**АНКЕТА**

**по оценке удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг на товарных рынках Кировской области**

**и состоянием ценовой конкуренции**

Просим Вас сообщить Ваше мнение о качестве товаров, работ, услуг и уровне ценовой конкуренции в Кировской области!

Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

**Ваше мнение нам важно!**

*Министерство экономического развития*

*Кировской области*

**1. Укажите Ваш пол**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Мужской | v | Женский |

**2. Каков Ваш социальный статус?**

|  |  |
| --- | --- |
| v | Работаю |
|  | Предприниматель (ИП, собственник бизнеса) |
|  | Временно не работающий (отпуск по уходу за ребенком, неоплачиваемый отпуск) |
|  | Безработный |
|  | Учусь / студент |
|  | Пенсионер |
|  | Иное (пожалуйста, укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**3. Какое у Вас образование?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Основное общее образование |
|  | Среднее общее образование |
| v | Среднее профессиональное образование |
|  | Высшее образование, бакалавриат |
|  | Высшее образование, специалитет, магистратура |

**4. Какой Ваш возраст?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 18 – 24 |
|  | 25 – 34 |
| v | 35 – 44 |
|  | 45 – 54 |
|  | 54 – 64 |
|  | 65 и старше |

**5. Какие продовольственные товары Вы предпочитаете покупать?**

|  |  |
| --- | --- |
| v | Произведенные в Кировской области |
|  | Произведенные в других субъектах Российской Федерации |
|  | Произведенных за пределами территории Российской Федерации |

**6. Насколько Вы удовлетворены характеристиками товаров, работ, услуг, представленных в Вашем районе (городе) по следующим критериям:**

*(****1*** *– Не удовлетворен* ***2*** *– Скорее не удовлетворен* ***3*** *– Скорее удовлетворен*

***4*** *– Удовлетворен* ***0*** *– Затрудняюсь ответить/не совершал(а) покупок)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Уровень цен** | | | | | **Качество** | | | | | **Возможность выбора** | | | | |
| Услуги дошкольного образования | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги общего образования | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги среднего профессионального образования | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги дополнительного образования детей | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги детского отдыха и оздоровления | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Медицинские услуги | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |
| Услуги розничной торговли лекарственными препаратами и медицинскими изделиями | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 |
| Услуги психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Социальные услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги по благоустройству городской среды | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |
| Услуги по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |
| Услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |
| Услуги по перевозке пассажиров легковым такси | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |
| Услуги по жилищному строительству | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги по строительству дорог | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Услуги архитектурно-строительного проектирования | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Кадастровые и землеустроительные работы | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги автозаправочных станций | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |

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

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

**8. Качество каких товаров и/или услуг, по Вашему мнению, в Кировской области выше по сравнению с другими регионами? (пожалуйста, укажите)**

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

**9. Оцените уровень цен, качество и возможность выбора услуг субъектов естественных монополий в Вашем районе (городе) по следующим критериям:**

*(****1*** *– Не удовлетворен* ***2*** *– Скорее не удовлетворен* ***3*** *– Скорее удовлетворен*

***4*** *– Удовлетворен* ***0*** *– Затрудняюсь ответить)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Уровень цен** | | | | | **Качество** | | | | | **Возможность выбора** | | | | |
| Водоснабжение, водоотведение | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 |
| Водоочистка | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Теплоснабжение | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Газоснабжение | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Электроснабжение | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Услуги связи | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Взимание дополнительной платы |
|  | Навязывание дополнительных услуг |
|  | Отказ в установке приборов учета |
|  | Проблемы с заменой приборов учета |
|  | Требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур |
|  | Другое (укажите): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Не сталкивался с подобными проблемами |
| v | Затрудняюсь ответить |

**11. Обращались ли Вы в 2020 году в надзорные органы за защитой прав потребителей?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да, не удалось отстоять свои права |
|  | Да, частично удалось отстоять свои права |
|  | Да, полностью удалось отстоять свои права |
|  | Да, вопрос завис на рассмотрении |
| v | Нет |

**12. Как Вы считаете, в Вашем районе (городе) достаточный выбор финансовых организаций?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да, выбор достаточный |
| v | Выбор есть, но незначительный |
|  | Выбор отсутствует |

**13. Услугами каких финансовых организаций Вы пользуетесь?**

|  |  |
| --- | --- |
| v | Банки |
| v | Страховые организации |
|  | Негосударственные пенсионные фонды |
|  | Микрофинансовые организации |
|  | Ломбарды |
|  | Не пользуюсь |

**14. Как Вы считаете, в Вашем районе (городе) достаточно мест (устройств) для совершения платежей и денежных переводов?**

|  |  |
| --- | --- |
| v | Да, достаточно |
|  | Места есть, но их недостаточно |
|  | Таких мест нет |

**15. Насколько Вы удовлетворены финансовыми услугами, представляемыми в Вашем районе (городе) по следующим критериям:**

*(****1*** *– Не удовлетворен* ***2*** *– Скорее не удовлетворен* ***3*** *– Скорее удовлетворен*

***4*** *– Удовлетворен* ***0*** *– Затрудняюсь ответить/не совершал(а) покупок)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Стоимость (комиссии)** | | | | | **Качество** | | | | |
| Банки | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 |
| Страховые организации | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 | 1 | 2 | 3 | **4** | 0 |
| Микрофинансовые компании | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |
| Негосударственные пенсионные фонды | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 | 1 | 2 | **3** | 4 | 0 |
| Ломбарды | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** | 1 | 2 | 3 | 4 | **0** |

**16. Какими из следующих финансовых продуктов (услуг) Вы пользуетесь?**

|  |  |
| --- | --- |
| v | Зарплатная карта, оформленная работодателем |
| v | Кредитная карта |
|  | Ипотечный кредит |
|  | Потребительский кредит |
|  | Автокредит |
|  | Вклады (депозиты) |
|  | Денежные переводы |
| v | Страхование |
|  | Заем в микрофинансовой организации |
|  | Ничего из перечисленного |

**17. Какие для Вас существуют барьеры для доступа к финансовым услугам?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Высокая стоимость предоставления финансовой услуги |
|  | Сложность документального оформления получения финансовой услуги |
|  | Недостаточно высокий уровень доверия к безопасности интернет-сервисов |
|  | Недоверие к финансовым организациям |
|  | Недостаточный уровень осведомленности о финансовых услугах |
|  | Территориальная недоступность отделений финансовых организаций |
| v | Барьеров нет |

**18. Бывают ли ситуации в Вашей жизни, когда Вы не можете разобраться с необходимыми Вам финансовыми услугами (открытие счета в банке, выбор кредитного продукта, использование банковского терминала, карты и пр.)?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Таких ситуаций никогда не было |
| v | Такие ситуации возникают, но крайне редко |
|  | Такие ситуации возникают достаточно часто |
|  | Такие ситуации возникают постоянно |

**Спасибо за сотрудничество!**

*Контактное лицо в министерстве экономического развития и поддержки предпринимательства Кировской области –* Кузнецова Светлана Михайловна, тел (8332) 27-27-29 (доб. 2995), e-mail:s.kuznecova@ako.kirov.ru.