

Анкета для потребителей товаров и услуг

«ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ КОНКУРЕНЦИИ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ»

Добрый день!

В рамках проведения мониторинга состояния и развития конкуренции в регионе министерство экономического развития и инвестиций Самарской области проводит опрос мнения потребителей об удовлетворенности качеством товаров и услуг, реализуемых на региональных рынках.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов, посвященных Вашей оценке состояния конкуренции в регионе. Опрос является анонимным, все полученные результаты будут использоваться только в обобщенном виде.

Заполнение анкеты необходимо осуществлять путем обведения номера варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению

I. СОЦИАЛЬНО – ДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

1. УКАЖИТЕ, В КАКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ ВЫ ПРОЖИВАЕТЕ:

городской округ Самара	1
городской округ Тольятти	2
городской округ Новокуйбышевск	3
городской округ Жигулевск	4
городской округ Сызрань	5
городской округ Октябрьск	6
городской округ Кинель	7
городской округ Похвистнево	8
городской округ Чапаевск	9
городской округ Отрадный	10
Алексеевский район	11
Безенчукский район	12
Богатовский район	13
Большеглушицкий район	14
Большечерниговский район	15
Борский район	16
Волжский район	17
Елховский район	18
Исаклинский район	19
Камышлинский район	20
Кинельский район	21
Кинель-Черкасский район	22
Клявлинский район	23
Кошкинский район	24
Красноармейский район	25
Красноярский район	26
Нефтегорский район	27
Пестравский район	28
Похвистневский район	29
Приволжский район	30
Сергиевский район	31
Ставропольский район	32
Сызранский район	33
Хворостянский район	34
Челно-Вершинский район	35
Шенталинский район	36
Шигонский район	37

2. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ		3. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ	
Мужской	1	18 – 24 года	1
		25 – 34 года	2
		35 – 44 года	3
Женский	2	45 – 54 года	4
		55 – 64 года	5
		старше 65 лет	6

4. УКАЖИТЕ ВАШ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС (выберите один вариант ответа с учетом значимости для Вас)		5. УКАЖИТЕ ВАШ УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ (пожалуйста, выберите один вариант ответа)	
Работающий по найму	1	Общее образование (школа)	1
Безработный	2	Начальное профессиональное	2
Предприниматель	3	Среднее профессиональное	3
Учащийся / студент	4	Неполное высшее	4
Домохозяйка (домохозяин)	5	Высшее – бакалавриат	5
Пенсионер (в том числе по инвалидности)	6	Высшее – специалитет, магистратура	6
Самозанятый	7	Кандидат / доктор наук	7
Иное (пожалуйста, укажите)	8	Иное (пожалуйста, укажите)	8

6. УКАЖИТЕ ВАШЕ СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ		7. ЕСТЬ ЛИ У ВАС ДЕТИ?	
Холост/ не замужем	1	Нет детей	1
Женат/ замужем	2	Да, 1 ребенок	2
Вдовец/вдова	3	Да, 2 ребенка	3
Состою в гражданском браке	4	Да, 3 и более детей	4
Разведен/разведена	5	8. СРЕДНЕМЕСЯЧНЫЙ ДОХОД ВАШЕЙ СЕМЬИ В РАСЧЕТЕ НА ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА В МЕСЯЦ СОСТАВЛЯЕТ _____ РУБЛЕЙ (укажите)	

II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОСНОВНЫМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ТОВАРОВ И УСЛУГ

9. Достаточное ли количество организаций реализуют товары и услуги на следующих рынках Самарской области? (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Наименование рынка	Избыточно	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
Рынок дошкольного образования (детские сады)	1	2	3	4	5
Рынок общего образования (школы)	1	2	3	4	5
Рынок среднего профессионального образования	1	2	3	4	5
Рынок дополнительного образования детей	1	2	3	4	5
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4	5
Рынок медицинских услуг	1	2	3	4	5
Рынок услуг торговли лекарственными препаратами (аптеки)	1	2	3	4	5
Рынок социальных услуг	1	2	3	4	5
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	1	2	3	4	5
Рынок услуг жилищного строительства	1	2	3	4	5
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4	5
Рынок услуг такси	1	2	3	4	5
Рынок дорожной деятельности	1	2	3	4	5

Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4	5
Рынок услуг теплоснабжения	1	2	3	4	5
Рынок услуг электроснабжения	1	2	3	4	5
Рынок услуг водоснабжения и водоотведения	1	2	3	4	5
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	1	2	3	4	5
Рынок услуг управляющих компаний	1	2	3	4	5
Рынок услуг в сфере газоснабжения	1	2	3	4	5
Рынок услуг автосервисов	1	2	3	4	5
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	1	2	3	4	5
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4	5
Рынок производства строительных материалов (кирпич / бетон)	1	2	3	4	5
Рынок легкой (швейной / текстильной / обувной) промышленности	1	2	3	4	5
Рынок работ по благоустройству городской среды	1	2	3	4	5
Рынок услуг наружной рекламы	1	2	3	4	5

10. Оцените уровень Вашей удовлетворенности характеристиками товаров и услуг на следующих рынках Самарской области (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по следующим критериям: 1 – Удовлетворен; 2 – Скорее удовлетворен; 3 – Скорее не удовлетворен; 4 – Не удовлетворен; 5 – Затрудняюсь ответить)

Наименование рынка	Уровень цен					Качество					Возможность выбора				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок дошкольного образования (детские сады)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок общего образования (школы)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок среднего профессионального образования	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок дополнительного образования детей	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок медицинских услуг	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг торговли лекарственными препаратами (аптеки)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок социальных услуг	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг жилищного строительства	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг такси	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок дорожной деятельности	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг теплоснабжения	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг электроснабжения	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг водоснабжения и водоотведения	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг управляющих компаний	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг в сфере газоснабжения	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок услуг автосервисов	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

сов																
Рынок производства строительных материалов (кирпич / бетон)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Рынок легкой (швейной / текстильной / обувной) промышленности	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Рынок работ по благоустройству городской среды	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Рынок услуг наружной рекламы	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

11. Оцените уровень Вашей удовлетворенности характеристиками товаров и услуг, полученных или приобретенных Вами на территории субъектов Российской Федерации, граничащих с Самарской областью (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по следующим критериям: 1- Удовлетворен; 2 – Не удовлетворен; 3 – Затрудняюсь ответить)

Если вы не пользовались услугами, оказываемыми в субъектах Российской Федерации, граничащих с Самарской областью, а также не приобретали товары на их территории, переходите к вопросу № 12

	Республика Татарстан			Ульяновская область			Саратовская область			Оренбургская область		
Медицинские услуги	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Образовательные услуги	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Межмуниципальные перевозки	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Услуги такси	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Сельскохозяйственная продукция	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3

12. При необходимости укажите, на какие товары и/или услуги, по Вашему мнению, цены в Самарской области выше по сравнению с другими регионами (пожалуйста, укажите)

13. При необходимости укажите, качество каких товаров и/или услуг, по Вашему мнению, в Самарской области выше по сравнению с другими регионами (пожалуйста, укажите)

14. Как, по Вашему мнению, изменились характеристики товаров и услуг на следующих рынках Самарской области в течение последних 3 лет? (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по следующим критериям: 1 – Снизилось; 2 – Увеличилось; 3 – Не изменилось; 4 – Затрудняюсь ответить)

Название рынка	Уровень цен				Качество				Возможность выбора			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок дошкольного образования (детские сады)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок общего образования (школы)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок среднего профессионального образования	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок дополнительного образования детей	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок медицинских услуг	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг торговли лекарственными препаратами (аптеки)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок социальных услуг	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг жилищного строительства	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг такси	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок дорожной деятельности	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг теплоснабжения	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг электроснабжения	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг водоснабжения и водоотведения	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг управляющих компаний	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере газоснабжения	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг автосервисов	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок производства строительных материалов (кирпич / бетон)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок легкой (швейной / текстильной / обувной) промышленности	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок работ по благоустройству городской среды	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Рынок услуг наружной рекламы	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

15. Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, предоставляющих товары и услуги на следующих рынках Самарской области в течение последних 3 лет? (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Название рынка	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить
Рынок дошкольного образования (детские сады)	1	2	3	4
Рынок общего образования (школы)	1	2	3	4
Рынок среднего профессионального образования	1	2	3	4
Рынок дополнительного образования детей	1	2	3	4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4
Рынок медицинских услуг	1	2	3	4
Рынок услуг торговли лекарственными препаратами (аптеки)	1	2	3	4
Рынок социальных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья	1	2	3	4
Рынок услуг жилищного строительства	1	2	3	4
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4
Рынок услуг такси	1	2	3	4
Рынок дорожной деятельности	1	2	3	4
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4
Рынок услуг теплоснабжения	1	2	3	4
Рынок услуг электроснабжения	1	2	3	4
Рынок услуг водоснабжения и водоотведения	1	2	3	4
Рынок услуг по сбору и транспортировке твердых коммунальных отходов	1	2	3	4
Рынок услуг управляющих компаний	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере газоснабжения	1	2	3	4
Рынок услуг автосервисов	1	2	3	4
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	1	2	3	4
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4
Рынок производства строительных материалов (кирпич / бетон)	1	2	3	4
Рынок легкой (швейной / текстильной / обувной) промышленности	1	2	3	4
Рынок работ по благоустройству городской среды	1	2	3	4
Рынок услуг наружной рекламы	1	2	3	4

III. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СУБЪЕКТАМИ ЕСТЕСТВЕННЫХ МОНОПОЛИЙ

16. Оцените качество услуг субъектов естественных монополий в Самарской области (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Наименование услуг	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее неудовлетворен	Не удовлетворен	Не пользуюсь данной услугой / Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоотведение	1	2	3	4	5

Водоочистка	1	2	3	4	5
Газоснабжение	1	2	3	4	5
Электроснабжение	1	2	3	4	5
Теплоснабжение	1	2	3	4	5

17. Укажите, с какими проблемами Вы столкнулись при взаимодействии с субъектами естественных монополий (пожалуйста, обведите необходимые номера вариантов ответа)

Взимание дополнительной платы	1
Навязывание дополнительных услуг	2
Отказ в установке приборов учета	3
Проблемы с заменой приборов учета	4
Требование заказа необходимых работ у подконтрольных коммерческих структур	5
Другое (пожалуйста, укажите) _____	6
Не сталкивался с подобными проблемами	7
Затрудняюсь ответить	8

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОФИЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ НА ТОВАРНЫХ РЫНКАХ РЕГИОНА

18. Оцените качество размещаемой на официальном сайте министерства экономического развития и инвестиций Самарской области информации о деятельности органов власти по содействию развитию конкуренции в регионе (пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждой строки)

Критерий оценки	Удовлетворительное	Скорее удовлетворительное	Скорее неудовлетворительное	Неудовлетворительное	Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации
Уровень доступности	1	2	3	4	5
Уровень понятности	1	2	3	4	5
Удобство получения	1	2	3	4	5

19. Оцените, пожалуйста, полноту размещаемой министерством экономического развития и инвестиций Самарской области и муниципальными образованиями в регионе информации о состоянии конкуренции на рынках товаров и услуг Самарской области и деятельности по содействию развитию конкуренции (пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждой строки)

Критерий оценки	Удовлетворительно	Скорее удовлетворительно	Скорее неудовлетворительно	Неудовлетворительно	Данная информация меня не интересует
Доступность информации о нормативной базе по содействию развитию конкуренции в регионе	1	2	3	4	5
Доступность информации о перечне рынков для содействия развитию конкуренции в регионе	1	2	3	4	5
Предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворенности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды региона	1	2	3	4	5
Обеспечение доступности «дорожной карты» региона	1	2	3	4	5
Доступность информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона	1	2	3	4	5
Доступность информации о проведенных мониторингах в регионе и сформированном ежегодном докладе	1	2	3	4	5

20. Укажите, какими источниками информации о состоянии конкуренции на рынках товаров и услуг Самарской области и деятельности по содействию развитию конкуренции Вы предпочитаете пользоваться и доверяете больше всего (пожалуйста, выберите необходимые варианты ответа)

Если Вы не пользуетесь в повседневной деятельности информацией о состоянии конкуренции на рынках товаров и услуг Самарской области, то переходите к вопросу № 21

Критерий оценки	Предпочитаю пользоваться	Доверяю больше всего
Официальная информация, размещенная на официальном сайте министерства экономического развития и инвестиций Самарской области в сети «Интернет»	1	1
Официальная информация, размещенная на интернет-портале об инвестиционной деятельности в Самарской области	2	2
Официальная информация, размещенная на сайте Федеральной антимонопольной службы	3	3
Информация, размещенная на официальных сайтах других исполнительных органов государственной власти Самарской области и муниципальных образований в сети «Интернет»	4	4
Телевидение	5	5
Печатные средства массовой информации	6	6
Радио	7	7
Специальные блоги, порталы и прочие электронные ресурсы	8	8
Другое (укажите, пожалуйста) _____	9	9

21. Укажите, обращались ли Вы в этом году в надзорные органы за защитой прав потребителей

Да, мне не удалось отстоять свои права	1
Да, мне частично удалось отстоять свои права	2
Да, мне полностью удалось отстоять свои права	3
Да, мой вопрос завис на рассмотрении	4
Нет, не обращался (-ась)	5

V. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

22. Укажите, какими из перечисленных финансовых продуктов / услуг Вы пользовались в течение последних 12 месяцев (пожалуйста, выберите один вариант ответа для каждого финансового продукта)

Наименование финансового продукта	Использую сейчас	Использовал в последние 12 месяцев	Не пользовался последние 12 месяцев
Совершение безналичных платежей / переводов	1	2	3
Открытие счетов / вкладов	1	2	3
Добровольное страхование	1	2	3
Получение кредита	1	2	3
Получение микрозайма	1	2	3
Получение зарплатной карты	1	2	3
Получение кредитной карты	1	2	3
Заем в ломбарде	1	2	3

23. Укажите, достаточное ли количество финансовых организаций действует на территории Вашего городского округа / муниципального района (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Вид организации	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить / не пользуюсь
Банки	1	2	3	4
Страховые компании	1	2	3	4
Микрофинансовые организации	1	2	3	4
Ломбарды	1	2	3	4

Негосударственные пенсионные фонды	1	2	3	4
Брокеры	1	2	3	4
Кредитный потребительский кооператив	1	2	3	4

24. Как, по Вашему мнению, изменилось количество организаций, оказывающих финансовые услуги на территории Вашего городского округа / муниципального района по сравнению с прошлым годом? (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Вид финансовой организации	Снизилось	Увеличилось	Не изменилось	Затрудняюсь ответить / не пользуюсь
Банки	1	2	3	4
Страховые компании	1	2	3	4
Микрофинансовые организации	1	2	3	4
Ломбарды	1	2	3	4
Негосударственные пенсионные фонды	1	2	3	4
Брокеры	1	2	3	4
Кредитный потребительский кооператив	1	2	3	4

25. Достаточное ли количество объектов платежной инфраструктуры имеется на территории Вашего городского округа / муниципального района? (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Вид финансовой организации	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
Банкоматы	1	2	3	4
Платежные терминалы (только принимают наличные денежные средства)	1	2	3	4
POS-терминалы (терминалы, позволяющие оплатить товары / услуги платежной картой в магазинах, кафе и т.д.)	1	2	3	4

26. Укажите, какие из наиболее востребованных финансовых продуктов и услуг, по Вашему мнению, НЕвозможно получить в Вашем городском округе или муниципальном районе (выберите один или несколько вариантов ответа)

Совершение безналичных платежей / переводов	1
Открытие счетов / вкладов	2
Добровольное страхование	3
Получение кредита	4
Получение микрозайма	5
Все финансовые услуги возможно получить	6
Затрудняюсь ответить	7

27. Укажите, какие из нижеперечисленных барьеров ограничивают доступ населения к финансовым продуктам и услугам в Вашем городском округе / муниципальном районе (укажите не более 3 вариантов ответа)

Высокая стоимость финансовых услуг	1
Территориальная недоступность финансовых организаций	2
Низкий уровень доходов населения	3
Недостаточный уровень финансовой грамотности населения	4
Низкоквалифицированный персонал финансовых организаций	5
Недоверие к финансовым организациям	6
Отсутствие платежной инфраструктуры (банкоматы, POS-терминалы, платежные терминалы)	7
Барьеров нет	8
Иные ограничения _____	9
(пожалуйста, укажите)	

VI. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

28. Оцените уровень Вашей удовлетворенности деятельностью финансовых организаций, оказывающих услуги на территории Вашего городского округа / муниципального района (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Вид финансовой организации	Полностью НЕ удовлетворен	Скорее НЕ удовлетворен	Скорее удовлетворен	Полностью удовлетворен	Не сталкивался
Банки	1	2	3	4	5
Страховые компании	1	2	3	4	5
Микрофинансовые организации	1	2	3	4	5
Ломбарды	1	2	3	4	5
Негосударственные пенсионные фонды	1	2	3	4	5
Брокеры	1	2	3	4	5
Кредитный потребительский кооператив	1	2	3	4	5

29. Оцените уровень Вашей удовлетворенности характеристиками финансовых услуг, оказываемых на территории Вашего городского округа / муниципального района? (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по следующим критериям: **1 - Удовлетворен; 2 – Не удовлетворен; 3 – Затрудняюсь ответить / Не пользуюсь данной услугой**)

Наименование услуги	Стоимость			Доступность			Качество		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Получение кредита	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Совершение платежей / переводов	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Открытие счетов / вкладов	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Добровольное страхование	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Получение микрозайма	1	2	3	1	2	3	1	2	3

30. Оцените уровень Вашей удовлетворенности различными способами доступа к финансовым услугам на территории Вашего городского округа / муниципального района (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по следующим критериям: **1 - Удовлетворен; 2 – Не удовлетворен; 3 – Затрудняюсь ответить / Не пользуюсь данной услугой**)

Наименование услуги	Быстрота доступа / время ожидания			Легкость доступа (территориальная близость) / режим работы)			Безопасность		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Касса в отделении банка	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Банкомат в отделении банка	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Банкомат не в отделении банка	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Отделение почтовой связи	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Интернет-банк	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Мобильный банк	1	2	3	1	2	3	1	2	3

31. Укажите, насколько Вы доверяете финансовым организациям (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Вид организации	Полностью доверяю	Скорее доверяю	Скорее не доверяю	Полностью не доверяю	Не сталкивался / затрудняюсь ответить
Банки	1	2	3	4	5
Страховые компании	1	2	3	4	5
Микрофинансовые организации	1	2	3	4	5
Ломбарды	1	2	3	4	5
Негосударственные пенсионные фонды	1	2	3	4	5
Брокеры	1	2	3	4	5
Кредитный потребительский кооператив	1	2	3	4	5

32. Укажите, отказывались ли Вы от использования финансовых услуг по причине недоверия к финансовым организациям (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Наименование услуги	Отказывался	Не отказывался	Не сталкивался / затрудняюсь ответить
Получение кредита	1	2	3
Совершение безналичных платежей / переводов	1	2	3
Открытие счетов / вкладов	1	2	3
Добровольное страхование	1	2	3
Получение микрозайма	1	2	3

33. Оцените, насколько, по Вашему мнению, защищены Ваши права как потребителя финансовых услуг (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению)

1. Полностью защищены
2. Скорее защищены
3. Скорее не защищены
4. Совсем не защищены
5. Затрудняюсь ответить

34. Пожалуйста, оцените уровень своей финансовой грамотности (умение грамотно управлять своими денежными средствами (планировать личный бюджет / избежать излишней задолженности / создавать сбережения) / понимание экономического содержания таких финансовых понятий, как «инфляция», «дивиденды», «ре-структуризация долга», «ставка рефинансирования»)

1. Высокий
2. Средний
3. Низкий
4. Затрудняюсь ответить

35. Укажите, как часто перед приобретением той или иной финансовой услуги Вы сравниваете условия её предоставления в различных компаниях (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению)

1. Всегда
2. Иногда
3. Редко
4. Никогда
5. Затрудняюсь ответить

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ!