**НЯГАНЬ**

**Потребительский рынок**

В городе ведется строительство новых объектов торговли и общественного питания. Современные требования, нынешнее состояние конкурентной среды вызывает устойчивый интерес покупателей именно к тем объектам, которые предполагают передовой дизайн, современные сервис, широкий ассортимент, грамотно организованный маркетинг.

Продолжают открываться новые магазины с различным ассортиментом товаров, перепрофилируются старые магазины, вводятся в эксплуатацию новые торговые площади в новостройках. За 2015 год открыто 7 магазинов, торговой площадью 1472 кв.м.

В целях насыщения потребительского рынка города товарами российских производителей проведено 107 ярмарок, в том числе 37 специализированных, 10 праздничных, 60 ярмарок «выходного дня» по продаже продукции местных товаропроизводителей. В сезон массовой заготовки картофеля, овощей и бахчевых культур на территории города были организованы 2 сезонные площадки для реализации сельскохозяйственной продукции.

В розничной торговле происходят как количественные, так и качественные изменения: увеличение доли организованного сектора, крупных операторов, распространение передовых методов обслуживания населения, внедрение крупных сетевых систем, расширение услуг для покупателей, предоставление скидок, проведение распродаж и т.д. В городе активно идет процесс внедрения прогрессивных форм торговли за счет переоборудования уже существующих и открытия новых предприятий торговли. Постоянно повышается качество оказываемых услуг, внедряется отечественный и зарубежный опыт в направлениях организации новых форм торговли, внедрению считывающих устройств штрих-кодирования, автоматизированных систем учета товародвижения. Повсеместное распространение получило самообслуживание, продажа товаров по образцам, в кредит, по каталогам. Расширяется и повышается качество сопутствующих продаже услуг, в том числе доставка товаров на дом, сборка и установка. Получили распространение дисконтные карты, купонные книжки, карты клиентов, предполагающие различные скидки по обслуживанию покупателей. С учетом покупательского спроса предприятия предоставляют широкий ассортимент реализуемой продукции. Изменилась ассортиментная политика, основным направлением которой является расширение, обновление и углубление ассортимента.

В городе продолжают активно развиваться федеральные торговые сети. На отчетную дату работают более 50 федеральных и региональных сетевых компаний. С приходом в город операторов совершенствуются форматы торговли, создаются новые рабочие места, расширяется ассортимент товаров и снижается их цена, создаются условия для комплексной покупки.

В целях достижения необходимого установленного норматива минимальной обеспеченности населения площадью торговых объектов и обеспечения потребности в товарах путем восполнения недостатка стационарных торговых объектов, упорядочения мелкорозничной торговли разработана и утверждена схема размещения нестационарных торговых объектов на территории города Нягани.

Органы местно самоуправления осуществляют полномочия по муниципальному контролю в области торговой деятельности. Во исполнение муниципального контроля в области торговой деятельности приняты муниципальные нормативные правовые акты: Положение о порядке организации и осуществления муниципального контроля в области торговой деятельности на территории муниципального образования город Нягань, Административный регламент исполнения муниципальной функции «Осуществление муниципального контроля в области торговой деятельности».

В соответствии с планом проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на 2015 год, проведено 5 выездных плановых и внеплановых проверок, в том числе: 4 плановые выездные проверки, 1 внеплановая выездная проверка, по основанию исполнения ранее выданного предписания. При проведении трех плановых проверок нарушений не выявлено.

Создана и продолжает работу комиссия по сбалансированности товарных рынков и мониторингу ценовой ситуации на продовольственном рынке.

В целях предотвращения дестабилизации рынка продовольственных товаров отделом по потребительскому рынку и защите прав потребителей проводится еженедельный мониторинг цен на основные виды социально значимых продовольственных товаров первой необходимости, мониторинг минимальных и максимальных розничных цен по 40 наименованиям продовольственных товаров. Работает «горячая линия».

В 2015 году заключено 40 соглашений о взаимном сотрудничестве и организацией взаимодействия между Администрацией города и торговыми организациями.

За 2015 году открылись для населения и гостей города 11 объектов общественного питания: 2 кафе, 7 баров, кулинария и закусочная на 399 посадочных мест.

За отчетный период начало работу 16 объектов бытового обслуживания – 6 парикмахерских, 3 швейных мастерских, 3 станции технического обслуживания, 2 автомойки, пункт по ремонту обуви, ювелирная мастерская.

**Защита прав потребителей**

Потребительский рынок города Нягани растет и развивается. С каждым годом увеличивается число субъектов малого и среднего бизнеса, вводятся новые объекты потребительского рынка, а также на территории города активно открываются объекты федеральной и региональной торговых сетей. Появляются новые виды товаров и услуг.

В то же время продолжает быть актуальной проблема качества и безопасности товаров и услуг на территории города. За 2015 год в управление по потребительскому рынку и развитию предпринимательства Администрации города поступило 455 обращений от жителей города Нягани и близлежащих поселков Октябрьского района (Приобье, Уньюган) в защиту их прав, в том числе 30 письменных. По сравнению с прошлым годом количество обращений увеличилось на 2 обращения или на 0,5%.

В 2015 году несколько увеличился удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли. Так, в отчетном году этот показатель составил 85% от общего количества поступивших обращений против 81,2% в 2014 году. При этом в розничной торговле в отчетном году большинство жалоб (90,6%) касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (в 2014 году – 91,3%). В сравнении с прошлым 2014 годом соотношение обращений по непродовольственным товарам существенно не изменилось, по-прежнему основную массу обращений составляют претензии к качеству товаров. От общего числа обращений по непродовольственной группе товаров в целом по городу 25,9% составляют обращения по сотовым телефонам, 19% обращения по технически сложным товарам бытового назначения, 14% обращения связанные с качеством обуви и одежды, 8% по качеству компьютерной техники, 5% по отделочным материалам и мебели.

За отчетный период по сравнению с прошлым годом уменьшилось на 0,8% количество обращений потребителей в сфере услуг. Из общего количества обращений в сфере услуг 41,0% составляют претензии к качеству бытовых услуг. Второе место занимают обращения по услугам связи – 12,3%, на третьем месте по оказанию жилищно-коммунальных услуг – 10,8%. Далее идут обращения по оказанию туристических и экскурсионных услуг – 8,2%, транспортных услуг – 5,5%, и 6,9% приходится на услуги общественного питания, платные медицинских услуги, платные услуги в системе образования, услуги банков и услуги правового характера.

В целях реализации прав и интересов граждан разработан Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей».

Консультирование потребителей посредством телефонной связи и на личных приемах, по-прежнему, остается основной формой оказания содействия потребителям.

Основными мотивами обращений в сфере торговли по прежнему остаются претензии к качеству товаров, отказ продавца от обмена (возврата) товара надлежащего качества, предоставление неполной или недостоверной информации о товаре, нарушение правил продажи отдельных видов товаров, грубое обращение продавцов с покупателями.

Многие субъекты предпринимательства предпочитают не допускать конфликтных ситуаций с потребителями и решают возникающие вопросы без участия третьих лиц, уровень их грамотности и информированности в сфере защиты прав потребителей заметно возрос. Как показала практика, по некоторым обращениям для положительного решения спорных ситуаций в пользу потребителя достаточно было разъяснительной работы с продавцом. В 2015 году предоставлено 17 консультаций продавцам, исполнителям по вопросам защиты прав потребителей.

В результате деятельности отдела по потребительскому рынку и защите прав потребителей по рассмотрению обращений потребителей, индивидуальному консультированию и оказанию содействия в составлении претензий потребителям удалось урегулировать 66 требований на сумму 1431,92 тысяч рублей в добровольном порядке без судебного разбирательства.

С целью информирования и повышения правовой грамотности населения управление по потребительскому рынку и развитию предпринимательства активно сотрудничает с местными средствами массовой информации. В 2015 году было опубликовано 8 статей.

Для многих потребителей важным аргументом в данном случае служит тот факт, что органы местного самоуправления осуществляют консультирование потребителей, оказывают помощь в урегулировании конфликтных ситуаций, составлении исковых заявлений и сопровождение дел в судах бесплатно.

Кроме того, органы местного самоуправления являются важным источником информации для государственных уполномоченных органов исполнительной власти и населения не только о проблемах, возникающих при осуществлении защиты прав потребителей, но и других социально значимых аспектах и проблемах.

В то же время в сфере потребительского рынка существуют и проблемы:

- нехватка квалифицированных кадров;

- неравномерная обеспеченность торговыми площадями и рабочими местами объектов по отдаленным микрорайонам города;

- неразвитость оптовой инфраструктуры (отсутствие складов, отвечающих современным требованиям, слабые хозяйственные связи между производителями и организациями торговли);

- имеет место несанкционированная торговля гражданами;

- качества обслуживания покупателей.

С целью повышения физической и экономической доступности товаров для населения необходимо провести мероприятия, направленные на создание условий для обеспечения жителей города услугами розничной торговли и общественного питания:

- формирование сети объектов торговли и общественного питания для наиболее полного и всестороннего обеспечения потребностей населения в товарах и услугах;

- совершенствование оптового звена;

- проведение мониторинга цен на социально значимые продовольственные товары первой необходимости с целью определения экономической доступности товаров для населения;

- информационно-аналитическое наблюдение за состоянием рынка товаров и услуг на территории муниципального образования;

- повышение квалификации кадров и культуры обслуживания покупателей;

- проведение реконструкции объектов с учетом современных требований,

- создание благоприятных условий для развития предпринимательства в сфере потребительского рынка;

- создание условий для расширения рынка сбыта местной сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия;

- проведение ярмарок выходного дня с участием местных товаропроизводителей, а также производителей сельхозпродукции из других регионов;

- создание условий по развитию передвижной нестационарной торговой сети для реализации продуктов питания местных товаропроизводителей;

- развитие системы мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, безопасности и качества товаров, услуг на потребительском рынке.