

## СОГЛАСОВАНО

Совет по вопросам малого и среднего  
предпринимательства при  
администрации ЗАТО г. Североморск  
Протокол от 31.08.2025 № 54

### **Детализация результатов мониторинга удовлетворенности потребителей качеством и уровнем доступности товаров, работ и услуг, реализуемых на территории ЗАТО г. Североморск<sup>1</sup>**

Результаты мониторинга свидетельствуют о достаточном уровне удовлетворенности потребителей качеством товаров, работ и услуг на рынках муниципального образования ЗАТО г. Североморск и состоянием ценовой конкуренции.

Доля потребителей, удовлетворенных количеством организаций на исследуемых рынках товаров, работ и услуг, составила 20,2% (без учета затруднившихся ответить – 27,6%). При этом 36,6% опрошенных указали на отсутствие динамики количества организаций за последние три года, а доля потребителей, отмечающих увеличение количества организаций (15,6%), превышает долю тех, кто говорит о снижении (10%), что в целом свидетельствует о стабильной ситуации на рынках муниципального образования ЗАТО г. Североморск, по данному показателю.

Доля потребителей, удовлетворенных и скорее удовлетворенных уровнем цен на товары, работы и услуги составила 21,9% (32,4% - затруднились дать ответ), что в целом, ниже доли потребителей, удовлетворенных и скорее удовлетворенных качеством товаров, работ и услуг – 37,1% (27,6% - затруднились дать ответ).

Удовлетворенность ассортиментом товаров, работ, услуг в целом по всем исследуемым рынкам муниципального образования ЗАТО г. Североморск в 2024 году составила 22,2% (в 2023 г. – 19%).

Наблюдается увеличение общего числа обращений и жалоб потребителей в надзорные органы, по сравнению с прошлым годом; наибольшее число обращений адресовано в Министерство государственного жилищного и строительного надзора, Главе ЗАТО г. Североморск, а также в Управления Роспотребнадзора и Роскомнадзора по Мурманской области.

Почти в 3 раза увеличилось количество жалоб и обращений в Министерство государственного жилищного и строительного надзора. Основные тематики обращений касаются нарушения прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг ЖКХ (преимущественно в части

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> результаты отчета ФГАОУ ВО «МАУ» о научно-исследовательской работе по результатам проведения мониторинга состояния и развития конкуренции на рынках товаров, работ, услуг Мурманской области за 2024 год

ненадлежащего исполнения содержания и ремонта общего имущества многоквартирного дома; нарушения нормативов обеспечения населения коммунальными услугами; содержания и обеспечения коммунальными услугами жилищного фонда). Больше число обращений было направлено в период начала отопительного сезона в сентябре-октябре 2024 года.

Предложения по мероприятиям, направленным на повышение удовлетворенности потребителей качеством и уровнем доступности товаров, работ и услуг, реализуемых на территории муниципального образования ЗАТО г. Североморск:

Необходимо продолжать проведение ярмарочных мероприятий с приглашением большего количества предпринимателей – участников с целью предложения разнообразных по цене и качеству товаров, информировать население о проведении ярмарок, открытии новых торговых объектов и объектов, предлагающих услуги на территории ЗАТО г. Североморск. Вовремя и качественно реагировать на жалобы населения. Проводить работу с организациями, оказывающими услуги в части улучшения качества, предоставляемых ими услуг. Информировать население о развитии конкуренции на территории ЗАТО г. Североморск путем размещения на информационных ресурсах.

Начальник отдела  
экономического развития  
администрации ЗАТО г. Североморск



Н.А. Микляева