**Результаты мониторинга состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг муниципального образования Тосненский район Ленинградской области**

В ходе анализа анкет субъектов предпринимательской деятельности, по условиям ведения бизнеса на территории муниципального образования Тосненский район Ленинградской области установлено следующее:

1. Респонденты по статусу:

- юридическое лицо – 44,4%

- индивидуальный предприниматель – 55,6%.

2. Респонденты по сроку деятельности:

 - менее года – 12,5%

 - от 1 года до 5 лет – 25%

 - более 5 лет – 62,5%.

3. Численность сотрудников:

 - до 15 человек – 75%

 - от 101 до 250 человек – 25%.

4. Респонденты по уровню:

 - собственник бизнеса – 37,5%

 - руководитель высшего звена – 12,5%

 - руководитель среднего звена – 12,5%

 - неруководящий сотрудник – 37,5%.

5. Величина годового оборота бизнеса:

 - до 120 млн. рублей – 87,5%

 - от 120 млн. рублей до 800 млн. рублей – 12,5%.

6. По сферам экономической деятельности:

 - торговля

 - оптовая и розничная торговля

 - бытовые услуги

 - услуги транспорта

 - промышленность

 - услуги

 - общепит

7. Основная продукция бизнеса:

 - услуги – 50%

 - конечная продукция – 25%

 - бизнес осуществляет торговлю или дистрибущию оваров и услуг, произведенных другими команиями – 25%.

8. Наименование продукции бизнеса:

 - продукты питания

 - товары для дома

 - стрижка, маникюр

 - перевозка товаров.

9. Географический рынок:

 - локальный рынок – 62,5%

 - региональный рынок – 12,5%

 - рынок Российской Федерации – 25%.

10. Утверждение, наиболее точно характеризующее условия ведения бизнеса:

- для сохранения рыночной позиции нашего бизнеса необходимо регулярно (раз в год или чаще) предпринимать меры по повышению конкурентоспособности нашей продукции/работ/услуг (снижение цен, повышение качества, развитие сопутствующих услуг, иное) - умеренная конкуренция – 50%

- нет конкуренции – 12,5%

- слабая конкуренция – 12,5%

 - затрудняюсь ответить – 25%.

11.Меры по повышению конкурентоспособности продукции, работ, услуг:

 - приобретение технического оборудования – 50%

- обучение и переподготовка персонала – 25%

- новые способы продвижения продукции (маркетинговые стратегии) – 12,5%

- разработка новых модификаций и форм производимой продукции, расширение ассортимента – 12,5%.

12. Примерное количество конкурентов бизнеса:

 - большое количество конкурентов – 50%

 - от 1 до 3 конкурентов – 12,5%

 - от 4 до 8 конкурентов – 37,5%.

13. Изменение количества конкурентов за последние 3 года:

 - увеличилось более чем на 4 конкурента – 50%

 - не изменилось – 12,5%

 - затрудняюсь ответить – 12,5%

 - увеличилось на 1-3 конкурента – 25%

14. Оценка качества официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Тосненского района, размещаемой в открытом доступе:

 Уровень доступности:

 - скорее удовлетворительно – 12,5%

 - удовлетворительно – 37,5%

 - затрудняюсь ответить – 12,5%

 - скорее неудовлетворительно – 37,5%.

 Уровень понятности:

 - удовлетворительно – 12,5%

- скорее удовлетворительно – 25%

 - скорее неудовлетворительно – 25%

- затрудняюсь ответить – 37,5%.

Уровень получения:

- удовлетворительно – 12,5%

- скорее удовлетворительно – 50%

- неудовлетворительно – 12,5%

- затрудняюсь ответить – 25%.

15. Полнота размещенной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров, работ, услуг и деятельности по развитию конкуренции:

 Доступность информации о нормативной базе, связанной с внедрением Стандарта в регионе:

- удовлетворительно – 12,5%

- скорее удовлетворительно – 62,5%

- неудовлетворительно – 12,5%

- затрудняюсь ответить – 12,5%.

Предоставление возможности прохождения электронных анкет, связанных с оценкой удовлетворительности предпринимателей и потребителей состоянием конкурентной среды региона:

- удовлетворительно – 12,5%

- скорее удовлетворительно – 50%

- скорее неудовлетворительно – 12,5%

- неудовлетворительно – 12,5%

- затрудняюсь ответить – 12,5%.

Доступность информации о перечне товарных рынков для содействия развитию конкуренции в регионе:

- удовлетворительно – 12,5%

- скорее удовлетворительно – 62,5%

- скорее неудовлетворительно – 12,5%

- затрудняюсь ответить – 12,5%.

Обеспечение доступности «дорожной карты» региона:

- удовлетворительно – 12,5%

- скорее удовлетворительно – 62,5%

- скорее неудовлетворительно – 12,5%

- затрудняюсь ответить – 12,5%.

Доступность информации о проведенных обучающих мероприятиях для органов местного самоуправления региона:

- скорее удовлетворительно – 37,5%

- скорее неудовлетворительно – 37,5%

- неудовлетворительно – 25%.

Доступность информации проведенных мониторингах в регионе и сформированным ежегодным докладе:

- скорее удовлетворительно – 50%

- скорее неудовлетворительно – 37,5%

- затрудняюсь ответить – 12,5%.

16. Наиболее существенные административные барьеры:

- сложность получения доступа к земельным участкам – 42,9%

- нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность – 71,4%

- коррупция (включая взятки, дискриминацию и предоставление преференций отдельным участникам на заведомо неравных условиях) – 14,3%

- высокие налоги – 71,4%.

17. Характеристика деятельности органов власти на основном для бизнеса рынке:

 - скорее удовлетворительно – 87,5%

 - затрудняюсь ответить – 12,5%

18. Насколько преодолимы административные барьеры для ведения текущей деятельности и открытия нового бизнеса на рынке, основном для бизнеса:

- есть барьеры, преодолимые при осуществлении значительных затрат – 37,5%

- административные барьеры есть, но они преодолимы без существенных затрат – 25%

- нет административных барьеров – 25%

- затрудняюсь ответить – 12,5%.

19. Изменение уровня административных барьеров на рынке в течение последних 3 лет:

 - административные барьеры отсутствуют, как и ранее – 28,6%

- уровень и количество административных барьеров не изменились – 28,6%

- бизнесу стало проще преодолевать административные барьеры, чем раньше – 14,3%

- бизнесу стало сложнее преодолевать административные барьеры, чем раньше – 14,3%

 - затрудняюсь ответить – 14,3%.

20. Характеристика услуг субъектов естественных монополий в Тосненском районе: сроки получения доступа

 Водоснабжение, водоотведение:

 - скорее удовлетворительно – 14,3%

 - скорее неудовлетворительно – 71,4%

 - неудовлетворительно – 14,3%

 Водоочистка:

 - скорее неудовлетворительно – 71,4%

 - неудовлетворительно – 14,3%

 - затрудняюсь ответить – 14,3%

Газоснабжение:

- удовлетворительно – 14,3%

- скорее неудовлетворительно – 28,6%

 - неудовлетворительно – 42,8%

- затрудняюсь ответить – 14,3%

Электроснабжение:

- скорее неудовлетворительно – 14,3%

 - неудовлетворительно – 42,8%

- затрудняюсь ответить – 42,8%

Теплоснабжение:

- удовлетворительно – 14,3%

- скорее неудовлетворительно – 14,3%

 - неудовлетворительно – 57,1%

- затрудняюсь ответить – 14,3%

Телефонная связь:

- удовлетворительно – 42,8%

- скорее удовлетворительно – 28,6%

- скорее неудовлетворительно – 14,3%

 - неудовлетворительно – 14,3%.

21. Изменение сложности (количества) процедур подключения услуг субъектов естественных монополий, за последние 5 лет:

 Водоснабжение, водоотведение:

- снизилось – 16,7%

 - увеличилось – 50%

 - не изменилось – 33,3%

 Водоочистка:

 - увеличилось – 66,7%

 - не изменилось – 33,3%

 Газоснабжение:

 - увеличилось – 66,7%

 - не изменилось – 75%

 Электроснабжение:

 - увеличилось – 50%

 - не изменилось – 50%

 Теплоснабжение:

 - снизилось – 16,7%

 - увеличилось – 16,7%

 - не изменилось – 66,7%

 Телефонная связь:

 - снизилось – 16,7%

- увеличилось – 16,7%

 - не изменилось – 66,7%.

22. Изменение качества услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, за последние 5 лет:

 Водоснабжение, водоотведение:

 - ухудшилось – 66,7%

- улучшилось – 16,7%

- не изменилось – 16,7%

 Водоочистка:

 - ухудшилось – 50%

- улучшилось – 16,7%

 - не изменилось – 33,3%

 Газоснабжение:

 - улучшилось – 40%

 - не изменилось – 60%

 Электроснабжение:

 - ухудшилось – 33,3%

 - улучшилось – 16,7%

 - не изменилось – 50%

 Теплоснабжение:

 - улучшилось – 16,7%

 - не изменилось – 83,3%

 Телефонная связь:

- ухудшилось – 16,7%

 - улучшилось – 33,3%

 - не изменилось – 50%.

23. Изменение уровня цен на услуги субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, за последние 5 лет:

Водоснабжение, водоотведение:

 - ухудшилось – 100%

 Водоочистка:

 - ухудшилось – 100%

 Газоснабжение:

 - ухудшилось – 83,3%

 - не изменилось – 16,7%

 Электроснабжение:

 - ухудшилось – 100%

 Теплоснабжение:

 - ухудшилось – 100%

 Телефонная связь:

 - ухудшилось – 83,3%

 - улучшилось – 16,7%.

24. Проблемы, возникшие при взаимодействии с субъектами естественных монополий:

 - затрудняюсь ответить – 50%

 - проблемы с заменой приборов учета – 16,7%

 - навязывание дополнительных услуг – 33,3%.

25. Дискриминационные условия доступа на товарный рынок:

 - нет – 50%

 - затрудняюсь ответить – 33,3%

 - ценовая дискриминация – 16,7%

В ходе анализа анкет потребителей установлено следующее:

1. Социально-демографические характеристики:

 - жители Тосненского района – 100%

 - женщины – 77,8%, мужчины – 22,2%

 - от 25 до 34 лет – 44,4%

- от 35 до 44 лет – 11,1%

 - от 45 до 54 лет – 11,1%

 - от 55 до 64 лет – 33,3%

 - работающие – 88,9%

 - домохозяин (домохозяйка) – 11,1%

 - основное общее образование – 11,1%

 - высшее образование – 77,8%

 - среднее профессиональное образование – 11,1%.

2. Количественная достаточность организаций, предоставляющих товары (работы, услуги):

Рынок услуг дошкольного образования:

- достаточно – 44,4%

- мало – 55,5%

Рынок услуг общего образования:

- достаточно – 77,7%

- мало – 22,2%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- достаточно – 33,3%

- мало – 55,5%

- нет совсем – 11,1%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- достаточно – 33,3%

- мало – 66,6%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- достаточно – 11,1%

- мало – 44,4%

- нет совсем – 44,4%

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

- избыточно – 11,1%

- достаточно – 77,7%

- мало – 11,1%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- достаточно – 33,3%

- мало – 55,5%

- нет совсем – 11,1%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- избыточно – 33,3%

- достаточно – 44,4%

- мало – 22,2%

Рынок туристских услуг:

- избыточно – 11,1%

- достаточно – 44,4%

- мало – 44,4%.

3. Удовлетворенность уровнем цен:

Рынок услуг дошкольного образования:

- скорее удовлетворительно – 11,1%

- скорее неудовлетворительно – 66,6%

- неудовлетворительно – 22,2%

Рынок услуг общего образования:

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- скорее неудовлетворительно – 55,5%

- неудовлетворительно – 22,2%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

- неудовлетворительно – 22,2%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

- неудовлетворительно – 33,3%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- скорее удовлетворительно – 11,1%

- скорее неудовлетворительно – 55,5%

- неудовлетворительно – 33,3%

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

- скорее удовлетворительно – 11,1%

- скорее неудовлетворительно – 33,3%

- неудовлетворительно – 55,5%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

- неудовлетворительно – 22,2%

- затрудняюсь ответить – 44,4%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- удовлетворен – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- скорее неудовлетворительно – 22,2%

- неудовлетворительно – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок туристских услуг:

- удовлетворен – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- неудовлетворительно – 66,6%

4. Удовлетворенность качеством товаров:

Рынок услуг дошкольного образования:

- скорее удовлетворительно – 55,5%

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

Рынок услуг общего образования:

- скорее удовлетворительно – 44,4%

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

- не удовлетворен – 11,1%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- скорее удовлетворительно – 33,3%

- скорее неудовлетворительно – 33,3%

- неудовлетворительно – 11,1%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- скорее удовлетворительно – 44,4%

- скорее неудовлетворительно – 22,2%

- неудовлетворительно – 33,3%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- скорее удовлетворительно – 33,3%

- скорее неудовлетворительно – 33,3%

- неудовлетворительно – 33,3%

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

- скорее удовлетворительно – 66,6%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

- неудовлетворительно – 22,2%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- скорее удовлетворительно – 33,3%

- неудовлетворительно – 22,2%

- затрудняюсь ответить – 44,4%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- скорее удовлетворительно – 77,7%

- неудовлетворительно – 11,1%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок туристских услуг:

- скорее удовлетворительно – 44,4%

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

5. Удовлетворенность возможностью выбора товаров:

Рынок услуг дошкольного образования:

- удовлетворительно – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 55,5%

- скорее неудовлетворительно – 33,3%

Рынок услуг общего образования:

- удовлетворительно – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 77,7%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- удовлетворительно – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 33,3%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

- неудовлетворительно – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- скорее удовлетворительно – 55,5%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

- неудовлетворительно – 33,3%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- скорее удовлетворительно – 33,3%

- скорее неудовлетворительно – 22,2%

- неудовлетворительно – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

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

- скорее удовлетворительно – 77,7%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

- неудовлетворительно – 11,1%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- неудовлетворительно – 22,2%

- затрудняюсь ответить – 55,5%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- удовлетворительно – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 77,7%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок туристских услуг:

- скорее удовлетворительно – 55,5%

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

6. Товары, цены на которые, по мнению потребителей, завышены:

 коммунальные услуги, овощная продукция, детская одежда, мужская стрижка, лекарственные препараты, туристические услуги

7. Изменение количества организаций, предоставляющих товары и услуги на рынках Тосненского района в течение последних 3 лет:

Рынок услуг дошкольного образования:

- снизилось – 22,2%

- увеличилось – 33,3%

- не изменилось – 44,4%

Рынок услуг общего образования:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 88,8%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 88,8%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- увеличилось – 55,5%

- не изменилось – 44,4%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- увеличилось – 44,4%

- не изменилось – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

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

- увеличилось – 77,7%

- не изменилось – 22,2%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- снизилось – 11,1%

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 44,4%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- увеличилось – 66,6%

- не изменилось – 22,2%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок туристских услуг:

- увеличилось – 33,3%

- не изменилось – 55,5%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

8. Качество услуг субъектов естественных монополий:

Водоснабжение, водоотведение:

- скорее удовлетворительно – 22,2%

- скорее неудовлетворительно – 33,3%

- неудовлетворительно – 44,4%

 Водоочистка:

- скорее неудовлетворительно – 44,4%

- неудовлетворительно – 44,4%

 - затрудняюсь ответить – 11,1%

 Газоснабжение:

- удовлетворительно – 44,4%

- скорее удовлетворительно – 44,4%

- неудовлетворительно – 11,1%

 Электроснабжение:

- удовлетворительно – 22,2%

- скорее удовлетворительно – 66,6%

- неудовлетворительно – 11,1%

 Теплоснабжение:

- удовлетворительно – 11,1%

- скорее удовлетворительно – 77,7%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

 Телефонная связь:

 - удовлетворительно – 22,2%

- скорее удовлетворительно – 55,5%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

 - затрудняюсь ответить – 11,1%

9. Изменение уровня цен товаров и услуг на рынках Тосненского района в течение последних 3 лет:

Рынок услуг дошкольного образования:

- снизилось – 11,1%

- увеличилось – 77,7%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг общего образования:

- увеличилось – 88,8%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- увеличилось – 66,6%

- не изменилось – 11,1%

- затрудняюсь ответить – 22,2%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- увеличилось – 100%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- увеличилось – 77,7%

- не изменилось – 11,1%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

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

- увеличилось – 100%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- увеличилось – 77,7%

- не изменилось – 11,1%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- увеличилось – 100%

Рынок туристских услуг:

- увеличилось – 88,8%

- не изменилось – 11,1%

10. Изменение качества товаров и услуг на рынках Тосненского района в течение последних 3 лет:

Рынок услуг дошкольного образования:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 77,7%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг общего образования:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 66,6%

- затрудняюсь ответить – 22,2%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- не изменилось – 88,8%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 66,6%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- не изменилось – 66,6%

- затрудняюсь ответить – 33,3%

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

- увеличилось – 55,5%

- не изменилось – 44,4%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- увеличилось – 22,2%

- не изменилось – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 44,4%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- увеличилось – 44,4%

- не изменилось – 44,4%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок туристских услуг:

- снизилось – 11,1 %

- увеличилось – 33,3%

- не изменилось – 44,4%

- затрудняюсь ответить – 11,1%.

11. Изменение возможности выбора товаров и услуг на рынках Тосненского района в течение последних 3 лет:

Рынок услуг дошкольного образования:

- увеличилось – 55,5%

- не изменилось – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок услуг общего образования:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 88,8%

Рынок услуг среднего профессионального образования:

- увеличилось – 11,1%

- не изменилось – 88,8%

Рынок услуг дополнительного образования детей:

- увеличилось – 77,7%

- не изменилось – 22,2%

Рынок услуг детского отдыха и оздоровления:

- не изменилось – 66,6%

- затрудняюсь ответить – 33,3%

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

- увеличилось – 66,6%

- не изменилось – 11,1%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья:

- увеличилось – 22,2%

- не изменилось – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 44,4%

Рынок реализации сельскохозяйственной продукции:

- увеличилось – 55,5%

- не изменилось – 33,3%

- затрудняюсь ответить – 11,1%

Рынок туристских услуг:

- увеличилось – 33,3%

- не изменилось – 55,5%

- затрудняюсь ответить – 11,1%.

12. Проблемы при взаимодействии с субъектами естественных монополий:

 - не сталкивался с подобными проблемами – 33,3%

 - затрудняюсь ответить – 22,2%

 - постоянный рост цен – 22,2%

 - взимание дополнительной платы – 22,2%

 - навязывание дополнительных услуг – 11,1%

13. Качество официальной информации о состоянии конкурентной среды на рынках товаров и услуг Тосненского района Ленинградской области, размещаемой в открытом доступе:

 Уровень доступности:

 - удовлетворительно – 22,2%

 - скорее удовлетворительно – 55,5%

- скорее неудовлетворительно – 11,1%

 - затрудняюсь ответить – 11,1%

 Уровень понятности:

 - удовлетворительно – 22,2%

 - скорее удовлетворительно – 66,6%

 - затрудняюсь ответить – 11,1%

 Удобство получения:

- удовлетворительно – 22,2%

 - скорее удовлетворительно – 55,5%

- неудовлетворительно – 11,1%

 - затрудняюсь ответить – 11,1%

14. Обращение в отчетном году в надзорные органы за защитой прав потребителей

 - нет – 89,9%

 - да, полностью удалось отстоять свои права – 11,1%.