

Анкета для потребителей товаров и услуг  
**«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ТОВАРОВ И УСЛУГ  
 И ЦЕНОВОЙ КОНКУРЕНЦИЕЙ НА РЫНКАХ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Добрый день!

В рамках проведения мониторинга состояния и развития конкурентной среды в Самарской области министерство экономического развития и инвестиций Самарской области проводит опрос мнения потребителей товаров и услуг на региональных рынках.

Пожалуйста, ответьте на ряд вопросов о Вашей удовлетворенности качеством товаров и услуг на рынках Самарской области. Заполнение анкеты займет у Вас около 15 минут. 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 ФАКТИЧЕСКОЕ МЕСТО ВАШЕГО ЖИТЕЛЬСТВА** (название городского округа / муниципального района) \_\_\_\_\_

2. УКАЖИТЕ ВАШ ПОЛ		3. УКАЖИТЕ ВАШ ВОЗРАСТ	
Мужской	1	До 20 лет включительно	1
		От 21 года до 35 лет	2
Женский	2	От 36 до 50 лет	3
		Старше 51 года	4

4. УКАЖИТЕ ВАШ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС (выберите один вариант ответа с учетом значимости для Вас лично)		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	5
Пенсионер	6	Кандидат / доктор наук	6
Иное (пожалуйста, укажите)	7	Иное (пожалуйста, укажите)	7

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	<b>8. СРЕДНЕМЕСЯЧНЫЙ ДОХОД ВАШЕЙ СЕМЬИ В РАСЧЕТЕ НА ОДНОГО ЧЕЛОВЕКА В МЕСЯЦ СОСТАВЛЯЕТ _____ РУБЛЕЙ</b> (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	Достаточно	Мало	Нет совсем	Затрудняюсь ответить
Рынок медицинских услуг	1	2	3	4

Рынок образовательных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4
Рынок социальных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере жилищного строительства	1	2	3	4
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4
Рынок услуг такси	1	2	3	4
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства	1	2	3	4
Рынок услуг по сбору 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 услуг торговли лекарственными препаратами	1	2	3	4
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4
Рынок производства строительных материалов	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

**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 – Не удовлетворен; 3 – Затрудняюсь ответить)**

Наименование рынка	Уровень цен			Качество			Возможность выбора		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок медицинских услуг	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок образовательных услуг	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок социальных услуг	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг в сфере жилищного строительства	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг такси	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг по сбору твердых коммунальных отходов	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг управляющих компаний	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг в сфере газоснабжения	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг автосервисов	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок реализации сельскохозяйственной продукции	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг торговли лекарственными препаратами	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок производства строительных материалов	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок легкой (швейной /текстильной /обувной) промышленности	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок работ по благоустройству городской среды	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Рынок услуг наружной рекламы	1	2	3	1	2	3	1	2	3

**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		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
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. 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 медицинских услуг	1	2	3	4
Рынок образовательных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4
Рынок социальных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере жилищного строительства	1	2	3	4
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4
Рынок услуг такси	1	2	3	4
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства	1	2	3	4
Рынок услуг по сбору 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 услуг торговли лекарственными препаратами	1	2	3	4
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4
Рынок производства строительных материалов	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

**13. Как, по Вашему мнению, изменился уровень цен на 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	Увеличился	Снизился	Не изменился	Затрудняюсь ответить
Рынок медицинских услуг	1	2	3	4
Рынок образовательных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг детского отдыха и оздоровления	1	2	3	4
Рынок социальных услуг	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере жилищного строительства	1	2	3	4
Рынок услуг межмуниципальных и муниципальных перевозок	1	2	3	4
Рынок услуг такси	1	2	3	4
Рынок услуг связи по предоставлению доступа к сети Интернет	1	2	3	4
Рынок услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства	1	2	3	4
Рынок услуг по сбору 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 услуг торговли лекарственными препаратами	1	2	3	4
Рынок вылова и переработки водных биоресурсов	1	2	3	4
Рынок производства строительных материалов	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

14. Оцените качество следующих услуг субъектов естественных монополий (пожалуйста, обведите номер варианта ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению по каждой строке)

Наименование услуг	Удовлетворен	Не удовлетворен	Не пользуюсь данной услугой / Затрудняюсь ответить
Водоснабжение, водоочистка	1	2	3
Водоотведение	1	2	3
Газоснабжение	1	2	3
Электроснабжение	1	2	3
Теплоснабжение	1	2	3

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

15. 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	Неудовлетворительное	Затрудняюсь ответить/ мне ничего не известно о такой информации
Уровень доступности	1	2	3
Уровень понятности	1	2	3
Удобство получения	1	2	3

### V. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

16. 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

17. 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

**18. 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

**19. 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

**20. 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

**21. 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

**22. 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 финансовой организации	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Банкомат в отделении финансовой организации	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Банкомат не в отделении финансовой организации	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

**23. Укажите, испытываете ли Вы недоверие к 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

**24. 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

**25. 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

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

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

**27. 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!**