

Результаты опроса среди представителей субъектов МСП – юридических лиц, проводимого в 2018-2019 годах с целью оценки в региональном разрезе уровня востребованности финансовых услуг для бизнеса, удовлетворенности этими услугами и работой российских финансовых организаций

Выберите субъект Российской Федерации

Республика Марий Эл

Значение показателя для субъекта РФ, где располагается основное место ведения деятельности опрошенных субъектов МСП - юридических лиц: данные онлайн-опроса II полугодия 2019 года	Значение показателя для Российской Федерации: данные онлайн-опроса II полугодия 2019 года	Справочно: значения показателя для Российской Федерации по данным всероссийского опроса субъектов МСП - ИП и юридических лиц, проводимого по заказу Банка России
--	---	--

ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Доля субъектов МСП - юридических лиц, осуществляющих следующий основной вид деятельности, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	7,4	5,2	8,2	7,8	2,8	2,9
Рыболовство, рыбоводство	0,0	0,0	0,8	0,8	0,2	0,2
Добыча полезных ископаемых	0,0	0,0	1,5	0,8	0,6	0,7
Обрабатывающие производства	19,3	9,2	15,9	8,9	6,6	6,5
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	1,6	3,6	2,7	1,8	0,4	0,8
Строительство	11,9	4,0	11,0	12,0	10,4	10,5
Оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	39,6	30,4	26,1	26,0	49,0	47,2
Гостиничный и ресторанный бизнес	0,0	4,0	2,6	3,7	3,4	3,2
Транспорт и связь	0,0	6,2	5,1	5,3	9,0	8,7
Другое	20,2	37,5	28,1	32,9	17,6	19,4

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся следующими банковскими услугами за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)	94,1	87,3	86,9	83,7	68,0	71,8
Открытие расчетного счета	н.д.	43,9	н.д.	39,0	н.д.	н.д.
Зарплатные проекты	64,0	50,2	57,7	50,2	43,4	47,9
Инкассация	15,5	н.д.	15,1	н.д.	9,4	н.д.
Экспортно-импортные валютно-обменные операции	3,1	15,2	13,5	9,8	9,4	11,0
Дистанционный доступ к банковским счетам	83,1	59,8	70,9	56,0	79,6	89,4
Беззалоговый банковский кредит для бизнеса	н.д.	4,9	н.д.	7,5	н.д.	н.д.
Залоговый банковский кредит для бизнеса	н.д.	13,5	н.д.	17,9	н.д.	н.д.
Кредит для юридических лиц в банке	21,9	н.д.	31,6	н.д.	18,4	н.д.
Кредитная линия в банке	12,4	19,6	21,5	16,9	14,0	30,1
Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	н.д.	2,1	н.д.	7,7	н.д.	н.д.
Депозит для юридического лица в банке	4,8	25,3	18,6	13,4	9,2	21,8
Лизинг в банке	0,0	5,1	3,5	6,3	5,2	н.д.
Факторинг в банке	0,0	0,0	1,8	1,4	2,0	н.д.
Другие услуги банков	н.д.	2,1	н.д.	2,7	н.д.	н.д.
*Организация не пользовалась за последние 12 месяцев ни одной услугой банка	н.д.	2,0	н.д.	3,3	н.д.	н.д.

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся следующими услугами микрофинансовых организаций за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Заём в микрофинансовой организации	0,0	0,0	5,7	5,8	0,6	2,6
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовой организации	0,0	0,0	2,8	0,4	0,8	1,9
Другие услуги микрофинансовых организаций	н.д.	0,0	н.д.	0,2	н.д.	н.д.
*Организация не пользовалась за последние 12 месяцев ни одной услугой микрофинансовой организации	н.д.	100,0	н.д.	93,6	н.д.	н.д.

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся следующими услугами кредитных потребительских кооперативов за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Заём в кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	1,9	1,0	0,6	2,4
Размещение средств в форме договора займа в кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	2,6	0,5	0,4	0,8
Другие услуги кредитных потребительских кооперативов	н.д.	0,0	н.д.	0,1	н.д.	н.д.
*Организация не пользовалась за последние 12 месяцев ни одной услугой кредитного потребительского кооператива	н.д.	100,0	н.д.	98,4	н.д.	н.д.

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся следующими услугами сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	2,5	0,6	0,6	0,6
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	1,6	0,5	0,4	0,7
Другие услуги сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	н.д.	0,0	н.д.	0,0	н.д.	н.д.
*Организация не пользовалась за последние 12 месяцев ни одной услугой сельскохозяйственного кредитного потребительского кооператива	н.д.	100,0	н.д.	99,0	н.д.	н.д.

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся дистанционным доступом к банковскому счету посредством следующих каналов обслуживания за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Посредством интернет – банкинга через стационарный компьютер / ноутбук для осуществления платежей	74,3	59,8	64,0	52,1	75,4	82,7
Посредством интернет – банкинга через мобильное устройство для осуществления платежей	38,7	13,3	18,1	13,4	35,8	44,7
Посредством мобильного банкинга через приложение для осуществления платежей	15,0	8,3	14,6	10,9	30,8	41,5
Посредством мобильного банкинга через смс-команды для осуществления платежей	9,2	2,1	11,5	7,1	26,8	27,5

Доля субъектов МСП - юридических лиц, имеющих активные кредиты / займы (непогашенную задолженность на дату опроса), % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Беззалоговый банковский кредит для бизнеса	1,6	4,9	9,1	5,4	9,4	12,0
Залоговый банковский кредит для бизнеса	20,4	5,4	23,4	9,2	8,6	11,0
Открытая кредитная линия в банке	12,4	14,8	18,6	12,4	11,8	14,8
Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	12,9	2,1	4,3	5,7	8,2	10,9
Заём в микрофинансовой организации	0,0	0,0	4,5	4,3	0,6	2,0
Заём в кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	1,1	0,4	0,4	0,7
Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	2,3	0,3	0,2	0,3
Заём в микрофинансовой организации, кредитном потребительском кооперативе или сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса	0,0	н.д.	0,9	н.д.	1,0	1,1

Доля субъектов МСП - юридических лиц, имеющих депозиты или размещенные средства в финансовых организациях, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Депозит для юридического лица в банке	4,8	17,5	15,5	9,7	7,4	15,2
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовой организации	0,0	0,0	2,3	0,1	0,8	0,5
Размещение средств в форме договора займа в кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	1,8	0,2	0,2	0,2
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	0,0	0,0	1,5	0,3	0,2	0,2

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся услугами страховых компаний за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Добровольное страхование (например, добровольное страхование сотрудников, имущества, гражданской ответственности, предпринимательских рисков, страхование финансовых рисков)	15,9	28,5	23,6	21,4	29,6	20,6
Обязательное страхование гражданской ответственности (владельца транспортных средств, владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии, перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров)	36,8	40,2	33,9	40,4	43,6	46,1
Другие услуги страховых компаний	н.д.	0,8	н.д.	3,0	н.д.	н.д.
*Организация не пользовалась за последние 12 месяцев ни одной услугой страховой компании	н.д.	53,1	н.д.	48,9	н.д.	н.д.

Доля субъектов МСП - юридических лиц, пользовавшихся услугами специализированных лизинговых и факторинговых компаний за последние 12 месяцев, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Лизинг	22,4	17,0	18,6	14,4	11,2	н.д.
Факторинг	0,0	0,0	2,6	1,3	0,8	н.д.
*Организация не пользовалась за последние 12 месяцев услугами лизинга или факторинга в специализированных компаниях	н.д.	83,0	н.д.	84,9	н.д.	н.д.

Доля субъектов МСП - юридических лиц, использующих POS-терминалы для получения безналичных платежей с использованием банковской карты, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Имеются и используются	43,5	28,0	21,8	28,4	24,6	34,6

Не имеются / Нет необходимости	56,5	63,9	69,9	63,8	72,4	60,7
Имеются, но не используются	0,0	2,1	0,7	1,4	2,0	3,9
Затрудняюсь ответить	0,0	6,0	7,7	6,4	1,0	0,8

БАРЬЕРЫ ДЛЯ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ УСЛУГАМ: ЦЕНОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Доля субъектов МСП - юридических лиц, определенным образом оценивающих, в какой степени стоимость финансовых услуг для юридических лиц (например, страхование, кредиты / займы, лизинг, факторинг) сдерживает предпринимательскую активность в России, % от опрошенных

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
1 (в значительной мере сдерживает)	н.д.	13,5	н.д.	18,8	н.д.	33,4
2	н.д.	17,2	н.д.	13,6	н.д.	12,0
3	н.д.	23,7	н.д.	20,6	н.д.	20,3
4	н.д.	28,2	н.д.	21,1	н.д.	13,8
5	н.д.	4,2	н.д.	13,7	н.д.	9,4
6	н.д.	0,8	н.д.	6,1	н.д.	2,7
7 (вообще не сдерживает)	н.д.	12,4	н.д.	6,1	н.д.	8,4
Среднеарифметическое значение индекса ценовой доступности для субъектов МСП - юридических лиц	н.д.	3,4	н.д.	3,4	н.д.	3,0

Прим.: показатель ОНФР "Индекс ценовой доступности для бизнеса". Текущее - 3,4, целевое к 2021 году - 3,6

Доля субъектов МСП - юридических лиц, определенным образом отметивших различные причины неудовлетворенности работой финансовых организаций, % от ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности работой финансовых организаций (по результатам опроса ответов респондентов на открытый опрос, возможно указание нескольких причин неудовлетворенности)

Прим.: доля субъектов МСП - юридических лиц, которые указали причины неудовлетворенности работой финансовых организаций (т.е. доля ответивших на вопрос о причинах неудовлетворенности работой финансовых организаций), % от опрошенных

Ценовые факторы:

	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Высокая стоимость кредитов	н.д.	50,0	н.д.	31,5	н.д.	н.д.
Высокая стоимость РКО (обслуживание расчетного счёта, кассовые операции, эквайринг, зарплатные проекты и др.)	н.д.	0,0	н.д.	18,9	н.д.	н.д.
Высокая стоимость банковских услуг в целом	н.д.	0,0	н.д.	8,7	н.д.	н.д.
Высокая стоимость услуг МФО, КПК, СКПК	н.д.	0,0	н.д.	0,9	н.д.	н.д.
Низкие процентные ставки по депозитам	н.д.	0,0	н.д.	1,8	н.д.	н.д.
Высокая стоимость факторинговых и лизинговых услуг	н.д.	0,0	н.д.	1,1	н.д.	н.д.
Высокая стоимость страховых услуг	н.д.	0,0	н.д.	1,2	н.д.	н.д.
Высокая стоимость банковских гарантий	н.д.	0,0	н.д.	0,4	н.д.	н.д.
Условия предоставления финансовых услуг:	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.
Требования к кредитам, предоставляемым в целях, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности в т.ч. требования к залого	н.д.	0,0	н.д.	33,4	н.д.	н.д.
Длительные сроки рассмотрения заявки на кредит	н.д.	0,0	н.д.	10,8	н.д.	н.д.
Технические сложности работы с эквайрингом	н.д.	0,0	н.д.	7,2	н.д.	н.д.
Сложности в использовании дистанционного доступа к банковскому счёту (интернет-банкинг или мобильный банкинг), в основном по причине некачественной связи	н.д.	50,0	н.д.	13,5	н.д.	н.д.
Блокировка счетов, излишние проверки при "подозрительных" операциях, требования 115-ФЗ	н.д.	0,0	н.д.	3,7	н.д.	н.д.
Необоснованное (ошибочное) списание денежных средств по исполнительному листу, невозможность открыть счёт при наличии непогашенных требований налогового органа	н.д.	0,0	н.д.	0,3	н.д.	н.д.
Трудности в получении факторинговых и лизинговых услуг (в т.ч. работают с узким сегментом рынка, не предлагают услуги в населенном пункте присутствия бизнеса)	н.д.	0,0	н.д.	5,1	н.д.	н.д.
Трудности в получении страховых услуг (в т.ч. требования к предоставляемым документам, отказы в предоставлении услуги, навязывание дополнительных услуг)	н.д.	0,0	н.д.	1,4	н.д.	н.д.
Трудности в получении банковской гарантии (в т.ч. сроки оформления)	н.д.	0,0	н.д.	0,7	н.д.	н.д.
Обслуживание в финансовых организациях	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.
Отсутствие или ограниченный выбор финансовых организаций или финансовых услуг в населенном пункте	н.д.	0,0	н.д.	10,4	н.д.	н.д.
Трудности с доступом к информации о финансовых услугах: недостаточная, неактуальная или несоответствующая действительности информация на сайте, отсутствие обратной связи, плохая работа горячей линии	н.д.	0,0	н.д.	6,2	н.д.	н.д.
Некачественное обслуживание банков, непрофессионализм и некомпетентность работников	н.д.	0,0	н.д.	5,2	н.д.	н.д.
Некачественное обслуживание МФО, КПК, СКПК	н.д.	0,0	н.д.	1,0	н.д.	н.д.
Трудности участия в государственных программах поддержки МСП (в т.ч. нет информации, не предоставляется поддержка при обращении за ней)	н.д.	0,0	н.д.	3,7	н.д.	н.д.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Доля субъектов МСП - юридических лиц, определенным образом оценивающих удовлетворенность работой различных финансовых организаций и иных организаций при оформлении и / или использовании финансовых услуг или в любых других случаях, когда сталкивались с ними

	% от опрошенных		% от опрошенных		% от опрошенных	
	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф.опрос)	РФ 2019 (телеф.опрос)
Банки						
Полностью удовлетворён	17,4	34,7	35,5	25,4	29,4	25,8
Скорее удовлетворён	70,5	55,6	50,3	55,1	43,6	42,9
Скорее не удовлетворён	5,9	7,7	6,9	13,5	10,4	15,3
Полностью не удовлетворён	6,2	0,0	6,6	3,5	4,8	6,3
Затрудняюсь ответить	н.д.	0,0	н.д.	1,7	0,4	9,5
Не сталкивался	0,0	2,0	0,7	0,8	11,4	0,2
Для сравнения: ответили, что не пользовались последние 12 месяцев услугами банков	н.д.	2,0	н.д.	3,3	н.д.	н.д.
Микрофинансовые организации						
Полностью удовлетворён	0,0	6,2	4,4	3,9	2,0	2,0
Скорее удовлетворён	14,6	6,3	6,3	5,6	1,4	2,4
Скорее не удовлетворён	6,5	0,0	1,2	2,6	3,0	1,6
Полностью не удовлетворён	0,0	4,2	1,1	2,6	2,2	7,1
Затрудняюсь ответить	н.д.	7,7	н.д.	6,2	0,4	3,7
Не сталкивался	78,8	75,7	87,0	79,1	91,0	83,3
Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами МФО	н.д.	100,0	н.д.	93,6	н.д.	н.д.
Кредитные потребительские кооперативы						
Полностью удовлетворён	0,0	4,2	1,8	1,6	1,0	0,8
Скорее удовлетворён	6,5	4,2	4,7	2,4	1,0	1,7
Скорее не удовлетворён	0,0	2,0	0,8	1,2	0,8	2,3
Полностью не удовлетворён	0,0	4,2	0,4	1,2	1,2	4,3
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,9	н.д.	6,0	0,2	3,7
Не сталкивался	93,5	78,6	92,3	87,6	95,8	87,3
Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами КПК	н.д.	100,0	н.д.	98,4	н.д.	н.д.
Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы						
Полностью удовлетворён	0,0	6,2	1,4	1,3	0,0	0,4
Скорее удовлетворён	3,3	4,2	3,2	1,3	0,8	1,5
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	0,4	0,7	0,8	1,3
Полностью не удовлетворён	0,0	2,1	0,1	0,7	0,4	3,3
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,9	н.д.	5,9	0,2	2,0
Не сталкивался	96,7	82,6	94,8	90,0	97,8	91,5
Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами СКПК	н.д.	100,0	н.д.	99,0	н.д.	н.д.
Страховые компании (субъекты страхового дела)						
Полностью удовлетворён	1,6	12,6	16,2	10,7	11,6	10,4
Скорее удовлетворён	53,3	35,6	35,3	39,4	18,2	21,9
Скорее не удовлетворён	5,9	22,2	5,1	9,4	6,8	7,7
Полностью не удовлетворён	9,8	2,1	2,7	2,1	5,4	6,6
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,9	н.д.	6,9	0,6	26,4
Не сталкивался	29,4	22,6	40,7	31,5	57,4	27,0
Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами страховых компаний	н.д.	53,1	н.д.	48,9	н.д.	н.д.
Лизинговые компании						
Полностью удовлетворён	1,6	8,9	8,7	6,1	7,0	9,6
Скорее удовлетворён	29,0	15,9	14,4	14,1	11,4	14,7
Скорее не удовлетворён	0,0	4,9	1,5	3,3	1,4	3,8
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	1,4	1,2	1,0	3,8
Затрудняюсь ответить	н.д.	8,3	н.д.	6,7	0,8	1,1
Не сталкивался	69,5	62,0	73,9	68,6	78,4	67,0
Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами лизинговых или компаний	н.д.	83,0	н.д.	84,9	н.д.	н.д.
Факторинговые компании						
Полностью удовлетворён	0,0	6,2	1,2	1,8	0,4	1,6
Скорее удовлетворён	0,0	2,9	3,7	4,1	2,2	3,1
Скорее не удовлетворён	0,0	4,9	0,8	1,2	1,0	1,9
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	0,2	0,7	0,8	3,7

Затрудняюсь ответить	н.д.	9,8	н.д.	10,0	0,2	1,6
Не сталкивался	100,0	76,3	н.д.	82,2	95,4	88,1
<i>Для сравнения: % ответивших, что не пользовались за последние 12 месяцев услугами страховых компаний</i>						
Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворённость («полностью удовлетворён(-а)» или «скорее удовлетворён(-а)») работой хотя бы одного типа финансовых организаций, осуществляющих свою деятельность на территории субъекта Российской Федерации	96,7	91,8	97,6	87,8	77,4	76,4
<i>При проведении оценки учитываются следующие типы финансовых организаций: банки, микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы и сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, субъекты страхового дела</i>						
<i>Прим.: в соответствии с проектом Единой методики мониторинга состояния и развития конкуренции на товарных рынках субъекта Российской Федерации показатель должен превышать 65% от числа опрошенных, чтобы сделать вывод о благоприятном состоянии удовлетворённости субъектов МСП - юридических лиц оказанной деятельностью</i>						

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ФИНАНСОВЫМИ ПРОДУКТАМИ / УСЛУГАМИ

Доля субъектов МСП - юридических лиц, определенным образом оценивающих удовлетворённость следующими продуктами / услугами, предоставляемыми финансовыми и иными организациями при их оформлении и / или использовании или в любых других случаях, когда сталкивались с ними, 2018 год: % от опрошенных, 2019 год: % от тех, кто не выбрал ответ "не сталкивался" с банками в вопросе про удовлетворённость их работой	% от тех, кто не выбрал ответ "не сталкивался" с соответствующими организациями (см. предыдущий блок показателей) в вопросе про удовлетворённость их работой		% от тех, кто не выбрал ответ "не сталкивался" с соответствующими организациями (см. предыдущий блок показателей) в вопросе про удовлетворённость их работой		% от тех, кто не выбрал ответ "не сталкивался" с соответствующими организациями (см. предыдущий блок показателей) в вопросе про удовлетворённость их работой	
	Субъект РФ 2018 (онлайн-опрос)	Субъект РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (онлайн-опрос)	РФ 2019 (онлайн-опрос)	РФ 2018 (телеф. опрос)	РФ 2019 (телеф. опрос)
Расчетно-кассовое обслуживание (РКО)						
Полностью удовлетворён	11,0	45,3	41,9	35,8	38,8	37,2
Скорее удовлетворён	79,8	41,4	42,4	48,2	32,8	33,3
Скорее не удовлетворён	0,0	6,2	3,6	6,3	3,6	7,3
Полностью не удовлетворён	6,2	0,0	4,5	1,1	1,4	2,1
Затрудняюсь ответить	н.д.	0,8	н.д.	3,3	0,8	17,0
Не сталкивался	2,9	6,4	7,5	5,3	22,6	3,1
Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворённость («полностью удовлетворён(-а)» или «скорее удовлетворён(-а)») расчетно-кассовым обслуживанием (РКО)	90,8	86,6	84,3	84,0	71,6	70,5
Открытие расчётного счёта						
Полностью удовлетворён	н.д.	45,9	н.д.	36,6	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	н.д.	37,1	н.д.	40,3	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	н.д.	2,1	н.д.	3,7	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	н.д.	0,0	н.д.	1,0	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	2,8	н.д.	4,9	н.д.	н.д.
Не сталкивался	н.д.	12,0	н.д.	13,6	н.д.	н.д.
Зарплатные проекты						
Полностью удовлетворён	9,3	29,8	32,7	27,1	30,6	29,5
Скорее удовлетворён	63,5	32,7	26,3	32,0	18,2	21,3
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	2,1	3,4	2,2	3,5
Полностью не удовлетворён	6,2	0,0	3,6	0,8	0,6	2,1
Затрудняюсь ответить	н.д.	5,0	н.д.	6,1	0,6	24,2
Не сталкивался	20,9	32,4	35,2	30,6	47,8	19,5
Экспортно-импортные валютно-обменные операции						
Полностью удовлетворён	0,0	10,8	8,2	5,7	4,8	7,4
Скорее удовлетворён	27,6	10,8	10,9	10,5	6,2	7,6
Скорее не удовлетворён	0,0	1,6	0,9	2,0	0,6	2,5
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	1,0	0,6	0,4	2,2
Затрудняюсь ответить	н.д.	7,3	н.д.	7,4	0,4	10,5
Не сталкивался	72,4	69,5	79,0	73,8	87,6	69,9
Дистанционный доступ и банковским счетам						
Полностью удовлетворён	н.д.	46,7	н.д.	32,0	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	н.д.	35,3	н.д.	45,2	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	н.д.	4,3	н.д.	3,2	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	н.д.	0,0	н.д.	0,5	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	5,8	н.д.	5,5	н.д.	н.д.
Не сталкивался	н.д.	8,0	н.д.	13,6	н.д.	н.д.
Кредиты и кредитная линия						
Полностью удовлетворён	4,8	23,4	17,1	8,6	9,4	10,2
Скорее удовлетворён	46,1	20,9	23,9	22,3	16,4	16,9
Скорее не удовлетворён	8,8	5,0	7,3	11,3	5,2	10,2
Полностью не удовлетворён	0,0	0,8	4,6	6,1	5,6	8,1
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,5	н.д.	7,5	1,2	18,1
Не сталкивался	40,3	45,4	47,1	44,3	62,2	36,4
Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворённость («полностью удовлетворён(-а)» или «скорее удовлетворён(-а)») кредитами и кредитной линией	50,9	44,3	41,0	30,8	25,8	27,2
Кредит для юридических лиц в банке (в 2019 году были выделены беззалоговые и залоговые кредиты отдельно)						
Полностью удовлетворён	4,8	н.д.	14,8	н.д.	7,0	н.д.
Скорее удовлетворён	46,1	н.д.	21,5	н.д.	13,8	н.д.
Скорее не удовлетворён	8,8	н.д.	7,4	н.д.	5,8	н.д.
Полностью не удовлетворён	0,0	н.д.	4,9	н.д.	6,0	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	1,4	н.д.
Не сталкивался	40,3	н.д.	51,4	н.д.	66,0	н.д.
Беззалоговый банковский кредит для бизнеса						
Полностью удовлетворён	н.д.	15,0	н.д.	3,9	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	н.д.	4,2	н.д.	9,5	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	н.д.	2,9	н.д.	5,2	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	н.д.	0,0	н.д.	6,2	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	8,7	н.д.	7,7	н.д.	н.д.
Не сталкивался	н.д.	69,3	н.д.	67,5	н.д.	н.д.
Залоговый банковский кредит для бизнеса						
Полностью удовлетворён	н.д.	11,3	н.д.	3,5	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	н.д.	13,8	н.д.	12,8	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	н.д.	4,3	н.д.	8,9	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	н.д.	0,8	н.д.	5,9	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	10,8	н.д.	8,2	н.д.	н.д.
Не сталкивался	н.д.	59,0	н.д.	60,7	н.д.	н.д.
Кредитная линия в банке						
Полностью удовлетворён	4,8	19,2	10,8	6,0	6,0	н.д.
Скорее удовлетворён	26,9	19,3	15,3	15,7	10,2	н.д.
Скорее не удовлетворён	5,9	2,9	5,1	7,7	4,6	н.д.
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	3,4	4,7	3,4	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	6,6	н.д.	8,5	1,4	н.д.
Не сталкивался	62,4	51,9	65,4	57,3	74,4	н.д.
Потребительский банковский кредит от имени физического лица, по факту использующийся на цели развития бизнеса						
Полностью удовлетворён	н.д.	12,7	н.д.	3,0	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	н.д.	4,3	н.д.	8,2	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	н.д.	6,3	н.д.	6,6	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	н.д.	4,3	н.д.	3,8	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	11,6	н.д.	7,8	н.д.	н.д.
Не сталкивался	н.д.	60,9	н.д.	70,5	н.д.	н.д.
Депозит для юридического лица в банке						
Полностью удовлетворён	4,8	22,1	11,8	6,6	5,4	11,0
Скорее удовлетворён	25,2	15,8	13,0	14,9	7,4	11,7
Скорее не удовлетворён	0,0	2,8	1,5	4,3	0,8	2,6
Полностью не удовлетворён	0,0	2,1	1,2	1,5	1,0	1,8
Затрудняюсь ответить	н.д.	8,8	н.д.	9,0	1,0	18,0
Не сталкивался	70,0	48,4	72,5	63,7	84,4	54,8
Лизинг в банке						
Полностью удовлетворён	0,0	8,4	2,7	2,8	2,8	6,9

Скорее удовлетворён	6,5	7,3	5,5	7,0	6,0	10,6
Скорее не удовлетворён	0,0	0,8	0,9	2,3	0,8	3,1
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	0,9	1,4	0,4	3,2
Затрудняюсь ответить	н.д.	6,5	н.д.	7,2	0,6	14,6
Не сталкивался	93,5	76,9	89,9	79,2	89,4	61,6
Факторинг в банке	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	8,4	1,0	1,7	0,8	2,3
Скорее удовлетворён	3,3	0,0	2,5	2,8	1,8	4,2
Скорее не удовлетворён	0,0	2,8	0,6	1,4	0,6	2,4
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	0,5	0,9	0,8	2,9
Затрудняюсь ответить	н.д.	7,3	н.д.	7,8	1,0	4,4
Не сталкивался	96,7	81,4	95,2	85,4	95,0	83,8
Заём в микрофинансовой организации	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	33,9	4,0	14,9	1,8	9,9
Скорее удовлетворён	0,0	0,0	3,5	17,3	1,0	7,6
Скорее не удовлетворён	0,0	8,2	0,7	9,0	0,0	5,8
Полностью не удовлетворён	0,0	8,6	0,8	7,3	1,2	19,3
Затрудняюсь ответить	н.д.	6,4	н.д.	16,5	0,0	15,8
Не сталкивался	100,0	42,9	91,0	35,0	96,0	41,5
Размещение средств в форме договора займа в микрофинансовой организации	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	33,9	2,5	6,3	0,4	6,1
Скорее удовлетворён	0,0	0,0	1,1	5,1	0,4	4,3
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	0,4	4,1	0,0	4,3
Полностью не удовлетворён	0,0	8,6	0,4	2,2	0,6	15,2
Затрудняюсь ответить	н.д.	14,6	н.д.	18,2	0,0	14,0
Не сталкивался	100,0	42,9	95,6	64,1	98,6	56,1
Заём в кредитном потребительском кооперативе	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	38,5	2,3	8,4	0,6	5,4
Скорее удовлетворён	0,0	0,0	2,1	9,8	0,2	7,7
Скорее не удовлетворён	0,0	9,3	0,4	4,7	0,0	9,2
Полностью не удовлетворён	0,0	9,7	0,5	2,9	0,4	15,4
Затрудняюсь ответить	н.д.	3,6	н.д.	26,0	0,2	21,5
Не сталкивался	100,0	38,9	94,7	48,2	98,6	40,8
Размещение средств в форме договора займа в кредитном потребительском кооперативе	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	38,5	1,8	7,4	0,4	3,5
Скорее удовлетворён	0,0	0,0	1,5	8,4	0,4	6,1
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	0,2	3,2	0,0	4,4
Полностью не удовлетворён	0,0	19,0	0,2	2,1	0,4	17,5
Затрудняюсь ответить	н.д.	3,6	н.д.	26,0	0,0	10,5
Не сталкивался	100,0	38,9	96,2	52,9	98,8	57,9
Заём в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	47,5	1,2	11,3	0,4	2,3
Скорее удовлетворён	0,0	0,0	1,9	8,2	0,4	8,0
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	0,2	2,0	0,2	6,9
Полностью не удовлетворён	0,0	12,0	0,1	2,6	0,4	19,5
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,5	н.д.	30,3	0,0	9,2
Не сталкивался	100,0	36,0	96,5	45,6	98,6	54,0
Размещение средств в форме договора займа в сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	47,5	0,6	9,6	0,2	4,5
Скорее удовлетворён	0,0	0,0	1,7	8,2	0,2	4,5
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	0,2	2,9	0,2	6,8
Полностью не удовлетворён	0,0	12,0	0,0	3,2	0,2	19,3
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,5	н.д.	29,1	0,0	10,2
Не сталкивался	100,0	36,0	97,4	47,2	99,2	54,5
Добровольное страхование (например, добровольное страхование сотрудников, имущества, гражданской ответственности, предпринимательских рисков, страхование финансовых рисков)	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	6,4	18,0	13,0	9,1	14,4	13,7
Скорее удовлетворён	23,0	33,8	20,7	29,9	15,8	24,9
Скорее не удовлетворён	4,5	5,6	2,3	6,2	1,6	7,2
Полностью не удовлетворён	3,3	0,0	1,5	2,1	1,8	5,7
Затрудняюсь ответить	н.д.	6,6	н.д.	10,1	0,8	24,9
Не сталкивался	62,9	36,0	62,6	42,5	65,6	23,7
Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворённость («полностью удовлетворён(-а)» или «скорее удовлетворён(-а)») добровольным страхованием	29,4	51,8	33,7	39,1	30,2	38,5
Обязательное страхование гражданской ответственности (владельцев транспортных средств, владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии, перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу пассажиров)	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	7,8	20,6	15,4	12,8	16,0	14,9
Скорее удовлетворён	25,8	33,7	27,9	49,9	20,2	24,3
Скорее не удовлетворён	23,6	12,6	3,7	11,2	5,8	8,6
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	1,6	2,5	0,8	6,4
Затрудняюсь ответить	н.д.	5,6	н.д.	7,0	4,0	38,5
Не сталкивался	42,8	27,5	51,4	16,7	53,2	7,4
Лизинг в специализированной компании	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	4,8	11,7	10,8	8,1	8,0	27,1
Скорее удовлетворён	26,9	15,8	15,3	17,5	11,0	39,7
Скорее не удовлетворён	5,9	4,6	5,1	3,5	1,8	11,1
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	3,4	1,2	1,0	7,7
Затрудняюсь ответить	н.д.	1,0	н.д.	5,4	0,2	1,1
Не сталкивался	62,4	16,0	65,4	10,0	78,0	13,1
Факторинг в специализированной компании	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	4,8	34,8	10,8	7,2	0,6	11,1
Скорее удовлетворён	26,9	0,0	15,3	16,4	1,6	17,5
Скорее не удовлетворён	5,9	3,3	5,1	3,8	0,6	11,1
Полностью не удовлетворён	0,0	0,0	3,4	2,8	1,0	17,5
Затрудняюсь ответить	н.д.	15,0	н.д.	28,9	0,2	3,2
Не сталкивался	62,4	46,9	65,4	40,9	96,0	39,7

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАНАЛАМИ ДОСТУПА К ФИНАНСОВЫМ ПРОДУКТАМ / УСЛУГАМ

Доля субъектов МСП - юридических лиц, положительно оценивающих удовлетворённость («полностью удовлетворён(-а)» или «скорее удовлетворён(-а)») следующими каналами предоставления финансовых услуг в своём населенном пункте, % от ответивших	% от опрошенных					
	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Количество и удобство расположения банковских отделений	24,4	44,9	39,6	34,3	46,8	46,1
Полностью удовлетворён	69,4	39,8	40,9	45,9	36,6	37,2
Скорее удовлетворён	2,9	6,1	10,5	13,1	8,4	10,2
Скорее не удовлетворён	3,3	3,6	6,1	4,0	6,0	5,0
Полностью не удовлетворён	н.д.	5,6	н.д.	2,7	2,2	1,5
Затрудняюсь ответить	н.д.	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0
Не сталкивался	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Количество и удобство расположения микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов и сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	0,0	13,1	3,5	6,8	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	29,1	4,9	8,0	11,3	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	0,0	0,0	1,7	4,0	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	0,0	0,8	1,3	2,6	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	81,3	н.д.	75,4	н.д.	н.д.
Не сталкивался	70,9	0,0	85,5	0,0	н.д.	н.д.
Количество и удобство расположения подразделений страховых компаний	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	24,4	18,8	39,6	14,1	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	69,4	38,2	40,9	36,4	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	2,9	2,9	10,5	10,0	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	3,3	1,6	6,1	2,7	н.д.	н.д.

Затрудняюсь ответить
Не сталкивался

Количество и удобство расположения офисов специализированных лизинговых и факторинговых компаний

Полностью удовлетворён
Скорее удовлетворён
Скорее не удовлетворён
Полностью не удовлетворён
Затрудняюсь ответить
Не сталкивался

Качество дистанционного обслуживания

Полностью удовлетворён
Скорее удовлетворён
Скорее не удовлетворён
Полностью не удовлетворён
Затрудняюсь ответить
Не сталкивался

Качество Интернет-связи

Полностью удовлетворён
Скорее удовлетворён
Скорее не удовлетворён
Полностью не удовлетворён
Затрудняюсь ответить
Не сталкивался

Качество мобильной связи

Полностью удовлетворён
Скорее удовлетворён
Скорее не удовлетворён
Полностью не удовлетворён
Затрудняюсь ответить
Не сталкивался

	н.д.	38,6	н.д.	36,9	н.д.	н.д.
	0,0	0,0	3,0	0,0	н.д.	н.д.
	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	3,1	12,3	8,3	6,2	10,0	12,4
Скорее удовлетворён	36,7	13,3	10,7	12,3	10,2	15,5
Скорее не удовлетворён	0,0	0,8	3,9	5,3	4,0	8,8
Полностью не удовлетворён	0,0	1,6	2,2	3,2	2,0	5,6
Затрудняюсь ответить	н.д.	72,1	н.д.	73,0	73,8	57,7
Не сталкивался	60,1	0,0	74,8	0,0	-	-
	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	16,6	34,7	29,5	27,3	н.д.	н.д.
Скорее удовлетворён	59,2	45,1	37,1	49,8	н.д.	н.д.
Скорее не удовлетворён	0,0	6,2	4,3	5,6	н.д.	н.д.
Полностью не удовлетворён	3,3	0,0	5,2	0,9	н.д.	н.д.
Затрудняюсь ответить	н.д.	14,0	н.д.	16,4	н.д.	н.д.
Не сталкивался	20,9	0,0	23,9	0,0	н.д.	н.д.
	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	28,5	30,3	30,2	26,0	39,8	40,9
Скорее удовлетворён	62,3	50,3	42,6	52,6	39,0	40,6
Скорее не удовлетворён	2,9	15,0	11,4	14,0	13,8	11,3
Полностью не удовлетворён	3,3	0,0	6,0	3,8	5,8	6,1
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,4	н.д.	3,5	1,6	1,1
Не сталкивался	2,9	0,0	9,8	0,0	-	-
	Субъект РФ 2018	Субъект РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019	РФ 2018	РФ 2019
	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(онлайн-опрос)	(телеф.опрос)	(телеф.опрос)
Полностью удовлетворён	31,5	33,1	29,5	25,3	42,4	39,5
Скорее удовлетворён	56,1	53,6	42,3	53,4	40,6	41,7
Скорее не удовлетворён	0,0	8,9	9,8	13,2	13,0	10,9
Полностью не удовлетворён	9,5	0,0	5,6	4,5	3,4	5,6
Затрудняюсь ответить	н.д.	4,3	н.д.	3,6	0,6	2,2
Не сталкивался	2,9	0,0	12,7	0,0	-	-