## Раздел 4. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на товарных рынках Мурманской области и состоянием ценовой конкуренции

**Общие сведения о респондентах**

При проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ, услуг, было опрошено 400 респондентов.

Распределение респондентов по муниципальным образованиям Мурманской области, представлено в таблицах 1.1-1.2 в Разделе 1.

Социально-демографические характеристики потребителей товаров, работ и услуг представлены на рисунках 3.1-3.4. В целом выборка потребителей является репрезентативной для Мурманской области по критериям пола, возраста, социального статуса и образования.

1. *Пол респондентов, % от выборки в целом*
2. *Возрастная структура потребителей, % от выборки в целом*
3. *Социальный статус респондентов, % от выборки в целом*
4. *Уровень образования респондентов, % от выборки в целом*

**Данные о восприятии и оценке динамики потребителями состояния конкуренции на рынках товаров, работ и услуг Мурманской области, в т.ч. об удовлетворенности потребителей уровнем цен, качеством, ассортиментом товаров, работ и услуг**

Восприятие состояния конкуренции между продавцами товаров, работ, услуг в Мурманской области оценивалось потребителями через оценку количества организаций, предоставляющих эти товары, работы и услуги, на текущий момент и в динамике за последние 3 года.

Распределение ответов респондентов в целом по всем исследуемым рынкам представлено на рисунках 3.5-3.6 (рассчитано как среднее значение оценок отдельных рынков в %).

1. *Оценка количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на исследуемых рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*
2. *Оценка динамики количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на исследуемых рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*

Средняя оценка потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на исследуемых рынках Мурманской области, в целом имеет сбалансированный характер с некоторым преобладанием доли позитивных оценок: 41,1% опрошенных отметили *«достаточно»* и *«избыточно/много»* и 32,2% - *«мало»* и *«нет совсем»*. Четверть респондентов затруднились оценить количество организаций по всем 34 рынкам (26,7%).

Чуть более трети опрошенных потребителей указывает на отсутствие динамики количества организаций за последние три года (*«не изменилось»* выбрали 35,3% респондентов). Относительное большинство затруднилось с ответом на вопрос (39,4%). Доля потребителей, отмечающих увеличение количества организаций более чем в 3 раза выше доли тех, кто считает наоборот (19,2% и 6,0% соответственно).

Оценка количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги, в разрезе исследуемых рынков представлена на рисунке 3.7.

1. *Оценка количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги, в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*

Как видно из представленных данных, ни один рынок Мурманской области в 2025 году, по оценкам потребителей, не имеет оптимального количества организаций (оценки «много» и «достаточно» в сумме не превышают 70,0%).

Достаточно благоприятная ситуация наблюдается также на следующих рынках (свыше 60% по сумме ответов «избыточно/много» и «достаточно»):

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (68,6%, в т.ч. 8,9% – «избыточно/много»)

- рынок торговли (60,2%, в т.ч. 5,8% – «избыточно/много»);

Свыше 50% потребителей оценили достаточное/избыточное количество организаций на следующих рынках:

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Мурманской области (51,0%, в т.ч. 4,7% – «избыточно/много»);

- рынок услуг дополнительного образования (55,8%, в т.ч. 2,1% – «избыточно/много»);

- рынок ритуальных услуг (52,1%, в т.ч. 6,3% – «избыточно/много»).

Наименее благоприятная обстановка наблюдается на следующих рынках (свыше 40% по сумме ответов «мало» и «нет совсем»):

- рынок медицинских услуг (46,3%, в т.ч. 3,4% - «нет совсем»);

- рынок строительства (43,2%, в т.ч. 10,4% - «нет совсем»);

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (41,0%, в т.ч. 5,64% - «нет совсем»);

- рынок услуг детского отдыха и оздоровления (40,4%, в т.ч. 7,7% - «нет совсем»).

Оценка потребителями динамики количества организаций Мурманской области в разрезе исследуемых рынков представлена на рисунке 3.8.

1. *Динамика количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги на рынках Мурманской области, в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*

Оценка динамики демонстрирует наибольшую стабильность (отсутствие изменений в количестве организаций за последние 3 года), по оценкам потребителей, на следующих рынках:

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (48,7%);

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (48,6%);

- рынок электроэнергетики (купля-продажа на розничном рынке) (46,1%);

- рынок услуг по транспортированию твердых коммунальных отходов (ТКО) (45,0%).

Рост рынка (по указанному показателю) отмечен для следующих рынков:

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (34,1%);

- рынок внутреннего и въездного туризма (31,5%);

- рынок торговли (28,8%);

- рынок услуг дополнительного образования (28,1%);

- рынок выполнения работ по благоустройству городской среды (27,6%).

По доле человек, отмечающих снижение количества организаций, относительно лидирует рынок медицинских услуг (15,0%), на всех остальных рынках эта доля не превышает 10%.

Оценки потребителями количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги, и их динамики за последние 3 года в разрезе социально-демографических характеристик представлены в таблицах 3.1-3.2.

1. *Оценка количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Избыточно (много)** | **Достаточно** | **Мало** | **Нет совсем** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | |
| г. Мурманск | 2,8 | 40,2 | 23,7 | 4,8 | 28,5 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 9,6 | 50,8 | 21,2 | 2,4 | 16,1 |
| г. Кировск с подв.тер. | 1,8 | 35,7 | 26,3 | 9,8 | 26,5 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 1,2 | 29,6 | 29,1 | 7,4 | 32,7 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 0,1 | 30,6 | 15,7 | 5,3 | 48,2 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 2,6 | 19,7 | 41,8 | 15,9 | 20,0 |
| ЗАТО Александровск | 8,2 | 34,1 | 29,7 | 6,5 | 21,5 |
| ЗАТО п. Видяево | 0,3 | 40,0 | 10,9 | 3,2 | 45,6 |
| ЗАТО г. Заозерск | 0,3 | 19,4 | 17,7 | 21,5 | 41,2 |
| ЗАТО г. Островной | 0,6 | 14,1 | 16,8 | 10,6 | 57,9 |
| ЗАТО г. Североморск | 3,0 | 26,9 | 35,2 | 10,9 | 23,9 |
| Ковдорский м.окр. | 0,0 | 36,2 | 20,9 | 5,9 | 37,1 |
| Кандалакшский м.окр. | 2,6 | 31,8 | 31,9 | 8,9 | 24,8 |
| Кольский м.окр. | 7,5 | 68,5 | 11,5 | 8,7 | 3,8 |
| Ловозерский м.окр. | 0,3 | 17,7 | 21,5 | 17,1 | 43,5 |
| Печенгский м.окр. | 2,1 | 35,0 | 31,8 | 7,6 | 23,5 |
| Терский м.окр. | 0,6 | 25,6 | 26,5 | 26,2 | 21,2 |
| **Пол** | | | | | |
| Мужской | 3,5 | 33,7 | 27,7 | 8,6 | 26,4 |
| Женский | 2,8 | 38,4 | 22,3 | 7,2 | 29,4 |
| **Возраст** | | | | | |
| 18-24 лет | 6,9 | 30,8 | 19,4 | 14,1 | 28,8 |
| 25-34 лет | 2,4 | 33,4 | 24,4 | 7,8 | 32,0 |
| 35-44 лет | 3,7 | 39,6 | 20,8 | 6,0 | 29,8 |
| 45-54 лет | 2,0 | 35,4 | 29,7 | 6,5 | 26,4 |
| 55-64 лет | 1,5 | 37,4 | 30,9 | 7,9 | 22,3 |
| 65 лет и старше | 4,4 | 36,6 | 20,9 | 9,1 | 29,0 |
| **Социальный статус** | | | | | |
| Работаю | 2,8 | 35,2 | 25,4 | 7,7 | 29,0 |
| Безработный | 1,5 | 53,0 | 16,9 | 1,5 | 27,2 |
| Учусь/студент | 6,1 | 37,1 | 23,5 | 13,8 | 19,4 |
| Домохозяйка (-ин) | 4,7 | 40,9 | 18,9 | 11,3 | 24,3 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 3,1 | 38,3 | 23,7 | 6,9 | 27,9 |
| Самозанятый | 5,5 | 33,1 | 21,7 | 4,0 | 35,7 |
| Предприниматель | 5,4 | 49,5 | 32,8 | 3,9 | 8,3 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | |
| Основное общее | 12,0 | 28,9 | 25,3 | 13,7 | 20,1 |
| Среднее общее | 9,1 | 28,6 | 24,6 | 11,5 | 26,2 |
| Среднее профессиональное | 1,9 | 35,6 | 24,0 | 7,3 | 31,2 |
| Высшее - бакалавриат | 3,5 | 43,0 | 23,0 | 7,6 | 23,0 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 2,4 | 34,7 | 26,6 | 6,5 | 29,8 |
| Высшее - ПКВК | 2,7 | 39,6 | 24,6 | 20,3 | 12,8 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

1. *Оценка динамики количества организаций, предоставляющих товары, работы и услуги, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Снизилось** | **Увеличилось** | **Не изменилось** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | |
| г. Мурманск | 7,2 | 21,2 | 30,4 | 41,2 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 6,2 | 32,0 | 35,1 | 26,8 |
| г. Кировск с подв.тер. | 8,0 | 29,4 | 31,6 | 31,0 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 1,8 | 6,3 | 46,8 | 45,1 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 0,7 | 5,7 | 29,0 | 64,6 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 1,8 | 17,9 | 40,9 | 39,4 |
| ЗАТО Александровск | 4,1 | 17,9 | 35,6 | 42,4 |
| ЗАТО п. Видяево | 1,5 | 12,1 | 21,2 | 65,3 |
| ЗАТО г. Заозерск | 2,1 | 6,2 | 38,5 | 53,2 |
| ЗАТО г. Островной | 0,0 | 3,5 | 10,0 | 86,5 |
| ЗАТО г. Североморск | 8,1 | 22,3 | 37,3 | 32,3 |
| Ковдорский м.окр. | 7,6 | 21,5 | 25,6 | 45,3 |
| Кандалакшский м.окр. | 10,4 | 15,1 | 34,8 | 39,8 |
| Кольский м.окр. | 2,5 | 10,1 | 77,3 | 10,0 |
| Ловозерский м.окр. | 2,1 | 21,5 | 34,7 | 41,8 |
| Печенгский м.окр. | 6,6 | 17,4 | 30,1 | 45,9 |
| Терский м.окр. | 1,2 | 16,2 | 26,2 | 56,5 |
| **Пол** | | | | |
| Мужской | 6,2 | 16,9 | 40,6 | 36,2 |
| Женский | 4,8 | 19,4 | 29,4 | 46,4 |
| **Возраст** | | | | |
| 18-24 лет | 6,5 | 21,2 | 34,2 | 38,0 |
| 25-34 лет | 3,1 | 17,3 | 30,7 | 48,8 |
| 35-44 лет | 5,4 | 19,5 | 35,6 | 39,5 |
| 45-54 лет | 5,0 | 14,3 | 39,2 | 41,5 |
| 55-64 лет | 8,3 | 16,6 | 34,0 | 41,0 |
| 65 лет и старше | 4,6 | 24,6 | 32,4 | 38,5 |
| **Социальный статус** | | | | |
| Работаю | 4,7 | 15,8 | 34,3 | 45,2 |
| Безработный | 14,0 | 4,4 | 54,4 | 27,2 |
| Учусь/студент | 10,5 | 36,0 | 33,9 | 19,5 |
| Домохозяйка (-ин) | 5,4 | 34,6 | 34,6 | 25,5 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 6,0 | 22,1 | 34,5 | 37,3 |
| Самозанятый | 8,5 | 18,4 | 30,5 | 42,7 |
| Предприниматель | 13,2 | 16,7 | 62,3 | 7,9 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | |
| Основное общее | 7,1 | 23,8 | 41,4 | 27,7 |
| Среднее общее | 5,5 | 29,0 | 40,1 | 25,4 |
| Среднее профессиональное | 5,5 | 17,3 | 37,3 | 40,0 |
| Высшее - бакалавриат | 6,6 | 25,2 | 31,8 | 36,4 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 4,6 | 12,8 | 32,3 | 50,3 |
| Высшее - ПКВК | 9,1 | 25,9 | 46,0 | 19,0 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Удовлетворенность потребителей уровнем цен и качества товаров, работ и услуг в целом по всем исследуемым рынкам Мурманской области в 2024 году представлены на рисунках 3.9-3.10 (рассчитано как среднее значение оценок отдельных рынков в %).

1. *Оценка уровня цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*
2. *Оценка качества товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*

В целом, удовлетворенность ценами ниже, чем качеством товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области в 2025 году. Уровнем цен в той или иной степени удовлетворены 34,4% опрошенных (48,3% – без учета затруднившихся дать ответ). Качеством товаров, работ и услуг в той или иной степени удовлетворены 40,0% опрошенных потребителей (57,5% – без учета затруднившихся дать ответ). Каждый третий-четвертый опрошенный затруднился оценить свою удовлетворенность уровнем цен (28,8%) и качеством товаров, работ и услуг (30,4%).

Удовлетворенность потребителей уровнем цен и качеством товаров, работ и услуг в разрезе исследуемых рынков представлены на рисунках 3.11-3.12.

1. *Оценка уровня цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области, в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*
2. *Оценка качества товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области, в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*

Относительно высокий уровень удовлетворенности потребителей уровнем цен товаров, работ и услуг наблюдается на следующих рынках (сумма вариантов «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно»):

- рынок услуг дополнительного образования детей (50,3%; без учета затруднившихся ответить – 63,4%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (45,5%; без учета затруднившихся ответить – 53,8%);

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (43,4%; без учета затруднившихся ответить – 57,3%).

Наиболее низкий уровень удовлетворенности уровнем цен товаров, работ и услуг охватывает следующие рынки (сумма вариантов «неудовлетворительно» и «скорее неудовлетворительно»):

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (53,2%; без учета затруднившихся ответить – 62,8%);

- рынок медицинских услуг (51,9%; без учета затруднившихся ответить – 61,4%);

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (49,2%; без учета затруднившихся ответить – 63,9%).

Удовлетворенность потребителей качеством товаров, работ и услуг наиболее высока на следующих рынках (сумма вариантов «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно»):

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (53,1%; без учета затруднившихся ответить – 64,2%);

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (51,8%; без учета затруднившихся ответить – 65,5%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (51,4%; без учета затруднившихся ответить – 66,7%);

- рынок услуг дополнительного образования детей (51,1%; без учета затруднившихся ответить – 63,4%);

- рынок электроэнергетики (купля-продажа) (50,2%; без учета затруднившихся ответить – 65,7%).

Низкий уровень удовлетворенности качеством товаров, работ и услуг характеризует следующие рынки:

- рынок медицинских услуг (48,4%; без учета затруднившихся ответить – 58,5%);

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (42,7%; без учета затруднившихся ответить – 56,6%);

- рынок услуг по транспортированию твердых коммунальных отходов (38,6%; без учета затруднившихся ответить – 47,1%).

Анализ соотношения удовлетворенности потребителей ценой и качеством товаров, работ и услуг представлен в таблице 3.3.

1. *Уровень удовлетворенности потребителей ценой и качеством товаров, работ, услуг, в разрезе исследуемых рынков, % удовлетворенных респондентов от выборки (сумма вариантов «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно»)*

| **Рынки товаров, работ и услуг Мурманской области** | **Цена** | **Качество** | **Соотношение удовлетворенности\*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Рынок услуг по транспортированию твердых коммунальных отходов (ТКО) | 35,6 | 43,3 | -7,7 |
| Рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) | 37,6 | 51,8 | -14,2 |
| Рынок электроэнергетики (купля-продажа на розничном рынке) | 34,5 | 50,2 | -15,7 |
| Рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) | 31,5 | 48,4 | -16,9 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок | 45,5 | 51,4 | -5,9 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок | 41,3 | 49,0 | -7,7 |
| Рынок дорожной деятельности (за исключением проектирования) | 33,5 | 36,1 | -2,6 |
| Рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Мурманской области | 40,0 | 48,1 | -8,1 |
| Рынок услуг среднего профессионального образования | 42,6 | 44,7 | -2,1 |
| Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) | 36,4 | 36,9 | -0,5 |
| Рынок услуг дополнительного образования детей | 50,3 | 51,1 | -0,8 |
| Рынок услуг детского отдыха и оздоровления | 41,4 | 41,2 | 0,2 |
| Рынок медицинских услуг | 32,6 | 34,4 | -1,8 |
| Рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями | 43,4 | 53,1 | -9,7 |
| Рынок строительства | 26,5 | 32,6 | -6,1 |
| Рынок выполнения работ по благоустройству городской среды | 34,1 | 43,1 | -9,0 |
| Рынок архитектурно-строительного проектирования | 29,2 | 32,4 | -3,2 |
| Сфера наружной рекламы | 36,1 | 39,2 | -3,1 |
| Рынок ритуальных услуг | 32,2 | 39,5 | -7,3 |
| Рынок торговли | 40,6 | 46,2 | -5,6 |
| Рынок нефтепродуктов | 27,2 | 37,3 | -10,1 |
| Рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств | 33,4 | 38,3 | -4,9 |
| Рынок легкой промышленности | 32,4 | 34,6 | -2,2 |
| Рынок социальных услуг | 36,7 | 40,6 | -3,9 |
| Рынок кадастровых и землеустроительных работ | 30,8 | 33,7 | -2,9 |
| Рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме | 27,8 | 32,7 | -5,0 |
| Рынок агропромышленного комплекса | 28,4 | 32,9 | -4,6 |
| Рынок добычи общераспространенных полезных ископаемых (ОПИ) на участках недр местного значения | 28,7 | 27,9 | 0,8 |
| Рынок развития северного оленеводства | 26,7 | 31,0 | -4,2 |
| Рынок вылова водных биоресурсов | 27,5 | 33,2 | -5,8 |
| Рынок переработки водных биоресурсов | 26,6 | 31,3 | -4,8 |
| Рынок товарной аквакультуры | 24,1 | 31,0 | -6,9 |
| Рынок внутреннего и въездного туризма | 34,2 | 41,3 | -7,1 |
| Рынок услуг связи, в том числе широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет | 40,5 | 42,8 | -2,3 |

\* Отрицательные значения – преобладание удовлетворенности уровнем качества, положительные – уровнем цен.

В целом, практически по всем рынкам удовлетворенность качеством превышает удовлетворенность уровнем цен, за исключением рынка услуг детского отдыха и оздоровления. По большинству рынков различия в этих оценках не превышают 10,0% (30 рынков из 34).

Наиболее ярко выражены различия в оценках уровня цен и качества на следующих рынках (цены значительно ниже оцениваются, чем качество товаров, работ и услуг):

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (-16,9%);

- рынок электроэнергетики (купля-продажа на розничном рынке)   
(-15,7%);

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (-14,2%).

- рынок нефтепродуктов (-10,1%);

Восприятие уровня цен и качества товаров, работ и услуг различными группами потребителей представлено в таблицах 3.4-3.5.

1. *Оценка уровня цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Удовл.** | **Скорее удовл.** | **Скорее не удовл.** | **Не удовл.** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | |
| г. Мурманск | 5,2 | 31,5 | 19,8 | 15,5 | 28,0 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 19,0 | 37,6 | 10,9 | 5,5 | 27,1 |
| г. Кировск с подв.тер. | 11,4 | 30,8 | 17,4 | 7,1 | 33,3 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 7,3 | 20,2 | 34,7 | 18,0 | 19,8 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 2,2 | 15,7 | 20,0 | 25,6 | 36,5 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 4,4 | 22,6 | 12,1 | 15,3 | 45,6 |
| ЗАТО Александровск | 7,6 | 15,7 | 10,0 | 34,1 | 32,5 |
| ЗАТО п. Видяево | 0,3 | 38,5 | 10,6 | 7,1 | 43,5 |
| ЗАТО г. Заозерск | 2,7 | 12,6 | 9,4 | 15,6 | 59,7 |
| ЗАТО г. Островной | 5,0 | 7,9 | 19,4 | 5,6 | 62,1 |
| ЗАТО г. Североморск | 4,2 | 19,7 | 28,7 | 19,9 | 27,4 |
| Ковдорский м.окр. | 3,5 | 33,0 | 17,9 | 22,9 | 22,6 |
| Кандалакшский м.окр. | 4,1 | 22,7 | 24,6 | 13,1 | 35,5 |
| Кольский м.окр. | 8,1 | 51,5 | 17,1 | 12,4 | 11,0 |
| Ловозерский м.окр. | 0,6 | 10,3 | 14,1 | 43,5 | 31,5 |
| Печенгский м.окр. | 9,3 | 17,2 | 27,9 | 17,1 | 28,5 |
| Терский м.окр. | 3,5 | 14,7 | 8,2 | 22,4 | 51,2 |
| **Пол** | | | | | |
| Мужской | 7,1 | 25,1 | 21,4 | 16,8 | 29,6 |
| Женский | 5,6 | 27,5 | 18,0 | 16,8 | 32,1 |
| **Возраст** | | | | | |
| 18-24 лет | 7,8 | 27,9 | 21,4 | 15,4 | 27,5 |
| 25-34 лет | 6,0 | 22,1 | 13,6 | 18,6 | 39,7 |
| 35-44 лет | 6,7 | 29,3 | 17,9 | 16,2 | 29,9 |
| 45-54 лет | 7,6 | 24,5 | 21,6 | 15,5 | 30,8 |
| 55-64 лет | 4,7 | 25,7 | 25,9 | 18,3 | 25,4 |
| 65 лет и старше | 4,6 | 29,3 | 17,3 | 16,8 | 32,0 |
| **Социальный статус** | | | | | |
| Работаю | 5,8 | 25,5 | 18,6 | 17,0 | 33,1 |
| Безработный | 25,0 | 50,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 |
| Учусь/студент | 8,1 | 27,5 | 25,0 | 10,9 | 28,6 |
| Домохозяйка (-ин) | 12,5 | 23,0 | 35,0 | 21,3 | 8,1 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 4,7 | 29,3 | 21,7 | 18,8 | 25,4 |
| Самозанятый | 7,0 | 26,8 | 14,0 | 20,6 | 31,6 |
| Предприниматель | 10,8 | 34,8 | 30,4 | 11,8 | 12,3 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | |
| Основное общее | 18,9 | 26,5 | 17,9 | 17,9 | 18,9 |
| Среднее общее | 5,0 | 17,4 | 21,0 | 21,8 | 34,8 |
| Среднее профессиональное | 5,2 | 26,5 | 20,9 | 21,1 | 26,3 |
| Высшее - бакалавриат | 5,8 | 38,3 | 16,4 | 12,3 | 27,2 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 6,5 | 21,6 | 20,4 | 14,4 | 37,1 |
| Высшее - ПКВК | 9,1 | 27,5 | 17,4 | 21,9 | 24,1 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

1. *Оценка качества товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Удовл.** | **Скорее удовл.** | **Скорее не удовл.** | **Не удовл.** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | | |
| г. Мурманск | 9,2 | 31,0 | 18,1 | 10,2 | 31,4 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 25,1 | 34,6 | 11,0 | 3,2 | 26,1 |
| г. Кировск с подв.тер. | 7,4 | 32,3 | 23,5 | 4,5 | 32,2 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 8,8 | 28,1 | 32,6 | 15,6 | 14,8 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 1,5 | 18,5 | 21,9 | 14,3 | 43,8 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 3,2 | 36,8 | 11,2 | 2,4 | 46,5 |
| ЗАТО Александровск | 15,4 | 14,6 | 18,8 | 10,3 | 40,9 |
| ЗАТО п. Видяево | 1,2 | 37,1 | 7,1 | 7,7 | 47,1 |
| ЗАТО г. Заозерск | 2,6 | 17,1 | 4,7 | 11,5 | 64,1 |
| ЗАТО г. Островной | 10,6 | 17,9 | 7,1 | 6,5 | 58,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 6,2 | 32,6 | 22,3 | 14,4 | 24,5 |
| Ковдорский м.окр. | 2,9 | 37,7 | 17,7 | 24,1 | 17,6 |
| Кандалакшский м.окр. | 6,7 | 30,1 | 16,6 | 11,3 | 35,3 |
| Кольский м.окр. | 8,1 | 61,0 | 16,9 | 7,8 | 6,2 |
| Ловозерский м.окр. | 1,2 | 11,8 | 10,0 | 25,9 | 51,2 |
| Печенгский м.окр. | 6,8 | 24,3 | 24,7 | 12,2 | 32,1 |
| Терский м.окр. | 4,7 | 16,2 | 9,7 | 22,6 | 46,8 |
| **Пол** | | | | | | |
| Мужской | 9,3 | 30,6 | 19,4 | 12,5 | 28,2 |
| Женский | 8,1 | 29,2 | 16,6 | 9,9 | 36,1 |
| **Возраст** | | | | | | |
| 18-24 лет | 9,4 | 35,6 | 14,7 | 19,3 | 21,0 |
| 25-34 лет | 6,0 | 23,5 | 17,8 | 9,6 | 43,1 |
| 35-44 лет | 12,5 | 31,1 | 14,5 | 7,8 | 34,1 |
| 45-54 лет | 10,3 | 29,5 | 21,6 | 10,3 | 28,4 |
| 55-64 лет | 5,2 | 31,7 | 20,7 | 12,0 | 30,5 |
| 65 лет и старше | 5,4 | 29,1 | 18,0 | 14,7 | 32,8 |
| **Социальный статус** | | | | | | |
| Работаю | 8,7 | 28,4 | 17,7 | 9,8 | 35,5 |
| Безработный | 1,5 | 53,7 | 11,0 | 1,5 | 32,4 |
| Учусь/студент | 13,3 | 39,0 | 15,9 | 18,5 | 13,2 |
| Домохозяйка (-ин) | 8,6 | 22,8 | 39,2 | 11,0 | 18,4 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 6,2 | 34,8 | 15,0 | 17,2 | 26,7 |
| Самозанятый | 7,7 | 23,9 | 16,2 | 16,5 | 35,7 |
| Предприниматель | 13,2 | 42,2 | 25,5 | 9,3 | 9,8 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | |
| Основное общее | 9,1 | 24,8 | 34,3 | 11,8 | 20,1 |
| Среднее общее | 10,7 | 23,9 | 21,7 | 18,4 | 25,4 |
| Среднее профессиональное | 7,4 | 30,6 | 18,1 | 16,7 | 27,3 |
| Высшее - бакалавриат | 8,3 | 39,6 | 14,0 | 7,9 | 30,1 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 9,1 | 25,9 | 18,5 | 6,7 | 39,8 |
| Высшее - ПКВК | 15,8 | 29,9 | 10,4 | 19,0 | 24,9 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Оценка динамики уровня цен и качества товаров, работ и услуг в целом по всем исследуемым рынкам представлено на рисунках 3.13-3.14 (рассчитано как среднее значение оценок отдельных рынков в %).

1. *Оценка динамики уровня цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*
2. *Оценка динамики качества на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*

Согласно агрегированным оценкам опрошенных потребителей, уровень цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области за последние 3 года увеличился (55,6%), а качество товаров, работ и услуг осталось без изменений (36,3%). Четверть опрошенных затруднились оценить уровень цен (27,3%), каждый третий затруднился оценить качество товаров, работ и услуг на рынках региона (32,2%).

На рисунках 3.15-3.16 представлены оценки потребителей динамики уровня цен и уровня качества товаров, работ и услуг в разрезе исследуемых рынков.

1. *Оценка динамики уровня цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*
2. *Оценка динамики качества товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области в целом, в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*

Так, потребители услуг в большей степени отмечают рост цен на таких рынках, как:

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (68,5%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (67,1%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (66,0%);

- рынок медицинских услуг (65,7%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Мурманской области (65,0%);

- рынок услуг по сбору и транспортированию ТКО (64,7%);

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (64,4%);

- рынок торговли (63,7%);

- рынок электроэнергетики (купля-продажа на розничном рынке) (62,8%);

- рынок услуг связи, в том числе широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (61,5%).

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (61,2%);

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (61,2%);

- рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (60,3%).

Постоянство цен относительно чаще (свыше 17% респондентов) отмечают на следующих рынках:

- рынок услуг дополнительного образования детей (19,5%);

- рынок услуг среднего профессионального образования (18,4%);

- рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) (17,2%);

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (17,0%).

На снижение качества товаров, работ и услуг респонденты относительно часто указывали в отношении следующих рынков:

- рынок медицинских услуг (23,0%);

- рынок услуг связи, в том числе широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (20,3%);

- рынок услуг по транспортированию ТКО (19,4%);

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (18,4%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (18,1%).

Свыше половины опрошенных отметили отсутствие изменений качества на следующих рынках:

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (49,9%);

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (48,5%);

- рынок электроэнергетики (купля-продажа на розничном рынке) (48,0%).

Повышение качества услуг сравнительно чаще (более 20% опрошенных) отмечалось на следующих рынках:

- рынок внутреннего и въездного туризма (25,1%).

- рынок услуг дополнительного образования детей (24,0%);

- рынок услуг детского отдыха и оздоровления (23,0%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (21,2%);

- рынок выполнения работ по благоустройству городской среды (22,6%);

- рынок социальных услуг (20,5%);

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (20,2%).

Оценка динамики уровня цен на товары, работы и услуги в целом на исследуемых рынках Мурманской области в разрезе социально-демографических характеристик респондентов представлена в таблице 3.6.

1. *Оценка динамики уровня цен на товары, работы, услуги на рынках Мурманской области в целом, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Снижение** | **Увеличение** | **Не изменилось** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | |
| г. Мурманск | 3,7 | 55,7 | 14,4 | 26,2 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 0,7 | 47,6 | 28,8 | 22,8 |
| г. Кировск с подв.тер. | 3,7 | 50,6 | 10,2 | 35,5 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 0,6 | 74,6 | 8,4 | 16,5 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 0,0 | 59,1 | 4,7 | 36,2 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 0,0 | 60,6 | 10,6 | 28,8 |
| ЗАТО Александровск | 0,0 | 52,5 | 8,7 | 38,8 |
| ЗАТО п. Видяево | 0,0 | 38,2 | 4,7 | 57,1 |
| ЗАТО г. Заозерск | 0,0 | 41,8 | 8,8 | 49,4 |
| ЗАТО г. Островной | 0,0 | 40,3 | 0,0 | 59,7 |
| ЗАТО г. Североморск | 8,8 | 54,5 | 10,6 | 26,1 |
| Ковдорский м.окр. | 0,0 | 76,5 | 0,3 | 23,2 |
| Кандалакшский м.окр. | 1,3 | 52,8 | 8,7 | 37,2 |
| Кольский м.окр. | 0,7 | 31,9 | 59,0 | 8,4 |
| Ловозерский м.окр. | 0,0 | 73,5 | 0,0 | 26,5 |
| Печенгский м.окр. | 1,5 | 64,3 | 2,6 | 31,6 |
| Терский м.окр. | 0,6 | 53,8 | 11,2 | 34,4 |
| **Пол** | | | | |
| Мужской | 3,0 | 57,2 | 14,5 | 25,3 |
| Женский | 1,6 | 52,8 | 12,6 | 33,0 |
| **Возраст** | | | | |
| 18-24 лет | 6,7 | 44,8 | 20,1 | 28,4 |
| 25-34 лет | 1,0 | 57,4 | 9,0 | 32,6 |
| 35-44 лет | 0,8 | 58,2 | 12,1 | 28,9 |
| 45-54 лет | 1,2 | 53,7 | 17,1 | 28,0 |
| 55-64 лет | 3,0 | 61,2 | 10,1 | 25,7 |
| 65 лет и старше | 5,2 | 43,4 | 16,4 | 35,1 |
| **Социальный статус** | | | | |
| Работаю | 1,2 | 56,2 | 10,5 | 32,2 |
| Безработный | 5,9 | 7,4 | 55,9 | 30,9 |
| Учусь/студент | 9,1 | 48,9 | 24,1 | 17,9 |
| Домохозяйка (-ин) | 6,4 | 59,8 | 24,5 | 9,3 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 5,0 | 52,0 | 21,2 | 21,7 |
| Самозанятый | 4,8 | 40,5 | 25,0 | 29,8 |
| Предприниматель | 0,0 | 78,0 | 5,9 | 16,2 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | |
| Основное общее | 10,5 | 42,6 | 18,6 | 28,2 |
| Среднее общее | 5,4 | 47,2 | 25,1 | 22,3 |
| Среднее профессиональное | 2,6 | 55,0 | 18,8 | 23,7 |
| Высшее - бакалавриат | 1,7 | 49,3 | 12,1 | 36,8 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 1,3 | 59,0 | 8,3 | 31,4 |
| Высшее - ПКВК | 2,4 | 66,0 | 6,4 | 25,1 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

В таблице 3.7 приведена оценка динамики качества товаров, работ и услуг в целом на исследуемых рынках Мурманской области в разрезе социально-демографических характеристик опрошенных потребителей.

1. *Оценка динамики уровня качества товаров, работ, услуг на рынках Мурманской области в целом, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Снижение** | **Увеличение** | **Не изменилось** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | |
| г. Мурманск | 18,5 | 19,3 | 33,9 | 28,3 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 4,4 | 28,2 | 45,3 | 22,0 |
| г. Кировск с подв.тер. | 5,9 | 22,9 | 28,8 | 42,4 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 33,5 | 5,8 | 41,1 | 19,6 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 3,2 | 9,0 | 21,6 | 66,2 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 2,3 | 4,4 | 51,2 | 42,1 |
| ЗАТО Александровск | 4,6 | 18,5 | 24,1 | 52,8 |
| ЗАТО п. Видяево | 3,2 | 15,9 | 17,6 | 63,3 |
| ЗАТО г. Заозерск | 2,1 | 4,4 | 38,5 | 55,0 |
| ЗАТО г. Островной | 13,2 | 0,9 | 14,1 | 71,8 |
| ЗАТО г. Североморск | 11,9 | 21,2 | 39,7 | 27,2 |
| Ковдорский м.окр. | 30,0 | 14,4 | 35,6 | 20,0 |
| Кандалакшский м.окр. | 13,2 | 14,3 | 34,8 | 37,6 |
| Кольский м.окр. | 11,9 | 3,7 | 70,9 | 13,5 |
| Ловозерский м.окр. | 0,6 | 30,0 | 26,2 | 43,2 |
| Печенгский м.окр. | 17,8 | 11,6 | 26,3 | 44,3 |
| Терский м.окр. | 0,6 | 11,8 | 38,8 | 48,8 |
| **Пол** | | | | |
| Мужской | 14,3 | 17,1 | 37,8 | 30,8 |
| Женский | 12,2 | 15,1 | 33,5 | 39,2 |
| **Возраст** | | | | |
| 18-24 лет | 12,9 | 22,7 | 31,1 | 33,3 |
| 25-34 лет | 11,3 | 18,6 | 29,6 | 40,5 |
| 35-44 лет | 9,3 | 18,9 | 35,3 | 36,5 |
| 45-54 лет | 14,8 | 13,9 | 42,6 | 28,7 |
| 55-64 лет | 18,6 | 9,5 | 37,1 | 34,9 |
| 65 лет и старше | 14,1 | 13,9 | 32,9 | 39,0 |
| **Социальный статус** | | | | |
| Работаю | 11,4 | 14,7 | 34,3 | 39,5 |
| Безработный | 3,0 | 3,7 | 64,7 | 28,7 |
| Учусь/студент | 13,5 | 31,1 | 36,3 | 19,1 |
| Домохозяйка (-ин) | 15,9 | 30,9 | 43,4 | 9,8 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 28,1 | 15,5 | 34,1 | 22,3 |
| Самозанятый | 8,4 | 10,7 | 41,2 | 39,7 |
| Предприниматель | 10,3 | 11,8 | 61,3 | 16,7 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | |
| Основное общее | 13,0 | 17,4 | 38,0 | 31,6 |
| Среднее общее | 8,1 | 27,1 | 37,5 | 27,3 |
| Среднее профессиональное | 19,8 | 14,4 | 36,3 | 29,5 |
| Высшее - бакалавриат | 8,6 | 21,9 | 32,2 | 37,3 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 10,8 | 12,4 | 36,3 | 40,5 |
| Высшее - ПКВК | 18,2 | 20,3 | 33,7 | 27,8 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Кроме того, в исследовании, проведенном в рамках текущего мониторинга, потребителям было предложено назвать товары, работы и услуги, имеющие, с их точки зрения, в Мурманской области более высокий уровень цен и качество, чем в других регионах.

Перечень наиболее дорогих товаров, работ и услуг (по сравнению с другими регионами), по мнению жителей Мурманской области, представлен на рисунке 3.17.

1. *Товары и услуги, имеющие более высокий уровень цен, чем в других регионах, по мнению респондентов, % от выборки в целом*

Перечень товаров / работ / услуг, цены на которые, по мнению потребителей, в Мурманской области выше по сравнению с другими регионами, возглавляет общая категория *«продовольственные товары»* (36,0%), за ними следует *«коммунальные услуги (ЖКУ)»* (23,3%), *«медицинские услуги и лекарства»* (12,0%). Относительно популярным был вариант *«все товары и услуги»* (9,5%), который характеризует социальное самочувствие потребителей в целом. Чуть реже упоминается *«недвижимость, жилье (в т.ч. аренда)»* (6,3%), остальные варианты встретились в менее 5% случаев.

Список более качественных, по сравнению с другими регионами, товаров и услуг Мурманской области, названных жителями региона, отображен на рисунке 3.18.

1. *Товары и услуги, имеющие более высокий уровень качества, чем в других регионах, по мнению респондентов, % от выборки в целом*

Потребители в открытой форме выделили главным образом *«продовольственные товары»* (31,3%), в основном представленные морепродуктами и рыбой, качество которых в Мурманской области выше по сравнению с другими регионами, а также были указаны молочная и мясная продукция, дары природы (ягоды и грибы). Остальные виды товаров/ услуг отмечались менее, чем в 10% случаев. Каждый четвертый-пятый затруднился с ответом (23,8%), значительная доля указала, что таких товаров/услуг нет (14,2%).

Удовлетворенность потребителей ассортиментом товаров, работ и услуг на товарных рынках Мурманской области отражена на рисунках 3.19-3.20 и в таблице 3.8.

1. *Оценка ассортимента (возможности выбора) товаров, работ и услуг в целом на рынках Мурманской области, % от выборки в целом*

Удовлетворенность ассортиментом товаров, работ, услуг в целом по всем исследуемым рынкам Мурманской области в 2025 году составляет 36,8% (сумма вариантов *«удовлетворительно»* и *«скорее удовлетворительно»;* рассчитано как среднее значение оценок отдельных рынков в %). Так как затруднились ответить на вопрос 32,8% опрошенных, то доля положительных ответов без учета данной группы составляет 54,7%. Не удовлетворены ассортиментом 30,4% опрошенных, без учета затруднившихся ответить – 45,3% (сумма вариантов *«скорее неудовлетворительно»* и *«неудовлетворительно»*).

Относительно больше положительных оценок получили следующие рынки (сумма вариантов *«удовлетворительно»* и *«скорее удовлетворительно»*):

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (53,0%; без учета затруднившихся ответить – 65,7%);

- рынок услуг дополнительного образования детей (47,9%; без учета затруднившихся ответить – 63,5%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (44,8% без учета затруднившихся ответить – 56,9%);

- рынок торговли (43,5%; без учета затруднившихся ответить – 57,8%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок (43,2% без учета затруднившихся ответить – 55,8%);

- рынок ритуальных услуг (40,6%; без учета затруднившихся ответить – 63,8%);

- рынок услуг детского отдыха и оздоровления (40,1%; без учета затруднившихся ответить – 58,3%).

Относительно больше отрицательных оценок получили следующие рынки (сумма вариантов *«скорее неудовлетворительно»* и *«неудовлетворительно»*):

- рынок медицинских услуг (44,1%; без учета затруднившихся ответить – 54,0%);

- рынок услуг по сбору и транспортированию твердых коммунальных отходов (39,3%; без учета затруднившихся ответить – 51,9%);

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (38,3%; без учета затруднившихся ответить – 50,9%);

- рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (37,1%; без учета затруднившихся ответить – 53,2%).

1. *Оценка ассортимента (возможности выбора) товаров, работ и услуг в разрезе исследуемых рынков Мурманской области, % от выборки в целом (по строке)*
2. *Оценка ассортимента (возможности выбора) товаров, работ, услуг на рынках Мурманской области в целом, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Удовл.** | **Скорее удовл.** | **Скорее не удовл.** | **Не удовл.** | **Затруд. ответить** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | | | |
| г. Мурманск | 8,0 | 29,7 | 16,3 | 13,9 | 32,1 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 28,8 | 33,1 | 10,6 | 3,3 | 24,1 |
| г. Кировск с подв.тер. | 7,8 | 31,4 | 19,8 | 10,2 | 30,8 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 7,4 | 22,0 | 18,3 | 13,4 | 38,8 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 2,1 | 20,0 | 14,4 | 15,9 | 47,7 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 0,9 | 33,5 | 19,4 | 5,3 | 40,9 |
| ЗАТО Александровск | 6,9 | 22,1 | 17,5 | 13,1 | 40,4 |
| ЗАТО п. Видяево | 10,3 | 23,5 | 6,8 | 3,8 | 55,6 |
| ЗАТО г. Заозерск | 1,8 | 17,4 | 10,9 | 12,4 | 57,7 |
| ЗАТО г. Островной | 10,3 | 1,5 | 12,1 | 0,9 | 75,3 |
| ЗАТО г. Североморск | 4,7 | 22,2 | 20,9 | 17,1 | 35,1 |
| Ковдорский м.окр. | 2,7 | 37,4 | 14,4 | 26,8 | 18,8 |
| Кандалакшский м.окр. | 6,1 | 24,4 | 17,5 | 15,9 | 36,1 |
| Кольский м.окр. | 8,2 | 58,7 | 18,7 | 8,2 | 6,2 |
| Ловозерский м.окр. | 0,0 | 10,6 | 19,4 | 23,5 | 46,5 |
| Печенгский м.окр. | 7,8 | 18,8 | 30,7 | 12,4 | 30,3 |
| Терский м.окр. | 3,2 | 15,6 | 17,4 | 15,3 | 48,5 |
| **Пол** | | | | | | |
| Мужской | 9,5 | 25,7 | 18,4 | 15,1 | 31,3 |
| Женский | 6,8 | 28,0 | 15,8 | 10,7 | 38,8 |
| **Возраст** | | | | | | |
| 18-24 лет | 12,8 | 26,7 | 21,3 | 9,2 | 30,0 |
| 25-34 лет | 5,4 | 23,0 | 14,6 | 12,8 | 44,3 |
| 35-44 лет | 10,9 | 29,0 | 13,3 | 11,5 | 35,4 |
| 45-54 лет | 9,2 | 23,6 | 19,4 | 14,9 | 32,8 |
| 55-64 лет | 4,2 | 30,6 | 19,7 | 12,3 | 33,1 |
| 65 лет и старше | 4,8 | 28,5 | 16,6 | 16,6 | 33,5 |
| **Социальный статус** | | | | | | |
| Работаю | 8,1 | 25,0 | 15,8 | 12,9 | 38,2 |
| Безработный | 1,5 | 62,5 | 7,4 | 0,0 | 28,7 |
| Учусь/студент | 13,4 | 34,4 | 25,3 | 11,4 | 15,6 |
| Домохозяйка (-ин) | 11,5 | 21,6 | 32,1 | 18,6 | 16,2 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 5,3 | 31,9 | 15,0 | 13,7 | 34,1 |
| Самозанятый | 5,5 | 33,8 | 23,5 | 3,7 | 33,5 |
| Предприниматель | 9,8 | 34,3 | 28,4 | 16,7 | 10,8 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | | | |
| Основное общее | 9,1 | 29,2 | 18,9 | 18,9 | 24,0 |
| Среднее общее | 4,5 | 22,2 | 41,2 | 8,3 | 23,8 |
| Среднее профессиональное | 8,2 | 25,0 | 16,2 | 16,1 | 34,5 |
| Высшее - бакалавриат | 8,4 | 38,5 | 13,1 | 10,0 | 30,0 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 8,1 | 23,2 | 15,9 | 11,3 | 41,5 |
| Высшее - ПКВК | 11,8 | 27,0 | 15,8 | 19,0 | 26,5 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

Оценка динамики изменения ассортимента (возможности выбора) товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области за последние 3 года представлена на рисунках 3.21-3.22 и в таблице 3.9.

1. *Оценка динамики ассортимента (возможности выбора) товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области в целом, % от выборки в целом*

Относительное большинство респондентов уверено, что возможность выбора товаров, работ, услуг за последние три года не изменилась (39,5%; без учета затруднившихся ответить – 60,5%). Чуть более трети опрошенных затруднилось ответить на вопрос (34,8%). Потребители вдвое реже указывали на снижение ассортимента товаров, работ и услуг (8,5%; без учета затруднившихся ответить – 13,0%), чем на их увеличение (17,3%; без учета затруднившихся ответить – 26,5%).

При оценке динамики возможности выбора товаров, работ, услуг наиболее стабильными оказались рынки:

- рынок теплоснабжения (производство тепловой энергии) (52,6%; без учета затруднившихся ответить – 74,2%);

- рынок электроэнергетики (производство электроэнергии на розничном рынке) (51,7%; без учета затруднившихся ответить – 73,9%);

- рынок электроэнергетики (купля-продажа на розничном рынке) (49,3%; без учета затруднившихся ответить – 71,4%);

- рынок услуг по транспортированию ТКО (48,0%; без учета затруднившихся ответить – 68,1%);

- рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок (47,7%; без учета затруднившихся ответить – 64,9%).

Увеличение ассортимента товаров, работ, услуг выделено на рынках:

- рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями (29,1%; без учета затруднившихся ответить – 39,3%);

- рынок внутреннего и въездного туризма (27,6%; без учета затруднившихся ответить – 41,5%);

- рынок услуг дополнительного образования детей (23,7%; без учета затруднившихся ответить – 33,8%);

- рынок медицинских услуг (22,1%; без учета затруднившихся ответить – 29,7%);

- рынок торговли (21,9%; без учета затруднившихся ответить – 30,6%).

Снижение ассортимента товаров, работ, услуг выделено на рынках:

- рынок медицинских услуг (12,0%; без учета затруднившихся ответить – 16,2%);

- рынок торговли (11,5%; без учета затруднившихся ответить – 16,0%);

- рынок строительства (11,2%; без учета затруднившихся ответить –18,0%);

- рынок нефтепродуктов (10,8%; без учета затруднившихся ответить –17,0%);

- рынок услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (10,6%; без учета затруднившихся ответить –14,8%);

- рынок оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (10,3%; без учета затруднившихся ответить – 15,5%).

Стоит отметить, что же рынок торговли и медицинских услуг относительно лидировали и по доли респондентов, отметивших увеличение ассортимента.

1. *Оценка динамики ассортимента (возможности выбора) товаров, работ и услуг, в разрезе исследуемых рынков, % от выборки в целом (по строке)*
2. *Оценка динамики ассортимента (возможности выбора) товаров, работ, услуг на рынках в целом, в разрезе социально-демографических характеристик, %*

| **Характеристики** | **Снижение** | **Увеличение** | **Не изменилось** | **Затруд. отв.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | | | | |
| г. Мурманск | 8,7 | 22,2 | 37,6 | 31,5 |
| г. Апатиты с подв.тер. | 5,7 | 25,9 | 43,5 | 24,9 |
| г. Кировск с подв.тер. | 6,5 | 20,8 | 38,4 | 34,3 |
| г. Мончегорск с подв.тер. | 1,2 | 7,4 | 51,2 | 40,2 |
| г. Оленегорск с подв.тер. | 0,7 | 2,3 | 26,8 | 70,2 |
| г. Полярные Зори с подв.тер. | 2,1 | 6,8 | 59,7 | 31,5 |
| ЗАТО Александровск | 19,0 | 17,5 | 14,1 | 49,4 |
| ЗАТО п. Видяево | 1,5 | 17,9 | 18,8 | 61,8 |
| ЗАТО г. Заозерск | 0,9 | 3,8 | 32,1 | 63,2 |
| ЗАТО г. Островной | 10,3 | 0,0 | 19,7 | 70,0 |
| ЗАТО г. Североморск | 9,6 | 21,9 | 39,3 | 29,2 |
| Ковдорский м.окр. | 30,0 | 1,8 | 34,1 | 34,1 |
| Кандалакшский м.окр. | 13,8 | 12,5 | 34,2 | 39,5 |
| Кольский м.окр. | 6,6 | 2,5 | 72,5 | 18,4 |
| Ловозерский м.окр. | 0,0 | 30,0 | 30,6 | 39,4 |
| Печенгский м.окр. | 10,0 | 14,3 | 44,1 | 31,6 |
| Терский м.окр. | 0,6 | 5,6 | 48,5 | 45,3 |
| **Пол** | | | | |
| Мужской | 9,5 | 16,4 | 42,3 | 31,8 |
| Женский | 6,5 | 15,7 | 35,4 | 42,4 |
| **Возраст** | | | | |
| 18-24 лет | 13,4 | 19,4 | 34,5 | 32,7 |
| 25-34 лет | 4,5 | 20,3 | 34,7 | 40,5 |
| 35-44 лет | 8,2 | 17,6 | 37,1 | 37,1 |
| 45-54 лет | 5,6 | 13,5 | 44,4 | 36,5 |
| 55-64 лет | 11,0 | 10,4 | 39,3 | 39,3 |
| 65 лет и старше | 7,4 | 16,5 | 41,2 | 34,9 |
| **Социальный статус** | | | | |
| Работаю | 7,0 | 15,1 | 37,3 | 40,6 |
| Безработный | 5,2 | 0,0 | 64,0 | 30,9 |
| Учусь/студент | 11,9 | 24,1 | 43,6 | 20,4 |
| Домохозяйка (-ин) | 7,1 | 29,7 | 47,8 | 15,4 |
| Пенсионер (в т.ч. по инвалид.) | 13,7 | 17,8 | 36,1 | 32,5 |
| Самозанятый | 7,7 | 8,1 | 46,7 | 37,5 |
| Предприниматель | 5,4 | 13,7 | 64,7 | 16,2 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| **Образование** | | | | |
| Основное общее | 12,5 | 24,3 | 39,7 | 23,5 |
| Среднее общее | 16,4 | 24,3 | 37,1 | 22,2 |
| Среднее профессиональное | 10,0 | 15,2 | 39,9 | 34,8 |
| Высшее - бакалавриат | 6,8 | 19,4 | 38,2 | 35,7 |
| Высшее - специалитет, магистратура | 4,6 | 13,1 | 38,5 | 43,7 |
| Высшее - ПКВК | 17,6 | 15,2 | 35,3 | 31,8 |
| Другое | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

По материалам анкетного опроса, проведенного в рамках текущего мониторинга, дана оценка обращениям потребителей товаров, работ и услуг в надзорные органы за защитой прав с точки зрения результативности (см. рисунок 3.23).

1. *- Обращения потребителей в надзорные органы за защитой прав потребителей в 2023 году, % от выборки в целом*

В целом 14,6% потребителей обращалось в 2025 году в надзорные органы за защитой своих прав, в том числе 2,7% не удалось отстоять свои права, 4,7% – частично реализовали свои права, 4,2% – полностью решили вопрос, 3,0% ответили, что вопрос завис на рассмотрении.

**Основные выводы**

1. Результаты мониторинга свидетельствуют об относительно достаточном (по отдельным аспектам – недостаточном) уровне удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках Мурманской области и состоянием ценовой конкуренции.

2. Доля потребителей, удовлетворенных количеством организаций на исследуемых рынках товаров, работ и услуг превышает долю неудовлетворенных данным аспектом – 41,1% и 32,2% соответственно. При этом чуть более трети опрошенных (35,3%, без учета затруднившихся ответить – 58,4%) указали на отсутствие динамики количества организаций за последние три года, а доля потребителей, отмечающих увеличение количества организаций, более чем в 3 раза превышает долю тех, кто говорит о снижении, что в целом свидетельствует о стабилизации ситуации на рынках Мурманской области по данному показателю. В разрезе рынков наивысшие показатели удовлетворенности количеством организаций характеризуются рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и рынок торговли (68,6% и 60,2% опрошенных соответственно отметили «*избыточно/много*» и «*достаточно*»). Наименее благоприятная ситуация по данному показателю наблюдается на рынке медицинских услуг, строительства, выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, услуг детского отдыха и оздоровления (свыше 40% от общего числа опрошенных отметили «*мало*» и «*нет совсем*»).

3. Доля потребителей, удовлетворенных качеством товаров, работ и услуг, составила 40,0% (57,5% – без учета затруднившихся дать ответ), что в целом, превышает долю удовлетворенных уровнем цен – 34,4% (48,3% – без учета затруднившихся дать ответ). Относительно более высокие оценки как в отношении качества, так и в отношении цены получили рынки услуг дополнительного образования детей / оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок / услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями. Рынок медицинских услуг и рынок выполнения работ по содержанию и текущему ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме получили наиболее низкие оценки потребителей как по цене, так и по качеству услуг.

4. По оценкам опрошенных потребителей уровень цен на товары, работы и услуги на рынках Мурманской области за последние 3 года увеличился (55,6%), а качество товаров, работ и услуг осталось без изменений (36,3%). Наибольшая доля опрошенных потребителей отмечает рост цен на следующих рынках (в порядке убывания): рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями; рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по муниципальным маршрутам регулярных перевозок; рынок оказания услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом по межмуниципальным маршрутам регулярных перевозок; рынок медицинских услуг; рынок оказания услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Мурманской области (св.65%, но не более 70%). На снижение качества товаров, работ и услуг сравнительно больше респондентов указали в отношении рынка медицинских услуг и рынка услуг связи, в том числе широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (св.20%).

6. Удовлетворенность ассортиментом товаров, работ, услуг в целом по всем исследуемым рынкам Мурманской области в 2025 году составляет 36,8% (без учета затруднившихся ответить – 54,7%). Относительно больше положительных оценок получили рынок услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями и рынок торговли (св.50%); относительно больше отрицательных оценок получил рынок медицинских услуг (св.40%).

7. Свыше трети опрошенных уверены, что возможность выбора товаров, работ, услуг за последние 3 года не изменилась (39,5%; без учета затруднившихся ответить – 60,5%). Доля опрошенных, указывающих на снижение такой возможности, вдвое ниже доли респондентов, отмечающих увеличение ассортимента на рынках Мурманской области (8,5% и 17,3% соответственно; без учета затруднившихся ответить – 13,0% и 26,5% соответственно). В разрезе рынков увеличение ассортимента товаров, работ, услуг выделено на рынках услуг розничной торговли лекарственными препаратами, медицинскими изделиями, внутреннего и въездного туризма, услуг дополнительного образования детей, медицинских услуг и торговли (св.20%), а снижение – на рынке медицинских услуг, торговли, строительства, нефтепродуктов, услуг связи, в том числе услуг по предоставлению широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», оказания услуг по ремонту автотранспортных средств (св.10%).

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