9
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,7	12,6
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	4,7	12,5
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,7	11,0
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	7,6	20,2
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	6,7	22,0
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	8,7	20,1
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	11,5	17,5
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	8,7	16,2
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	8,6	15,4
Количеством и удобством расположения брокеров	4,4	10,2
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	4,4	10,0
Качеством интернет-связи	23,8	32,5
Качеством мобильной связи	26,6	31,7
<b>Предприниматели</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	15,2	64,0
Качеством обслуживания в банковском отделении	12,8	68,8
Качеством дистанционного банковского обслуживания	8,8	67,2
Имеющимся у Вас выбором различных банков	17,6	60,0
Стоимостью банковских услуг	28,8	47,2
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	8,8	32,0
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	6,4	28,0

	Не удовле- творен	Удовле- творен
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	8,0	28,0
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	9,6	20,8
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	6,4	31,2
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	7,2	28,8
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	9,6	29,6
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	9,6	28,8
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	7,2	25,6
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	8,8	24,8
Количеством и удобством расположения брокеров	7,2	17,6
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	7,2	16,8
Качеством интернет-связи	18,4	46,4
Качеством мобильной связи	16,0	49,6
<b>Самозанятые</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	17,0	63,8
Качеством обслуживания в банковском отделении	11,7	68,1
Качеством дистанционного банковского обслуживания	8,5	66,0
Имеющимся у Вас выбором различных банков	19,1	57,4
Стоимостью банковских услуг	18,1	58,5
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,4	36,2
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,3	25,5
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	5,3	24,5
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,4	22,3
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	5,3	36,2
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	5,3	37,2
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	6,4	38,3
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	9,6	31,9
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	6,4	28,7
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	6,4	26,6

	<b>Не удовле- творен</b>	<b>Удовле- творен</b>
Количеством и удобством расположения брокеров	7,4	19,1
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	7,4	18,1
Качеством интернет-связи	12,8	47,9
Качеством мобильной связи	14,9	47,9
<b>Пенсионеры (в том числе по инвалидности)</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	30,4	46,4
Качеством обслуживания в банковском отделении	20,3	55,1
Качеством дистанционного банковского обслуживания	16,7	44,2
Имеющимся у Вас выбором различных банков	23,9	38,4
Стоимостью банковских услуг	26,8	38,4
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	9,4	19,6
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	8,7	15,9
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	8,7	15,2
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	8,7	14,5
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	10,9	20,3
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	10,1	20,3
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	13,0	18,8
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	13,8	15,2
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	10,1	16,7
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	8,0	15,9
Количеством и удобством расположения брокеров	7,2	9,4
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	7,2	9,4
Качеством интернет-связи	20,3	35,5
Качеством мобильной связи	23,2	35,5
<b>Безработные/ временно неработающие</b>		
Количеством и удобством расположения банковских отделений	13,8	58,8
Качеством обслуживания в банковском отделении	5,0	66,3
Качеством дистанционного банковского обслуживания	5,0	62,5
Имеющимся у Вас выбором различных банков	12,5	56,3
Стоимостью банковских услуг	17,5	48,8
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,3	12,5



	Не удовле- творен	Удовле- творен
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,0	13,8
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	6,3	12,5
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	5,0	13,8
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	5,0	16,3
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	7,5	17,5
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	6,3	17,5
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	6,3	17,5
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	8,8	17,5
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	10,0	16,3
Количеством и удобством расположения брокеров	5,0	12,5
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	5,0	11,3
Качеством интернет-связи	10,0	37,5
Качеством мобильной связи	11,3	42,5

В ходе проведения опроса респондентам предлагалось оценить удовлетворенность характеристиками финансовых организаций и их услуг. Количеством и удобством расположения банковских отделений удовлетворены 56,5 % потребителей, качеством обслуживания в банковском отделении – 64,1 %, качеством дистанционного банковского обслуживания – 58,8 %, имеющимся выбором различных банков – 46,8 %, стоимостью банковских услуг – 38,1 %. По остальным финансовым организациям доля меньше.

Респондентов попросили оценить по пятибалльной шкале какие каналы обслуживания есть практически везде, а каких не хватает. Большая часть опрашиваемого **населения** отметила, что **достаточно** касс в отделении банка – 68,8 %, отделений почтовой связи – 66,7 %, POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) – 65,3 %.

В категорию каналов обслуживания, которых «Достаточно» в разрезе групп населения для **учащихся/студентов** вошли отделения почтовой связи (81,7 %), POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) и кассы в отделении банка (по 79,8 %), **работающих по найму** – кассы в отделении банка (68,7 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (63,8 %) и POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (63,5 %); **предпринимателей** – кассы в отделении банка (71,2 %), POS-терминалы для

безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (69,6 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (68,0 %); **самозанятых** – POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (72,3 %), кассы в отделении банка (69,1 %), отделения почтовой связи – (68,1 %); **пенсионеров** - отделений почтовой связи (66,7 %), кассы в отделении банка (59,4 %); **неработающих граждан** – отделения почтовой связи и POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (по 71,3 %), кассы в отделении банка (68,8 %).

Стоит отметить, что по населению в целом и в разрезе выделенных групп в тройку каналов обслуживания, которых «Достаточно» вошли кассы в отделении банка и отделения почтовой связи.

**Мало** банкоматов или терминалов (устройств без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка считает 29,1 % **населения**, платежных терминалов для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) – 26,2%, отделений почтовой связи – 24,8 %.

В категорию каналов обслуживания, которых «Мало» в разрезе групп населения для **учащихся/студентов**, вошли банкоматы или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (23,1%), POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (21,2 %); **работающих по найму** – банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (29,7 %) и платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (25,4%); **предпринимателей** – отделений почтовой связи (31,2%), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (31,2%); **самозанятых** – банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (31,9%); **пенсионеров** – банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (28,3%); **неработающих граждан** – банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка и платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (по 28,8 %).

На вопрос «Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?» наибольшая доля респондентов **по населению** в целом, выбравших вариант ответа «На доступ трату много времени», отметили кассы в отделении банка (12,2%), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (11,9%), отделения почтовой связи (11,3%); **учащиеся/ студенты** отметили банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (по 8,6%), отделения почтовой связи и кассы в отделении банка (по 9,6 %); **работающие по найму** – кассы в отделении банка (14,1%),

банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (13,5 %), отделения почтовой связи (12,8 %); **предприниматели** – кассы в отделении банка (6,4 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) не в отделения банка (5,6 %); **самозанятые** – отделения почтовой связи (6,4 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) не в отделения банка (5,3%); **пенсионеры** – банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) не в отделения банка (18,1 %), POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (17,4%), платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (16,7%); **неработающие граждане** – касса в отделении банка, платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (по 8,8 %).

По населению в целом и в разрезе выделенных групп в тройку каналов обслуживания, на доступ к которым респондентами тратится много времени, вошли кассы в отделении банка и банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) не в отделения банка.

В категорию каналов обслуживания, которыми можно воспользоваться быстро, по **населению** в целом в тройку лидеров вошли POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) и отделение почтовой связи (41,0 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (40,3 %), платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (38,5 %); **учащиеся/ студенты** отметили POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (54,8%), платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (51,0 %), кассы в отделении банка (48,1 %); **работающие по найму** – банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленные не в отделении банка (41,3%), POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (41,2%), платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (38,1 %); **предприниматели** – POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (40,0 %), платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) и банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (по 39,2 %); **самозанятые** – POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (35,1%), платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (34,0 %) и ), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленные в отделении банка (31,9 %); **пенсионеры** – касса в отделении банка (39,9 %), отделения почтовой связи и банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств),

установленные в отделении банка (по 38,4%); **неработающие граждане** – POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (40,0 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка и банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка (по 36,3 %).

Стоит отметить, что по населению в целом и в разрезе выделенных групп в тройку каналов обслуживания, на доступ к которым респондентами тратится мало времени, вошли банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка, POS-терминалы для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) и платежные терминалы для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг).

По итогам анкетирования **субъектов МСП**, проводимого Уполномоченным органом, наблюдается благоприятное состояние удовлетворенности субъектов МСП деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории области.

Результаты опроса, проводимого Уполномоченным органом, показали, что значительная часть субъектов МСП, принявших участие в опросе (42,8 %) – это микропредприятия, 45,3% – малые предприятия и 11,9 % – средние предприятия.

Деятельность финансовых организаций, услугами которых пользовались **субъекты МСП** в 2023 году, оценена следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 74,0%, не удовлетворены – 7,0 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 13,5 %, не удовлетворены – 5,2 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 10,5 %, не удовлетворены – 4,9 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 9,7 %, не удовлетворены – 4,1 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 31,5 %, не удовлетворены – 5,0 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 11,0 %, не удовлетворены – 5,2 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 15,6 %, не удовлетворены – 4,5 %; деятельностью брокеров удовлетворены 9,7 %, не удовлетворены – 3,5 процентов.

В категорию финансовых организаций, с которыми совсем «Не сталкивалась» наибольшая часть предпринимателей вошли:

- брокеры – 86,7 % опрошенных респондентов;
- ломбарды – 86,2 %;
- сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы – 83,8 %.

Стоит отметить, что данная выборка совпадает и с результатами опроса населения области.

**Средний бизнес** деятельность финансовых организаций оценил следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 68,2 %, не

удовлетворены – 6,1 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 9,1 %, не удовлетворены – 1,5 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 7,6 %, не удовлетворены – 3,0 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 9,1 %, не удовлетворены – 3,0 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 27,3 %, не удовлетворены – 3,0 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 1,5 %, не удовлетворены – 6,1 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 4,5 %, не удовлетворены – 3,0 %; деятельностью брокеров удовлетворены 4,5 %, не удовлетворены – 1,5 процентов.

**Малый бизнес** деятельность финансовых организаций оценил следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 73,7 %, не удовлетворены – 6,0 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 9,2 %, не удовлетворены – 2,8 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 6,4 %, не удовлетворены – 3,6 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 7,2 %, не удовлетворены – 2,8 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 25,9 %, не удовлетворены – 2,8 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 7,2 %, не удовлетворены – 2,4 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 11,2 %, не удовлетворены – 3,6 %; деятельностью брокеров удовлетворены 8 %, не удовлетворены – 3,2 процентов.

**Микропредприятия** деятельность финансовых организаций оценил следующим образом: удовлетворены деятельностью банков 69,6 %, не удовлетворены – 7,8 %; деятельностью микрофинансовых организаций удовлетворены 17,9 %, не удовлетворены – 8,2 %; деятельностью кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 14,4 %, не удовлетворены – 6,2 %; деятельностью ломбардов удовлетворены 10,9 %, не удовлетворены – 5,1 %; деятельностью субъектов страхового дела (страховых организаций, обществ взаимного страхования и страховых брокеров) удовлетворены 31,9 %, не удовлетворены – 6,6 %; деятельностью сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов удовлетворены 15,6 %, не удовлетворены – 7,0 %; деятельностью негосударственных пенсионных фондов удовлетворены 20,6 %, не удовлетворены – 5,1 %; деятельностью брокеров удовлетворены 11,3 %, не удовлетворены – 3,9 процентов.

В большей степени все выделенные группы населения удовлетворены деятельностью банков (в среднем по населению 78,0 %), по остальным финансовым организациям уровень удовлетворённости значительно ниже, что связано с тем, что подавляющее большинство представителей бизнеса отметили, что не сталкивалось в 2023 году с данными финансовыми организациями.

На вопрос «Доверяете ли Вы следующим финансовым организациям?» в ходе опроса Уполномоченного органа ответы субъектов МСП выстроились

следующим образом. 76 % предпринимателей доверяют банкам, 7,9 % – не доверяют; 10,5 % доверяют микрофинансовым организациям, 26,9 % – не доверяют; 9,7 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 18,8 % – не доверяют; 7,7 % доверяют ломбардам, 19,2 % – не доверяют; 28,1 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 14,1 % – не доверяют; 10,3 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 11,6 % – не доверяют; 13,9 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 13,9 % – не доверяют; 6,4 % доверяют брокерам, 13,1 % – не доверяют.

86,4 % представителей **среднего бизнеса** доверяют банкам, 3 % – не доверяют; 4,5 % доверяют микрофинансовым организациям, 28,8 % – не доверяют; 10,6 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 15,2 % – не доверяют; 1,5 % доверяют ломбардам, 18,2 % – не доверяют; 28,8 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 12,1 % – не доверяют; 4,5 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 13,6 % – не доверяют; 7,6 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 15,2 % – не доверяют; 3 % доверяют брокерам, 9,1 % – не доверяют.

74,9 % представителей **малого бизнеса** доверяют банкам, 7,6 % – не доверяют; 5,6 % доверяют микрофинансовым организациям, 22,3 % – не доверяют; 6,4 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 17,1 % – не доверяют; 6,4 % доверяют ломбардам, 14,3 % – не доверяют; 21,5 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 12,7 % – не доверяют; 8,4 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 9,2 % – не доверяют; 9,6 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 11,2 % – не доверяют; 4,8 % доверяют брокерам, 10,8 % – не доверяют.

74,3 % представителей **микропредприятий** доверяют банкам, 9,7 % – не доверяют; 16,9 % доверяют микрофинансовым организациям, 30,0 % – не доверяют; 12,7 % доверяют кредитным потребительским кооперативам, 20,7 % – не доверяют; 10,5 % доверяют ломбардам, 23,6 % – не доверяют; 32,5 % доверяют субъектам страхового дела (страховым организациям, обществам взаимного страхования и страховым брокерам), 14,8 % – не доверяют; 13,1 % доверяют сельскохозяйственным кредитным потребительским кооперативам, 12,7 % – не доверяют; 19 % доверяют негосударственным пенсионным фондам, 15,2 % – не доверяют; 8,4 % доверяют брокерам, 15,6 % – не доверяют.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы следующими продуктами / услугами финансовых организаций при их оформлении и/или использовании или в любых других случаях, когда Вы сталкивались с ними?» мнения респондентов выстроились следующим образом:

**Информация об удовлетворенности предпринимателей продуктами/  
услугами финансовых организаций, в 2023 году, в процентах**

	<b>Удовле- творен</b>	<b>Не удовле- творен</b>	<b>Не сталки- вался</b>
<b>Субъекты малого и среднего предпринимательства</b>			
Банковские кредиты	42,4	20,6	37,0
Банковские вклады	36,9	13,0	50,1
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	63,9	6,8	29,4
Банковские кредитные карты	37,0	11,1	51,9
Банковские переводы и платежи	67,8	6,0	26,2
Займы в микрофинансовых организациях	10,0	6,1	83,9
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	7,6	4,1	88,4
Займы в кредитных потребительских кооперативах	7,0	3,9	89,1
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	8,1	4,4	87,5
Займы в ломбардах	7,7	3,5	88,8
Добровольное страхование жизни	23,6	5,0	71,4
Другое добровольное страхование	26,9	4,2	68,9
Обязательное медицинское страхование	47,1	10,6	42,3
Другое обязательное страхование	30,4	6,8	62,8
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	8,5	4,1	87,4
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	6,5	3,0	90,5
Обязательное пенсионное страхование	34,3	11,1	54,5
Негосударственное пенсионное обеспечение	13,9	6,7	79,5
Брокерские счета	8,7	3,5	87,8
<b>Субъекты среднего предпринимательства</b>			
Банковские кредиты	48,5	10,6	40,9
Банковские вклады	43,9	10,6	45,5
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	66,7	3,0	30,3
Банковские кредитные карты	28,8	6,1	65,2
Банковские переводы и платежи	66,7	4,5	28,8
Займы в микрофинансовых организациях	4,5	3,0	92,4
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	3,0	3,0	93,9
Займы в кредитных потребительских кооперативах	3,0	4,5	92,4
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	3,0	4,5	92,4

	Удовле- творен	Не удовле- творен	Не сталки- вался
Займы в ломбардах	1,5	1,5	97,0
Добровольное страхование жизни	21,2	3,0	75,8
Другое добровольное страхование	28,8	3,0	68,2
Обязательное медицинское страхование	54,5	7,6	37,9
Другое обязательное страхование	33,3	1,5	65,2
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	9,1	3,0	87,9
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	3,0	0,0	97,0
Обязательное пенсионное страхование	36,4	4,5	59,1
Негосударственное пенсионное обеспечение	12,1	4,5	83,3
Брокерские счета	7,6	1,5	90,9
<b>Субъекты малого предпринимательства</b>			
Банковские кредиты	35,5	21,5	43,0
Банковские вклады	29,9	10,0	56,6
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	59,8	4,0	32,7
Банковские кредитные карты	29,5	6,4	59,0
Банковские переводы и платежи	64,5	4,4	29,5
Займы в микрофинансовых организациях	6,0	4,0	85,3
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	3,2	2,8	89,2
Займы в кредитных потребительских кооперативах	3,6	2,4	89,2
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	5,6	2,8	86,9
Займы в ломбардах	6,4	2,0	87,3
Добровольное страхование жизни	20,3	4,4	70,5
Другое добровольное страхование	23,5	1,6	70,5
Обязательное медицинское страхование	40,6	8,8	44,6
Другое обязательное страхование	27,1	6,4	62,2
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	5,2	3,6	86,1
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	4,0	1,2	83,7
Обязательное пенсионное страхование	35,1	9,6	49,4
Негосударственное пенсионное обеспечение	12,0	4,8	78,1
Брокерские счета	8,4	2,4	83,7
<b>Представители микропредприятий</b>			
Банковские кредиты	48,1	22,4	29,5
Банковские вклады	40,9	16,5	42,6
Банковские расчетные (дебетовые) карты, включая зарплатные	65,0	10,5	24,5



	Удовле- творен	Не удовле- творен	Не сталки- вался
Банковские кредитные карты	45,1	16,9	38,0
Банковские переводы и платежи	70,5	8,0	21,5
Займы в микрофинансовых организациях	15,2	8,9	75,9
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовых организациях	13,1	5,5	81,4
Займы в кредитных потребительских кооперативах	11,4	5,1	83,5
Размещение средств в форме договора займа в кредитных потребительских кооперативах	11,8	5,9	82,3
Займы в ломбардах	10,5	5,5	84,0
Добровольное страхование жизни	26,6	5,9	67,5
Другое добровольное страхование	28,7	7,2	64,1
Обязательное медицинское страхование	48,9	12,7	38,4
Другое обязательное страхование	31,6	8,4	59,9
Займы в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	11,4	4,6	84,0
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	9,3	5,5	85,2
Обязательное пенсионное страхование	30,8	13,9	55,3
Негосударственное пенсионное обеспечение	15,6	8,9	75,5
Брокерские счета	8,9	5,1	86,1

В большей степени **субъекты МСП** удовлетворены банковскими переводами и платежами (67,8 %), банковскими расчетными (дебетовыми) картами, включая зарплатные (63,9 %) и обязательным медицинским страхованием (47,1 %). В тоже время не удовлетворены банковскими кредитами (20,6 %) банковскими вкладами (13 %), и банковскими кредитными картами (11,1 %). В категорию финансовых продуктов/ услуг, с которыми совсем «Не сталкивалась» наибольшая часть предпринимателей вошли Займы в кредитных потребительских кооперативах (89,1 %), займы в ломбардах (88,8 %), размещение средств в микрофинансовых организациях (88,4 %).

В целом, по результатам опроса можно отметить среднюю удовлетворенность респондентов продуктами/услугами, предоставляемыми финансовыми организациями региона.

На вопрос «Если говорить о Вашем населенном пункте, удовлетворены ли Вы следующими характеристиками финансовых организаций и их услуг?» в ходе опроса, проводимого **Уполномоченным органом**, получены следующие ответы респондентов:

**Информация об удовлетворенности характеристиками финансовых организаций и их услуг, в 2023 году, в процентах**

	<b>Не удовле- творен</b>	<b>Удовле- творен</b>	<b>Не сталки- вался</b>
<b>Субъекты малого и среднего предпринимательства</b>			
Количеством и удобством расположения банковских отделений	9,8	73,4	16,8
Качеством обслуживания в банковском отделении	5,4	77,0	17,6
Качеством дистанционного банковского обслуживания	6,4	72,5	21,1
Имеющимся у Вас выбором различных банков	10,4	66,1	23,5
Стоимостью банковских услуг	20,5	56,2	23,3
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	3,7	16,6	79,7
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	2,4	16,3	81,3
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	4,2	12,9	82,9
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	3,2	14,0	82,9
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	7,6	43,3	49,1
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	7,4	41,9	50,6
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	9,4	40,2	50,4
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	15,5	35,1	49,4
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	5,7	19,9	74,4
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	6,7	17,7	75,7
Количеством и удобством расположения брокеров	5,8	16,6	77,6
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	5,1	13,7	81,3
Качеством интернет-связи	20,6	47,2	32,2
Качеством мобильной связи	20,9	48,7	30,4

	Не удовле- творен	Удовле- творен	Не сталки- вался
<b>Субъекты среднего предпринимательства</b>			
Количеством и удобством расположения банковских отделений	4,5	83,3	12,1
Качеством обслуживания в банковском отделении	1,5	86,4	12,1
Качеством дистанционного банковского обслуживания	1,5	83,3	15,2
Имеющимся у Вас выбором различных банков	3,0	74,2	22,7
Стоимостью банковских услуг	15,2	57,6	27,3
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	0,0	3,0	97,0
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	0,0	6,1	93,9
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	3,0	3,0	93,9
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	1,5	3,0	95,5
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	4,5	45,5	50,0
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	4,5	50,0	45,5
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	7,6	50,0	42,4
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	19,7	39,4	40,9
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	6,1	7,6	86,4
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	4,5	10,6	84,8
Количеством и удобством расположения брокеров	9,1	16,7	74,2
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	3,0	4,5	92,4
Качеством интернет-связи	16,7	50,0	33,3
Качеством мобильной связи	15,2	51,5	33,3
<b>Субъекты малого предпринимательства</b>			
Количеством и удобством расположения банковских отделений	8,8	76,5	14,3
Качеством обслуживания в банковском отделении	5,2	77,3	16,3
Качеством дистанционного банковского обслуживания	5,2	74,1	18,7
Имеющимся у Вас выбором различных банков	11,2	65,3	21,5

	Не удовле- творен	Удовле- творен	Не сталки- вался
Стоимостью банковских услуг	17,9	54,2	22,7
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	4,0	16,3	76,9
Качеством обслуживания в микрофинансовых организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах	1,2	15,5	79,7
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	3,6	12,7	79,7
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	2,4	13,5	77,3
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	5,6	39,4	47,8
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	5,6	35,5	53,0
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	8,4	35,1	51,8
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	10,4	33,5	51,4
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	4,4	20,7	70,5
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	4,8	15,9	72,9
Количеством и удобством расположения брокеров	4,8	15,5	77,7
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	3,6	13,5	74,9
Качеством интернет-связи	19,1	46,2	28,3
Качеством мобильной связи	17,9	48,2	28,3
<b>Представители микропредприятий</b>			
Количеством и удобством расположения банковских отделений	12,2	67,1	20,7
Качеством обслуживания в банковском отделении	6,8	73,0	20,3
Качеством дистанционного банковского обслуживания	8,9	66,2	24,9
Имеющимся у Вас выбором различных банков	11,4	63,3	25,3
Стоимостью банковских услуг	23,6	54,9	21,5
Количеством и удобством расположения микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	4,2	20,3	75,5
Качеством обслуживания в микрофинансовых	4,2	19,4	76,4

	Не удовле- творен	Удовле- творен	Не сталки- вался
организациях, ломбардах, кредитных потребительских кооперативах и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативах			
Имеющимся у Вас выбором различных микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	5,1	15,2	79,7
Стоимостью услуг микрофинансовых организаций, ломбардов, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	4,2	16,5	79,3
Количеством и удобством расположения субъектов страхового дела	10,1	43,5	46,4
Качеством обслуживания у субъектов страхового дела	9,7	43,9	46,4
Имеющимся у Вас выбором различных субъектов страхового дела	10,5	40,9	48,5
Стоимостью услуг субъектов страхового дела	19,0	33,8	47,3
Количеством и удобством расположения негосударственных пенсионных фондов	6,8	21,5	71,7
Имеющимся у Вас выбором различных негосударственных пенсионных фондов	8,9	20,3	70,9
Количеством и удобством расположения брокеров	5,9	17,3	76,8
Имеющимся у Вас выбором различных брокеров	6,8	15,2	78,1
Качеством интернет-связи	21,9	44,3	33,8
Качеством мобильной связи	24,5	45,6	30,0

Из чего следует, что в большей степени субъекты МСП удовлетворены качеством обслуживания в банковском отделении (77,0 %), количеством и удобством расположения банковских отделений (73,4 %), качеством дистанционного банковского обслуживания (72,5 %), имеющимся выбором различных банков (66,1 %) и качеством мобильной связи (48,7 %). Не удовлетворены – качеством мобильной связи (20,9 %), стоимостью банковских услуг (20,5 %), и стоимостью услуг субъектов страхового дела (15,5 %). В разрезе масштабов бизнеса информация представлена в таблице 37.

Респондентов в ходе опроса, проводимого Уполномоченным органом, также попросили оценить по пятибалльной шкале, какие каналы обслуживания есть практически везде, а каких не хватает. Большая часть субъектов МСП отметила, что достаточно касс в отделении банка (54,9 %), POS-терминалов для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (50,6 %) и банкоматов или терминалов (устройств без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (49,5 %). Более подробная информация в разрезе масштабов бизнеса представлена в таблице 35.

**Оценка предпринимателями количества каналов обслуживания**  
(от 1 – мало до 5 – достаточно), %

	1	2	3	4	5
<b>Субъекты малого и среднего предпринимательства</b>					
Касса в отделении банка	6,23	4,6	13,9	20,3	54,9
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	6,86	7,0	14,8	21,8	49,5
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	10,83	7,6	19,9	21,3	40,4
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	9,06	6,8	12,9	20,5	50,6
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	9,21	5,8	17,3	20,0	47,7
Отделение почтовой связи	7,79	8,7	18,1	19,4	46,0
<b>Субъекты среднего предпринимательства</b>					
Касса в отделении банка	0,0	1,5	13,6	12,1	72,7
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	3,0	1,5	15,2	22,7	57,6
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	6,1	6,1	22,7	19,7	45,5
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	3,0	3,0	15,2	24,2	54,5
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	1,5	1,5	10,6	24,2	62,1
Отделение почтовой связи	4,5	4,5	10,6	13,6	66,7
<b>Субъекты малого предпринимательства</b>					
Касса в отделении банка	4,4	4,0	13,5	21,5	56,6
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	4,8	6,8	13,9	23,9	50,6
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения банка	8,8	7,6	19,5	23,9	40,2
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	6,4	7,2	15,9	19,5	51,0
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	7,2	5,2	18,3	22,7	46,6
Отделение почтовой связи	6,8	8,4	19,5	20,7	44,6
<b>Представители микропредприятий</b>					
Касса в отделении банка	9,7	5,9	13,9	20,7	46,4
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	10,1	8,9	15,6	19,4	46,0
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) вне отделения	14,3	8,0	19,4	19,0	39,2

	1	2	3	4	5
банка					
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	13,1	7,2	8,4	19,4	46,4
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	13,5	7,6	18,1	16,0	44,7
Отделение почтовой связи	9,7	10,1	18,6	19,4	41,4

На вопрос «Какими каналами Вы можете воспользоваться быстро, не тратя много времени на доступ к ним или на ожидание, а для каких требуется время?» наибольшая доля **субъектов МСП**, выбравших вариант ответа «На доступ трату много времени» отметили отделение почтовой связи (12,2 %), POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг) (8,2 %), Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка (7,7%).

И в тоже время в категорию каналов, которыми можно воспользоваться быстро вошли банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в не отделений банка (47,5 %), банкоматы или терминалы (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка (47,1 %) и платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг) (46,8 %). Более подробная информация в разрезе масштабов бизнеса приведена ниже в таблице 36.

Таблица 36

**Оценка предпринимателями времени,  
затрачиваемого на доступ к каналам обслуживания  
(от 1 - на доступ трату много времени, до 5 - могу воспользоваться быстро), %**

	1	2	3	4	5
<b>Субъекты малого и среднего предпринимательства</b>					
Касса в отделении банка	7,1	6,4	19,6	22,0	44,9
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	5,1	6,1	15,0	26,7	47,1
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	7,7	5,3	15,2	24,3	47,5
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	8,2	4,9	18,5	23,6	44,7
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	6,7	5,1	17,1	24,4	46,8
Отделение почтовой связи	12,2	8,2	20,4	22,5	36,7
<b>Субъекты среднего предпринимательства</b>					
Касса в отделении банка	1,52	1,5	16,7	22,7	57,6

	1	2	3	4	5
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	1,52	3,0	15,2	21,2	59,1
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	1,52	1,5	16,7	30,3	50,0
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	1,52	1,5	16,7	24,2	56,1
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	1,52	0,0	16,7	22,7	59,1
Отделение почтовой связи	10,61	0,0	22,7	25,8	40,9
<b>Субъекты малого предпринимательства</b>					
Касса в отделении банка	4,4	6,0	23,9	26,3	39,4
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	3,6	4,8	17,1	32,3	42,2
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	6,0	4,4	16,7	25,1	46,6
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	6,4	4,4	19,9	25,9	43,4
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	4,8	5,2	16,7	28,7	44,6
Отделение почтовой связи	9,6	6,0	23,9	26,7	33,9
<b>Представители микропредприятий</b>					
Касса в отделении банка	11,4	8,0	15,6	16,9	46,4
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств) в отделении банка	7,6	8,4	12,7	22,4	48,9
Банкомат или терминал (устройство без функции выдачи наличных денежных средств), установленный не в отделении банка	11,0	7,2	12,7	21,1	46,4
POS-терминал для безналичной оплаты с помощью банковской карты в организациях торговли (услуг)	11,8	6,3	17,3	20,7	42,2
Платежный терминал для приема наличных денежных средств с целью оплаты товаров (услуг)	10,1	6,3	17,7	20,3	45,6
Отделение почтовой связи	15,2	12,7	15,6	16,9	38,0

Таким образом, по результатам анкетирования населения и субъектов МСП, проведенного Уполномоченным органом совместно с администрациями муниципальных районов и городских округов и органами исполнительной власти области, наблюдается благоприятное состояние удовлетворенности населения и субъектов МСП деятельностью в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории области.



### **Результаты мониторинга доступности для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства финансовых услуг, оказываемых на территории Белгородской области**

В ходе мониторинга доступности финансовых услуг использованы результаты анкетирования потребителей и предпринимателей, проведенного Уполномоченным органом совместно с администрациями муниципальных районов и городских округов и органами исполнительной власти области.

Результаты проведенного анкетирования потребителей, проводимые **Уполномоченным органом**, показали, что 69,9 % **населения** в 2023 году пользовалось услугами банков, 21,8 % – страховых компаний, 2,6 % – микрофинансовых организаций, 2,0 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных, 3,0 % – услугами других финансовых организаций (брокеров, доверительных управляющих, управляющих компаний негосударственным пенсионным фондом, паевым инвестиционным фондом) и 30,8 % ответили, что не пользовались услугами финансовых организаций.

В разрезе групп населения результаты следующие: 51,0 % **учащихся/студентов** пользовались услугами банков, 18,3 % – страховых компаний, 1,9 % – микрофинансовых организаций, 1,9 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных и 51 % – не пользовались услугами финансовых организаций; 75,9 % **работающих по найму** пользовались услугами банков, 22,7 % – страховых компаний, 2,0 % – микрофинансовых организаций, 2,5 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных, 3,1 % – услугами других финансовых организаций (брокеров, доверительных управляющих, управляющих компаний негосударственным пенсионным фондом, паевым инвестиционным фондом), 22,4 % ответили, что не пользовались услугами финансовых организаций; 64,0 % **предпринимателей** пользовались услугами банков, 23,2 % – страховых компаний, 5,6 % – микрофинансовых организаций, 2,4 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных, 4,0 % – услугами других финансовых организаций (брокеров, доверительных управляющих, управляющих компаний негосударственным пенсионным фондом, паевым инвестиционным фондом), 40,0 % ответили, что не пользовались услугами финансовых организаций; 61,7 % **самозанятых** пользовались услугами банков, 24,5 % – страховых компаний, 6,4 % – микрофинансовых организаций, 1,1 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных, 3,2 % – услугами других финансовых организаций (брокеров, доверительных управляющих, управляющих компаний негосударственным пенсионным фондом, паевым инвестиционным фондом), 40,4 % ответили, что не пользовались услугами финансовых организаций; 65,9 % **пенсионеров** пользовались услугами банков, 20,3% – страховых компаний, 1,4 % – микрофинансовых организаций, 0 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных, 2,9 % – услугами других

финансовых организаций (брокеров, доверительных управляющих, управляющих компаний негосударственным пенсионным фондом, паевым инвестиционным фондом), 39,9 % ответили, что не пользовались услугами финансовых организаций; 53,8 % **безработных/временно не работающих** пользовались услугами банков, 13,8 % – страховых компаний, 2,5 % – микрофинансовых организаций, 0 % – кредитных потребительских кооперативов, в том числе сельскохозяйственных, 1,3 % – услугами других финансовых организаций (брокеров, доверительных управляющих, управляющих компаний негосударственным пенсионным фондом, паевым инвестиционным фондом) и 56,3 % ответили, что не пользовались услугами финансовых организаций.

На вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) в рамках сбережения и размещения свободных денежных средств Вы пользовались в 2023 году?» что имеют сейчас банковские вклады ответили 28,7 % **населения**, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 8,9 %, не пользовался в 2023 году – 62,5 %; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации 5,5 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 5,7 %, не пользовался в 2023 году – 88,8 %; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе 3,8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,8 %, не пользовался в 2023 году – 91,4 %; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе 3,4 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,1 %, не пользовался в 2023 году – 92,5 %; имеют индивидуальный инвестиционный счет 4 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,9 %, не пользовался в 2023 году – 91,1%; имеется инвестиционное страхование жизни у 6%, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,3%, не пользовался в 2023 году – 89,6%; имеют сейчас брокерский счет 4,4%, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,8 %, не пользовался в 2023 году – 91,8%; вложили средства в паевой инвестиционный фонд 3,2 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,6 %, не пользовался в 2023 году – 92,2 %.

17 % **учащихся/ студентов** отметили, что у них есть банковский вклад, у 15,1% не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году и 67,9% не пользовались; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе 6,1%, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 12,2%, не пользовался в 2023 году – 81,6%; имеют сейчас инвестиционное страхование жизни 8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 82 %, не пользовался в 2023 году – 84 %; 4,1 % отметили, что у них есть договора на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе, у 12,2 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году и 83,7% не пользовались; 2 %отметили, что у них есть индивидуальный инвестиционный счет, у 10,2% не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году и 87,8% не пользовались. Самыми распространенными финансовыми продуктами (услугами) у **работающих по**

**найму** являются банковские вклады («Имеется сейчас» – 26,0 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 8,4 %, «Не пользовался в 2023 году – 65,6 %), договора на размещение средств в форме займа («Имеется сейчас» – 6,7 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 3,9 %, «Не пользовался в 2023 году – 89,4 %), инвестиционное страхование жизни («Имеется сейчас» – 5,9 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 3,5 %, «Не пользовался в 2023 году – 90,6 %); у **предпринимателей** – банковские вклады («Имеется сейчас» – 47,3 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 12,2 %, «Не пользовался в 2023 году – 40,5 %), договор на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации («Имеется сейчас» – 15,5 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 11,3%, «Не пользовался в 2023 году – 73,2%) и индивидуальные инвестиционные счета («Имеется сейчас» – 9,6 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 11 %, «Не пользовался в 2023 году – 79,5 %); у **самозанятых** – банковские вклады («Имеется сейчас» – 36,7 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 11,7 %, «Не пользовался в 2023 году – 51,7 %), инвестиционное страхование жизни («Имеется сейчас» – 5,5 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 7,3 %, «Не пользовался в 2023 году – 87,3 %) и брокерский счет («Имеется сейчас» – 5,5 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 5,5 %, «Не пользовался в 2023 году – 89,1 %); **пенсионеров** – банковские вклады («Имеется сейчас» – 47,5 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 5 %, «Не пользовался в 2023 году – 47,5 %), инвестиционное страхование жизни («Имеется сейчас» – 7,6 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 6,3 %, «Не пользовался в 2023 году – 86,1 %); **безработных/временно не работающих** – банковские вклады («Имеется сейчас» – 18,4 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 7,9 %, «Не пользовался в 2023 году – 73,7 %), договор на размещение средств в микрофинансовой организации («Имеется сейчас» – 2,7 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 2,7 %, «Не пользовался в 2023 году – 94,6 %).

44 % **населения** не пользовались ни одним из перечисленных выше продуктов в связи с отсутствием свободных денег, 11,2 % – предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом), 8,8 % – не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства, 8,4 % отметили, что данными услугами уже пользуются другие члены семьи, 6,1% – отделения финансовых организаций находятся слишком далеко, 2,3 % – используют другие способы размещения свободных денежных средств (недвижимость, покупка украшений, антиквариата). Самыми распространенными барьерами для **учащихся/студентов** являются отсутствие свободных денег (32,1%) и предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) (11,3 %); для **работающих по найму** – отсутствие свободных денег (45,7%), предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) (11%), данными услугами пользуются другие члены семьи (8,4 %); для **предпринимателей** – отсутствие свободных денег (28,1 %),

не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства (19,3 %), данными услугами пользуются другие члены семьи (17,5 %); для **самозанятых** – отсутствие свободных денег (27,7 %), предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) и не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства (по 17%); для **пенсионеров** – отсутствие свободных денег (58,9%), предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) (14,3 %), не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства (7,1%); для **безработных/ временно не работающих** – отсутствие свободных денег (57,7 %), не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства (15,4%), предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом) (11,5 %).

На вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) в рамках кредитования Вы пользовались в 2023 году?», что имеют сейчас онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) отметили 17,0 % **населения**, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 6,0 %, не пользовался в 2023 году – 77,0 %; имеют иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом 14,5 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,3 %, не пользовался в 2023 году – 80,7 %; используют кредитный лимит по кредитной карте 18,6 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 5,7 %, не пользовался в 2023 году – 75,4 %; имеют онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) 3,8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,7 %, не пользовался в 2023 году – 91,5 %; имеют иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом, 4,1 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,9 %, не пользовался в 2023 году – 91,3 %; имеют онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе 2,4 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,5 %, не пользовался в 2023 году – 93,5 %; имеют иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом 2,8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,9 %, не пользовался в 2023 году – 92,6 %; имеют онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе 2,1 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,4 %, не пользовался в 2023 году – 93,6 %; имеют иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом, 2,6 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 3,6 %, не пользовался в 2023 году – 92,8 %; имеют заём в ломбарде 2,1 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,2 %, не пользовался в 2023 году – 92,8%.

Самыми популярными финансовыми продуктами (услугами) по итогам анкетирования для **учащихся** являются использование онлайн-кредита в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) («Имеется сейчас» – 16,3 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 14,3 %, «Не пользовался в 2023 году» – 67,3 %), использование кредитного лимита по кредитной карте («Имеется сейчас» – 16,3 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 18,4 %, «Не пользовался в 2023 году» – 65,3 %), иного кредита в банке, не являющийся онлайн-кредитом, («Имеется сейчас» – 8,2 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 8,8 %, «Не пользовался в 2023 году» – 77,6 %); для **работающих по найму** – использование онлайн-кредита в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) («Имеется сейчас» – 15,6 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 5,1 %, «Не пользовался в 2023 году» – 79,3 %), использование кредитного лимита по кредитной карте, («Имеется сейчас» – 17 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 5,1 %, «Не пользовался в 2023 году» – 77,9 %), иного кредита в банке, не являющийся онлайн-кредитом, («Имеется сейчас» – 12,8 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 4 %, «Не пользовался в 2023 году» – 83,2 %); для **предпринимателей** – кредита в банке, не являющийся онлайн-кредитом («Имеется сейчас» – 31,1 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 12,2 %, «Не пользовался в 2023 году» – 54,1 %), онлайн-кредита в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) («Имеется сейчас» – 31,1 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 17,6 %, «Не пользовался в 2023 году» – 51,4 %) использование кредитного лимита по кредитной карте («Имеется сейчас» – 28,4 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 13,5 %, «Не пользовался в 2023 году» – 56,8 %); для **самозанятых** – использование кредитного лимита по кредитной карте («Имеется сейчас» – 32,1 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 3,6 %, «Не пользовался в 2023 году» – 64,3 %); использование иного кредита в банке, не являющийся онлайн-кредитом, («Имеется сейчас» – 25,5 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 3,6 %, «Не пользовался в 2023 году» – 70,9 %), онлайн-кредита в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) («Имеется сейчас» – 18,6 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 3,4 %, «Не пользовался в 2023 году» – 78 %); для **пенсионеров** – онлайн-кредита в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) («Имеется сейчас» – 16,3 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 2,5 %,

«Не пользовался в 2023 году» – 81,3 %), иного кредита в банке, не являющийся онлайн-кредитом, («Имеется сейчас» – 13,6 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 1,2 %, «Не пользовался в 2023 году» – 85,2 %), использование кредитного лимита по кредитной карте («Имеется сейчас» – 14,1 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 1,3 %, «Не пользовался в 2023 году» – 84,6 %); для **безработных/временно не работающих** – использование кредитного лимита по кредитной карте («Имеется сейчас» – 30,3 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 0 %, «Не пользовался в 2023 году» – 69,7 %), онлайн-кредита в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) («Имеется сейчас» – 21,9 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 6,3 %, «Не пользовался в 2023 году» – 71,9 %), использование иного кредита в банке, не являющийся онлайн-кредитом, («Имеется сейчас» – 12,5 %, «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году» – 0 %, «Не пользовался в 2023 году» – 87,5 %);

24,3 % населения не пользовалось в 2023 году ни одним из перечисленных выше продуктов так как не любят кредиты/займы/не хотят жить в долг, 20,5% - процентная ставка слишком высокая, у 13,5 % нет необходимости в заемных средствах, 7,4 % не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства, 4,3 % отметили, что отделения финансовых организаций находятся слишком далеко, у 1,6 % отсутствуют необходимые документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы, и т.д.), 2,6 % не уверены в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций, 2,2 % - используют другие способы получить займа (неформальные источники (родные и друзья), заём у работодателя), 1,4 % не обладают навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа).

Для **студентов** распространенным барьером является отсутствие необходимости в заемных средствах (22,2 %), слишком высокая процентная ставка (18,5 %); не хотят жить в долг (9,3 %), для **работающих по найму** – отсутствие желания жить в долг (26,5 %), слишком высокая процентная ставка (19,6 %), нет необходимости в заемных средствах (10,8%); для **предпринимателей** – процентная ставка слишком высокая (24,2 %), не хотят жить в долг (17,7 %), не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства (12,9%); для **самозанятых** – процентная ставка слишком высокая (30,8 %), не хотят жить в долг (17,3 %), нет необходимости в заемных средствах (13,5 %); для **пенсионеров** – нет необходимости в заемных средствах (30,1 %), не хотят жить в долг (27,4 %), процентная ставка слишком высокая (20,5 %); для **безработных** – нет необходимости в заемных средствах (31,2 %), процентная ставка слишком высокая (18,8 %), не хотят жить в долг (12,5 %). Исходя из чего можно сделать выводы, что для всех групп населения причины практически одинаковые.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) имеется у 60,1 % **населения**, у 4,7 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 35,2 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 24,1 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 5,8 %, и не пользовались в 2023 году 69,6 %; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 19,9 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 4,6 %, и не пользовались в 2023 году 74,3 %; кредитная карта имеется у 27,6 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 4,5 %, и не пользовались в 2023 году 66,8 %.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) имеется у 55,3 % **учащихся**, у 4,3 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 40,4 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 23,4 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 14,9 %, и не пользовались в 2023 году 61,7%; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 27,1 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 6,3 %, и не пользовались в 2023 году 66,7 %; кредитная карта имеется у 14,6 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 10,4 %, и не пользовались в 2023 году 75,0 %.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) имеется у 62,0 % **работающих по найму**, у 3,6 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 34,4 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 18,3%, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 5,1 %, и не пользовались в 2023 году 76,6 %; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 16,3 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 4,7 %, и не пользовались в 2023 году 79%; кредитная карта имеется у 23,3 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 4 %, и не пользовались в 20213году 72,8 %.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий,

командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) имеется у 59,5 % **предпринимателей**, у 6,8 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 33,8 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 37,8 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 9,5%, и не пользовались в 2023 году 48,6 %; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 39,2 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 5,4 %, и не пользовались в 2023 году 52,7%; кредитная карта имеется у 60,8 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 8,1 %, и не пользовались в 2023 году 28,4 %.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) имеется у 19 % **безработных**, у 8,0 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 8,0 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 15,0 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 2,0 %, и не пользовались в 2023 году 16,0 %; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 14 %, и не пользовались в 2023 году 18,0 %; кредитная карта имеется у 20,0 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 2,0 %, и не пользовались в 2023 году 11,0 %.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного проекта) имеется у 55,2 % **самозанятых**, у 3,4 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 41,4 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 44,8 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 8,6 %, и не пользовались в 2023 году 43,1 %; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 32,8 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 5,2 %, и не пользовались в 2023 году 55,2 %; кредитная карта имеется у 53,4%, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 1,7 %, и не пользовались в 2023 году 34,5 %.

Зарплатная карта (банковская карта, предназначенная для выплаты сотруднику заработной платы и других денежных начислений (премий, командировочных, материальной помощи и т.д.) выданная организацией, заключившей с банком договор на обслуживание в рамках зарплатного



проекта) имеется у 40,0 % **пенсионеров**, у 6,0 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, и 35,0 % не пользовались в 2023 году; расчетная (дебетовая) карта для получения пенсий и иных социальных выплат имеется у 43,0 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 2,0 %, и не пользовались в 2023 году 37,0 %; другая расчетная (дебетовая) карта, кроме зарплатной карты и (или) карты для получения пенсий и иных социальных выплат, имеется у 15,0%, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 3,0 %, и не пользовались в 2023 году 57,0 %; кредитная карта имеется у 17,0 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 4,0 %, и не пользовались в 2023 году 57,0 %.

Не пользовались перечисленными выше картами 18,5 % **населения** по причине отсутствия достаточного количества денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов, 9,7 % указали, что платежная карта есть у других членов семьи, 7,5 % – банкоматы находятся слишком далеко, 7,2 % – не доверяют банкам (кредитным организациям), 5,7 % – отделения банков находятся слишком далеко, 4,3 % – обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого, 2,9 % – в организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал, 1,6 % – нет необходимых документов (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, документ о выплате заработной платы, справка с места работы и т.д.).

Самыми распространенными причинами для **учащихся/ студентов** являются отсутствие денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (26,3 %), наличие платежной карты у других членов семьи – 13,2% и нахождение банкоматов слишком далеко (10,5 %), для **работающих по найму** – недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (18,0 %), нахождение банкоматов слишком далеко (6,8 %), недоверие банкам (кредитным организациям) (6,0 %), для **предпринимателей** – платежная карта есть у других членов семьи (12,2 %), недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (17,1 %), банкоматы находятся слишком далеко (7,3%), для **самозанятых** – недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (14,8 %), не доверяют банкам (кредитным организациям) (29,6 %), для **пенсионеров** – недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов и платежная карта есть у других членов моей семьи (по 5,0 %), для **безработных** – недостаточно денег для хранения их на счете / платежной карте и использования этих финансовых продуктов (3,0 %), платежная карта есть у других членов моей семьи (2,0 %).

30,0 % **населения** ответили, что имеется текущий счет (расчетный счет без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по

вкладу или счета платежной карты), 6,4 % ответили, что не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году, 63,6 – не пользовались в 2023 году, в том числе у 38,5 % **учащихся/студентов** имеется сейчас, 11,5 % – пользовались в 2023 году и 50,0 % – не пользовались; у 24,8 % **работающих по найму** имеется сейчас, 5,4 % – пользовались в 2023 году, 69,7% – не пользовались; у 51,9 % **предпринимателей** имеется сейчас, 10,4 % – пользовались в 2023 году, 37,7 % – не пользовались; у 44,8 % **самозанятых** имеется сейчас, 1,5 % – пользовались в 2023 году, 53,7 % – не пользовались; у 35,3 % **пенсионеров** имеется сейчас, 10,6 % – пользовались в 2023 году, 54,1% – не пользовались; у 9,0 % **безработных** имеется сейчас 3,0 % – пользовались в 2023 году, 24,0 % – не пользовались.

На вопрос «Пользовались ли Вы следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) в 2023 году?» 40,3 % **населения** отметили, что пользовались денежными переводами/платежами через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения (программы) для смартфона или планшета, 58,9 % - денежными переводами/платежами через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер), 27 % – денежными переводами/платежами 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), 19,8 % – денежными переводами/платежами через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью отправки смс на короткий номер.

Денежные переводы/платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) являются самым популярным типом дистанционного доступа по итогам анкетирования для **работающих по найму** (57,7 %), **предпринимателей** – 73,4%, денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения(программы) для смартфона или планшета (61,1%), **учащихся/студентов** (пользовались 68,0%) и **безработных** (9,0 %), Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения(программы) для смартфона или планшета – для **самозанятых** (58,8 %), Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) – для **пенсионеров** (40 %).

13,2 % **населения** указали, что не пользовались в 2023 году ни одним из перечисленных выше типов дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) так как не уверены в безопасности интернет-сервисов, 6,6 % – не обладают навыками использования таких технологий, 80,0 % – указали на иные причины.

Самым популярным вариантом ответа для всех групп населения, кроме предпринимателей стал «Я не уверен в безопасности интернет-сервисов» (**работающие по найму** – 26,1 % и **учащиеся/ студенты** – 16,7 %, у **предпринимателей** – 12,5 %).

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) имеется сейчас у 15,9 % **населения**, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 6,2 %, не пользовался в 2023 году – 68,7 %; 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) имеется сейчас у 13,8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 6,3 %, не пользовался в 2023 году – 78,7 %; обязательное медицинское страхование имеется сейчас у 50,9 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 7,4 %, не пользовался в 2023 году – 41,7 %; 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) имеется сейчас у 22,9 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 5,7 %, не пользовался в 2023 году – 69,8 %.

В разрезе групп населения также самым популярным видом страхования является обязательное медицинское.

По вопросу «Если вы не пользовались в 2023 году добровольным страхованием, отметьте высказывания, которые описывают причину отсутствия у Вас этих продуктов?» самым популярным ответом у **населения в целом** является «Не вижу смысла в страховании» (23,3 %), более подробная информация приведена ниже в таблице 37.

**Причины отсутствия у населения Белгородской области  
добровольного страхования**

<b>Причины</b>	<b>Доля респондентов, %</b>
Отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко	4,1
Стоимость страхового полиса слишком высокая	14,6
Другие невыгодные условия страхового договора	4,3
Я не доверяю страховым организациям	11,3
Не вижу смысла в страховании	23,3
Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи	6,3
Иное	36,1

В ТОП 3-х наиболее существенных причин отсутствия добровольного страхования по результатам анкетирования:

- **учащиеся/ студенты** выделили такие причины, как «Не вижу смысла в страховании» (20,5 %), «Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи» (9,1 %);

- **работающие по найму** – «Не вижу смысла в страховании» (21,8 %), «Стоимость страхового полиса слишком высокая» (15,8%) и «Я не доверяю страховым организациям» (12,1 %);

- **предприниматели** – «Не вижу смысла в страховании», «Я не доверяю страховым организациям» и «Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи» (по 15,4 %);

- **самозанятые** – «Не вижу смысла в страховании» (37,5 %),

- **пенсионеры (в том числе по инвалидности)** – «Не вижу смысла в страховании» (25,9 %), «Стоимость страхового полиса слишком высокая» (19 %), «Я не доверяю страховым организациям» (8,6 %);

- **безработные/ временно неработающие** – «Не вижу смысла в страховании» (52,6 %), «Стоимость страхового полиса слишком высокая» «Другие невыгодные условия страхового договора» (по 10,5 %), и «Договор добровольного страхования есть у других членов моей семьи» (15,8 %).

Свой уровень финансовой грамотности большинство населения области оценило, как средний. 22,9 % считают, что у них высокий уровень осведомленности, 67 % – средний, 9,8 % – низкий; 21% считают свой уровень знаний высоким, 68,1 % – средним, 10,1 % – низким; 21 % считают свои навыки высокими, 67,9 % – средними, 9,9 % – низкими; по критерию «Установки и поведение» 21,4 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 67,4% – «Средний» и 9,7 % – «Низкий».

24,0 % **учащихся/ студентов** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 63,5 % – средний, 12,5 % – низкий; 21,2 % считают свой

уровень знаний высоким, 67,3 % – средним, 11,5% – низким; 20,2 % считают свои навыки высокими, 67,3 % – средними, 12,5 % – низкими; по критерию «Установки и поведение» 20,27 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 67,3 % – «Средний» и 12,5 % – «Низкий».

40,8 % **предпринимателей** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 56 % – средний, 3,2% – низкий; 36,8 % считают свой уровень знаний высоким, 58,4 % – средним, 4,8 % – низким; 36,8 % считают свои навыки высокими, 58,4 % – средними, 4,8 % – низкими; по критерию «Установки и поведение» 36,8 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 60 % – «Средний» и 3,2 % – «Низкий».

22,6 % **работающих по найму** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 68,6 % – средний, 9,5 % – низкий; 20% считают свой уровень знаний высоким, 69,5 % – средним, 9,2 % – низким; 20 % считают свои навыки высокими, 69,1 % – средними, 8,9 % – низкими; по критерию «Установки и поведение» 20,9 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 68,9% – «Средний» и 7,9 % – «Низкий».

34,0 % **самозанятых** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 57,4 % – средний, 8,5 % – низкий; 35,1 % считают свой уровень знаний высоким, 53,2 % – средним, 11,7 % – низким; 31,9 % считают свои навыки высокими, 58,5 % – средними, 9,6 % – низкими; по критерию «Установки и поведение» 31,9 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 56,4 % – «Средний» и 11,7 % – «Низкий».

15,2 % **пенсионеров (в том числе по инвалидности)** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 68,8 % – средний, 15,9 % – низкий; 12,3 % считают свой уровень знаний высоким, 71,7 % – средним, 15,9% – низким; 13,8 % считают свои навыки высокими, 69,6 % – средними, 16,7 % – низкими; по критерию «Установки и поведение» 13 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 71 % – «Средний» и 15,9 % – «Низкий».

8,8 % **безработных/ временно неработающих** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 80 % – средний, 11,3 % – низкий; 6,3 % считают свой уровень знаний высоким, 80 % – средним, 13,8 % – низким; 7,5 % считают свои навыки высокими, 77,5 % – средними, 15% – низкими; по критерию «Установки и поведение» 7,5 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 70,0 % – «Средний» и 22,5 % – «Низкий».

По итогам проведенного анкетирования **субъектов МСП**, проведенного **Уполномоченным органом**, выявлены следующие результаты.

48,1 % хозяйствующий субъект в 2023 году пользовался услугами банков, 14,8 % – субъектов страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры), 2,3 % - микрофинансовых организаций 2,2 % – кредитных потребительских кооперативов, 1,6 % – сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов, 1,9 % – негосударственных пенсионных фондов, 1,5 % – брокеров, 0,1 % – ломбардов и 27,5 % респондентов утверждают, что не пользовались в 2023 году услугами финансовых организаций. В разрезе масштабов бизнеса информация приведена в таблице 38.

**Ответы респондентов на вопрос «Услугами каких финансовых организаций ваш хозяйствующий субъект пользовался в 2023 году?»**

Вариант ответа	Доля респондентов, %
<b>Средний бизнес</b>	
Банки	69,7
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	18,2
Микрофинансовые организации	0,0
Кредитные потребительские кооперативы	4,5
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	4,5
Ломбарды	0,0
Негосударственные пенсионные фонды	0,0
Брокеры	0,0
Не пользовался услугами финансовых организаций	24,2
<b>Малый бизнес</b>	
Банки	55,0
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	19,1
Микрофинансовые организации	2,8
Кредитные потребительские кооперативы	2,4
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	2,4
Ломбарды	0,0
Негосударственные пенсионные фонды	3,6
Брокеры	2,4
Не пользовался услугами финансовых организаций	38,2
<b>Микропредприятия</b>	
Банки	62,0
Субъекты страхового дела (страховые организации, общества взаимного страхования и страховые брокеры)	17,7
Микрофинансовые организации	3,8
Кредитные потребительские кооперативы	2,5
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы	0,8
Ломбарды	0,4
Негосударственные пенсионные фонды	1,7
Брокеры	1,7
Не пользовался услугами финансовых организаций	32,5

На вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) в рамках сбережения и размещения свободных денежных средств Ваш хозяйствующий субъект пользовался в 2023 году?» что имеют сейчас банковские вклады ответили 37,7 % **субъектов МСП**, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 9,1 %, не пользовался в 2023 году – 53,0 %; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в микрофинансовой организации 6,5 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 5,0 %, не

пользовался в 2023 году – 89,0 %; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в кредитном потребительском кооперативе 6,3 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,0 %, не пользовался в 2023 году – 92,0 %; имеют сейчас договора на размещение средств в форме займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе 3,8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 1,0 %, не пользовался в 2023 году – 95,0 %; имеют сейчас брокерский счет 4,4 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,0 %, не пользовался в 2023 году – 94,0 %; вложили средства в паевой инвестиционный фонд 2,8 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 4,0 %, не пользовался в 2023 году – 93,0 %.

Стоит отметить, что самыми популярным финансовым продуктом в рамках сбережения и размещения свободных денежных средств для всех масштабов бизнеса является банковский вклад (**средний бизнес**: 41,3 % - «Имеется сейчас» и 6,5 % - «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году»; **малый бизнес**: 31,4 % - «Имеется сейчас» и 10,9 % - «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году»; **микропредприятия**: 42,8 % - «Имеется сейчас» и 8,2 % - «Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году»).

34,0 % **субъектов МСП** не пользовались ни одним из вышеуказанных продуктов в связи с отсутствием свободных денег (данный барьер является существенным для следующих категорий бизнеса: представители **малых** – 36,3 %, **микропредприятий** – 44,2 %), 11,0 % используют другие способы размещения свободных денежных средств (данный барьер является существенным для представителей **средних предприятий** – 21,2 %), 7,8 % отметили, что предлагаемая процентная ставка слишком низкая (для продуктов с процентным доходом), 4,2 % не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы размещать в них денежные средства, и 3,0 % считают, что отделения финансовых организаций находятся слишком далеко.

На вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) в рамках кредитования пользовался Ваш хозяйствующий субъект в 2023 году?», что имеют сейчас онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) отметили 7,1 % **субъектов МСП**, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,4 %, не пользовался в 2023 году – 90,5 %; имеют иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом 32,6 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 8,7 %, не пользовался в 2023 году – 58,7 %; используют кредитный лимит по кредитной карте 9,3 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,3 %, не пользовался в 2023 году – 88,4 %; имеют онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме) 4,7 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 0 %, не пользовался в 2023 году – 95,3 %; имеют иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом, 2,3 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,3 %, не пользовался в 2023 году – 95,3 %; имеют онлайн-заём в кредитном

потребительском кооперативе 7 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,3 %, не пользовался в 2023 году – 90,7 %; имеют иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом, 4,7 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 2,3 %, не пользовался в 2023 году – 93,0 %; имеют онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе 7,0 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 0 %, не пользовался в 2023 году – 93,0 %; имеют иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом, 2,2 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 0 %, не пользовался в 2023 году – 97,8 %; имеют заём в ломбарде 0 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 0 %, не пользовался в 2023 году – 100,0 %; имеется лизинг 11,4 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 0 %, не пользовался в 2023 году – 88,6 %; имеется факторинг 0 %, не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году – 0 %, не пользовался в 2023 году – 100,0 %. В разрезе масштабов бизнеса ответы представлены в таблице 39.

Таблица 39

**Ответы респондентов на вопрос «Какими из перечисленных финансовых продуктов (услуг) в рамках кредитования пользовался Ваш хозяйствующий субъект в 2023 году?»**

	<b>Имеется сейчас</b>	<b>Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году</b>	<b>Не пользовался в 2023 году</b>
<b>Средний бизнес</b>			
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	7,1	2,4	90,5
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	32,6	8,7	58,7
Использование кредитного лимита по кредитной карте	9,3	2,3	88,4
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	4,7	0,0	95,3
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	2,3	2,3	95,3
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	7,0	2,3	90,7
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	4,7	2,3	93,0



	<b>Имеется сейчас</b>	<b>Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году</b>	<b>Не пользовался в 2023 году</b>
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	7,0	0,0	93,0
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	2,2	0,0	97,8
Заём в ломбарде	0,0	0,0	100,0
Лизинг	11,4	0,0	88,6
Факторинг	0,0	0,0	100,0
<b>Малый бизнес</b>			
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	15,2	6,6	78,1
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	17,4	8,7	73,8
Использование кредитного лимита по кредитной карте	9,6	3,4	87,0
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	3,4	3,4	93,2
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	6,8	0,7	92,5
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	1,4	4,1	94,6
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	4,8	0,7	94,6
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	1,4	4,8	93,8
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	2,2	1,4	96,4
Заём в ломбарде	2,2	1,5	96,4
Лизинг	15,0	5,0	80,0
Факторинг	2,9	0,7	96,4
<b>Микропредприятия</b>			
Онлайн-кредит в банке (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	28,6	8,8	62,6
Иной кредит в банке, не являющийся онлайн-кредитом	27,9	6,6	65,4
Использование кредитного лимита по	24,8	9,0	66,2

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году	Не пользовался в 2023 году
кредитной карте			
Онлайн-заём в микрофинансовой организации (договор заключен с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сумма кредита предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме)	5,1	6,6	88,2
Иной заём в микрофинансовой организации, не являющийся онлайн-займом	3,7	4,4	91,9
Онлайн-заём в кредитном потребительском кооперативе	2,2	6,6	91,2
Иной заём в кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	4,4	4,4	91,2
Онлайн-заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	2,2	4,4	93,3
Иной заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе, не являющийся онлайн-займом	3,0	2,3	94,7
Заём в ломбарде	1,5	3,7	94,8
Лизинг	8,4	4,6	87,0
Факторинг	2,3	5,3	92,4

18,0 % **субъектов МСП** не пользовались в 2023 году ни одним из перечисленных выше продуктов, так как нет необходимости в заемных средствах, 12,0 % не любят кредиты/займы, 14,0 % отметили, что процентная ставка слишком высокая, 4,0% не доверяют финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства, 5,6 % используют другие способы получить заем, 4,3 % респондентов ответили, что не уверены в технической безопасности онлайн-сервисов финансовых организаций и отделения финансовых организаций находятся слишком далеко, 3,6 % не обладают навыками использования онлайн-сервисов финансовых организаций для получения кредита (займа) и 3,0 % отметили, что у них нет необходимых документов.

Распространенными ответами для представителей **среднего бизнеса** стали «Нет необходимости в заемных средствах» - 34,4 % , «Не люблю кредиты / займы» и «Процентная ставка слишком высокая» - по 6,3 %, для **малого бизнеса** – «Нет необходимости в заемных средствах» 25%), «Я не доверяю финансовым организациям в достаточной степени, чтобы привлекать у них денежные средства» (4,4 %), «Не люблю кредиты / займы» (9,6 %), для **микропредприятий** – «Не люблю кредиты / займы» (14,8 %), «Нет необходимости в заемных средствах» (7,4%) и «Процентная ставка слишком высокая» (20 %).

Расчетная (дебетовая) карта имеется у 62,2 % **субъектов МСП**, у 4,0 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году и 34,0 % отметили, что не

пользовались в 2023 году. Кредитная карта имеется у 34,8 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 6 % и что не пользовались в 2023 году отметили 59,0 %.

У 46,7 % **субъектов среднего предпринимательства** имеется расчетная (дебетовая) карта, у 4,4 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году и 48,9 % отметили, что не пользовались в 2023 году. Кредитная карта имеется у 18,6 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 2,3 % и что не пользовались в 2023 году отметили 79,1 %.

У 54,1 % **субъектов малого предпринимательства** имеется расчетная (дебетовая) карта, у 4,7 % не имеется сейчас, но пользовались в 2031 году и 41,2 % отметили, что не пользовались в 2031 году. Кредитная карта имеется у 25,0 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 8,3 % и что не пользовались в 2023 году отметили 66,7 %.

У 78 % **микропредприятий** имеется расчетная (дебетовая) карта, у 2,1 % не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году и 22,0 % отметили, что не пользовались в 2023 году. Кредитная карта имеется у 47,9 %, не имеется сейчас, но пользовались в 2023 году 5,6 % и что не пользовались в 2023 году отметили 44,4 %.

По результатам опроса **Уполномоченного органа** не пользовались расчетными и кредитными картами в 2023 году 9,6 % **субъектов МСП** так как у них недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов, 1,5 % – отделения банков находятся слишком далеко, 3,5 % – нет необходимых документов, обслуживание счета/платежной карты стоит слишком дорого – 5,0%, 1,9 % – в организациях торговли (услуг), которыми я обычно пользуюсь, нет возможности проводить безналичную оплату за товары (услуги) с помощью банковской карты через POS-терминал, 3,1 % – не доверяют банкам (кредитным организациям). Для **субъектов среднего предпринимательства** существенными барьерами стали следующие причины – недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов и Я не доверяю банкам (кредитным организациям) (по 3,2 %), для **субъектов малого предпринимательства и микропредприятий** – недостаточно денег для хранения их на счете/платежной карте и использования этих финансовых продуктов (10,0 % и 11,3 % соответственно).

На вопрос «Пользовались ли Ваш хозяйствующий субъект в 2023 году текущим счетом (расчетным счетом без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты)?» 52,2 % **субъектов МСП** отметили, что имеется сейчас, 10,0 % что пользовались в 2023 году, но сейчас не имеется и 38,0 % не пользовались в 2023 году.

Также текущий счет (расчетный счет без возможности получения дохода в виде процентов, отличным от счета по вкладу или счета платежной карты)?» имеется у 58,3 % **субъектов среднего предпринимательства**, 2,1 % ответили, что пользовались в 2023 году, но сейчас не имеется и 39,6 % не пользовались в 2023 году; у 45,5 % **субъектов малого предпринимательства** имеется сейчас, 11,4 % ответили, что пользовались в 2023 году, но сейчас не имеется и 43,1 %

не пользовались в 2023 году; у 57,4 % **микропредприятий** имеется сейчас, 11 % ответили, что пользовались в 2023 году.

Информация по вопросу «Пользовался ли Ваш хозяйствующий субъект следующими типами дистанционного доступа к банковскому счету (расчетному счету, счету по вкладу, счету платежной карты) в 2023 году?» представлена в таблице 40. Самыми популярными у **субъектов МСП** являются денежные переводы/ платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер) (71,6 %), меньше всего пользовались в 2023 году денежными переводами/ платежами через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона – с помощью отправки смс на короткий номер (61,0 % отметили, что не пользовались).

Таблица 40

**Использование субъектами МСП дистанционного доступа к  
банковскому счету в 2023 году, %**

	<b>Да, пользовался</b>	<b>Нет, не пользовался</b>
<b>Субъекты МСП</b>		
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	71,6	28
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)	47,0	53
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения(программы) для смартфона или планшета	54,5	45
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	39	61
<b>Средний бизнес</b>		
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	66,0	34,0
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)	31,1	68,9
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения(программы) для смартфона или планшета	29,5	70,5

	Да, пользовался	Нет, не пользовался
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	15,2	84,8
<b>Малый бизнес</b>		
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	69,2	30,8
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)	37,9	62,1
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения(программы) для смартфона или планшета	43,7	56,3
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	30,3	69,7
<b>Микропредприятия</b>		
Денежные переводы / платежи через интернет-банк с помощью стационарного компьютера или ноутбука (через веб-браузер)	75,9	24,1
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)	60,4	39,6
Денежные переводы / платежи через мобильный банк с помощью специализированного мобильного приложения(программы) для смартфона или планшета	72,9	27,1
Денежные переводы / платежи через мобильный банк посредством сообщений с использованием мобильного телефона - с помощью отправки смс на короткий номер	54,6	45,4

11,0 % субъектов МСП отметили, что не пользовались перечисленными выше типами дистанционного доступа к банковскому счету так как не уверены в безопасности интернет-сервисов, 2,2 % - отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам, 7,0 % - не обладают навыками использования таких технологий и у 5,2 % нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона, 74,0 % выбрали вариант ответа «Иное».

100 % субъектов среднего предпринимательства отметили, что не пользовались перечисленными выше типами дистанционного доступа к банковскому, выбрав вариант ответа «Иное».

16,8 % **субъектов малого предпринимательства** отметили, что не пользовались перечисленными выше типами дистанционного доступа к банковскому счету так как не уверены в безопасности интернет-сервисов, 1,0 % - отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам 7,9 % - не обладают навыками использования таких технологий и у 7,9 % нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона, 66,3 % выбрали вариант ответа «Иное».

8,7 % **микропредприятий** отметили, что не пользовались перечисленными выше типами дистанционного доступа к банковскому счету так как не уверены в безопасности интернет-сервисов, 7,8 % - не обладают навыками использования таких технологий и по 3,9 % - отсутствует возможность интернет-подключения или качество интернета не позволяет получить дистанционный доступ к финансовым услугам и нет компьютера, ноутбука, планшета, смартфона 75,7% выбрали вариант ответа «Иное».

Ответы респондентов по вопросу «Какими из перечисленных страховых продуктов (услуг) пользовался Ваш хозяйствующий субъект в 2023 году?» представлены ниже в таблице 41.

Таблица 41

**Информация об использовании страховых продуктов (услуг)  
в 2023 году**

	<b>Имеется сейчас</b>	<b>Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году</b>	<b>Не пользо- вался в 2023 году</b>
<b>Субъекты МСП</b>			
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)	21,0	3,0	76,0
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)	25,0	4,0	71,0

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году	Не пользо- вался в 2023 году
Обязательное медицинское страхование	62,0	2,0	35,0
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)	46,9	4,0	49,0
<b>Средний бизнес</b>			
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)	13,6	0,0	86,4
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)	31,1	4,4	64,4
Обязательное медицинское страхование	60,5	0,0	39,5
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)	50,0	0,0	50,0

	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году	Не пользо- вался в 2023 году
<b>Малый бизнес</b>			
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)	21,6	0,7	77,6
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)	26,1	2,9	71,0
Обязательное медицинское страхование	60,4	3,5	36,1
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)	42,6	4,3	53,2
<b>Микропредприятия</b>			
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)	22,6	6,6	70,8
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	21,9	5,8	72,3



	Имеется сейчас	Не имеется сейчас, но пользовался в 2023 году	Не пользо- вался в 2023 году
ответственности (ОСАГО); добровольное страхование финансовых рисков)			
Обязательное медицинское страхование	65,0	2,2	32,8
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)	50,4	4,4	45,3

Не пользовались в 2023 году добровольным страхованием 18,0 % **субъектов МСП** по причине того, что не видят смысла в страховании, 13,0 % отметили, что стоимость страхового полиса слишком высокая, 3,1 % не доверяют страховым организациям, 2,3 % отметили другие невыгодные условия страхового договора и 3,5 % отметили, что отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко.

10,7% субъектов **среднего предпринимательства** не видят смысла в страховании, 3,6 % считают, что стоимость страхового полиса слишком высокая.

16,4% субъектов **малого предпринимательства** не видят смысла в страховании, 12,1 % считают, что стоимость страхового полиса слишком высокая, 3,4 % не доверяют страховым организациям, 2,6 % отметили другие невыгодные условия страхового договора и 4,3 % ответили, что отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко.

20,5 % субъектов **микропредприятий** не видят смысла в страховании, 17 % считают, что стоимость страхового полиса слишком высокая, 3,6 % не доверяют страховым организациям, 2,7 % отметили другие невыгодные условия страхового договора и 3,6 % ответили, что отделения страховых организаций (а также страховые брокеры или общества взаимного страхования) находятся слишком далеко.

Свой уровень финансовой грамотности в ходе опроса, проводимого **Уполномоченным органом, субъекты МСП** в основном оценили, как средний: 30,5 % считают, что у них высокий уровень осведомленности, 66,5 % – средний, 2,9 % – низкий; 29,4 % считают свой уровень знаний высоким, 68,4 % – средним, 2,2 % – низким; 31 % считают свои навыки

высокими, 66,1 % – средними, 2,9 – низкими; по критерию «Установки и поведение» 29,9 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 67,5 % – «Средний» и 2,6 % – «Низкий».

Мнение субъектов **среднего предпринимательства**: 51,5 % считают, что у них высокий уровень осведомленности, 48,5 % – средний; 50 % считают свой уровень знаний высоким, 48,5 % – средним, 1,5 % – низким; 48,5 % считают свои навыки высокими, 50,0 % – средними, 1,5 – низкими; по критерию «Установки и поведение» 43,9 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 56,1 % – «Средний».

Ответы субъектов **малого предпринимательства** сложились следующим образом: 29,9 % считают, что у них высокий уровень осведомленности, 67,3 % – средний, 1,2 % – низкий; 27,5 % считают свой уровень знаний высоким, 69,3 % – средним, 0,8 % – низким; 29,9 % считают свои навыки высокими, 66,9 % – средними, 0,8 – низкими; по критерию «Установки и поведение» 28,7 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 67,3 % – «Средний» и 1,6 – «Низкий».

24,9 % **микропредприятий** считают, что у них высокий уровень осведомленности, 69,6 % – средний, 5,5 % – низкий; 24,9 % считают свой уровень знаний высоким, 71,3 % – средним, 3,8 % – низким; 26,6 % считают свои навыки высокими, 67,9 % – средними, 5,5 – низкими; по критерию «Установки и поведение» 26,6 % опрошенных выбрали вариант ответа «Высокий», 69,2 % – «Средний» и 4,2 % – «Низкий».

**Таким образом**, результаты мониторинга показали, что население и субъекты МСП имеют возможность свободно выбирать нужные им финансовые продукты и услуги. Также по результатам мониторинга удовлетворенности населения и субъектов МСП в сфере финансовых услуг, осуществляемой на территории области, наблюдается благоприятное состояние. Конкурентную среду на финансовом рынке в Белгородской области можно охарактеризовать как благоприятную с низким уровнем барьеров доступа к финансовым услугам.

**Заместитель министра  
области – начальник департамента  
стратегического планирования  
и конкурентной политики  
министерства экономического  
развития и промышленности  
Белгородской области**



**Баштовой М.А**