**НЯГАНЬ**

**Что наиболее значительное удалось сделать в 2014 году?**

Одной из важнейших задач органов власти на местах является создание комфортных условий для проживания жителей путем развития всей городской инфраструктуры, особенно предприятий по обслуживанию населения. Именно от достаточного количества этих предприятий и качества оказываемых услуг зависит уровень жизни людей.

Торговля одна из наиболее развитых отраслей сферы жизнеобеспечения населения. В общем количестве предприятий торговли 52% составляют непродовольственные, 48% составляют продовольственные магазины.

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 внедряются новые стандарты и технологии, связанные с сетевыми формами организации торгового обслуживания. Работают более 50 федеральных и региональных сетевых компаний.

В 2014 году открыто 2 торгово - административных комплекса «Европейский» и «Эмдер»; 13 магазинов, общей площадью 15158,2 кв.м. в том числе торговой 7876,8 кв.м. Создано 236 рабочих мест. За счет проведения реконструкции и перепланировки 4 объектов торговли увеличилась торговая площадь на 306,7 кв.м.

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.

В целях проведения единой государственной политики в области потребительского рынка, качественного улучшения структуры потребительского рынка и сферы услуг, защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей, обеспечения согласованных действий органов исполнительной и представительной власти, правоохранительных и контролирующих органов, продолжает работу Межведомственная комиссия по вопросам потребительского рынка на территории города Нягани.

В целях предотвращения дестабилизации рынка нефтепродуктов и продовольственных товаров отделом по потребительскому рынку и защите прав потребителей проводится еженедельный мониторинг цен на основные виды продовольственных товаров первой необходимости, ежедневно мониторинг минимальных и максимальных розничных цен на 40 наименований продовольственных товаров и горюче-смазочные материалы. Работает «горячая линия». За отчетный период комиссией по мониторингу ценовой ситуации на продовольственном рынке муниципального образования г. Нягань проведено два совещания по вопросам стабилизации роста цен на продовольственные товары.

Предприниматели города активно участвуют в окружных региональных мероприятиях.

Состояние торговли в городе в настоящее время можно охарактеризовать как стабильное, имеющее устойчивые тенденции дальнейшего развития. Как ни в одной из других отраслей экономики, в торговле высока конкуренция, предпринимательская и инвестиционная активность, благодаря чему в этой сфере сложился разнообразный ассортимент предлагаемых товаров и услуг.

Заметное место в потребительском рынке города занимают услуги общественного питания, где приоритетным направлением продолжает оставаться развитие сети предприятий, расширение классификации услуг, обеспечивающих удовлетворение потребностей потребителя любого уровня, а также качество и безопасность предоставляемых услуг.

В 2014 году для населения и гостей города открылось 24 объекта общественного питания: ресторан «Династия», ресторан доставки, 5 кафе, 3 бара, 5 мини-баров, 2 кулинарии, 3 закусочные, кафетерий, и другие, на 767 посадочных мест. Создано 125 рабочих мест.

За отчетный период начали работу 11 объектов бытового обслуживания: 2 парикмахерских, косметический салон, 3 швейных мастерских, автомойка, станция технического обслуживания, пункт по ремонту обуви, пункт по ремонту мобильных телефонов и предприятие, оказывающие клининговые услуги, в результате создано 18 рабочих места.

Одним из направлений развития сферы обслуживания стало сотрудничество между предприятиями торговли и бытового обслуживания населения. Так, предприятия по продаже сложной бытовой техники активно взаимодействуют с мастерскими по ее ремонту, осуществляющими гарантийное и послегарантийное обслуживание, магазины по продаже одежды все чаще в свой состав включают ремонтные мастерские, при ювелирных магазинах действуют мастерские по ремонту ювелирных изделий. Магазины, реализующие фототовары, осуществляют прием фотопленок, СД - дисков, флеш-карт для печатания фотографий. Предприятия бытового обслуживания в своей работе применяют выездную форму обслуживания, оказывая услуги и за пределами города.

Наиболее востребованными населением видами бытовых услуг являются:

- парикмахерские услуги,

- ремонт и пошив обуви, швейных изделий,

- техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств.

**Защита прав потребителей.**

За 2014 год в управление по потребительскому рынку и развитию предпринимательства Администрации города поступило 453 обращения от жителей городов Нягани, Югорска, Белоярского и близлежащих поселков Октябрьского района (Приобъе, Андра, Талинка, Уньюган) в защиту их прав, в том числе 16 письменных. По сравнению с прошлым годом количество обращений увеличилось на 5 обращений или на 1,1%. Причем по-прежнему основную массу обращений составляют претензии к качеству товаров. Если в 2013 году 75,7 % от всех обращений приходилось на торговлю и 24,3 на сферу услуг, то в 2014 году это соотношение распределилось следующим образов: торговля 81%, сфера услуг - 19%.

В настоящее время, благодаря широкой просветительской работе среди населения по вопросам защиты прав потребителей, как на федеральном, так и на региональном и местном уровнях, большинство потребителей знакомы со своими правами и пытаются отстаивать их самостоятельно. Но подчас, покупатель руководствуется знаниями на уровне, очень далеком от действительного понимания законодательных тонкостей.

Чаще всего за помощью к специалисту по защите прав потребителей граждане обращаются после того, как продавец или исполнитель отказались выполнить их требование в добровольном порядке. В этом случае специалисты дают полную консультацию о правах и действиях потребителя, проводят беседы с продавцом (исполнителем), нарушающим права потребителей, в случае необходимости потребителю оказывается помощь в составлении претензии, искового заявления.

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. С приходом на территорию города федеральных и региональных сетевых компаний участились жалобы потребителей на отказ продавцов исполнять их законные требования.

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. За отчетный период 35 субъектам предпринимательства предоставлено консультаций по вопросам защиты прав потребителей. Большинство потребителей знакомы со своими правами и пытаются отстаивать их самостоятельно.

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 81 требование на сумму 2094,19 тысяч рублей в добровольном порядке без судебного разбирательства.

**Какие успехи и достижения Ваших коллег из других городов Вы бы особо отметили?**

Специалистами Управления по потребительскому рынку и развитию предпринимательства Администрации города Нягани регулярно отслеживается разработка нормативно - правовых документов других муниципальных образований, регулирующих потребительских рынок и вопросы защиты прав потребителей. Осуществляется обмен информацией со специалистами других муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

**Какие наиболее трудные проблемы не удалось решить в прошедшем году?**

Продолжают открываться новые объекты торговли, общественного питания и бытового обслуживания, строятся торговые, торгово-развлекательные центры, торгово-гостиничные комплексы, магазины. В то же время в сфере потребительского рынка существуют и проблемы:

- нехватка квалифицированных кадров,

- неравномерная обеспеченность местами объектов бытового обслуживания населения по отдаленным микрорайонам города,

- наличие технически и морально устаревшего оборудования в предприятиях общественного питания,

- недостаточно развита логистика оптового звена,

- продолжает быть актуальной проблема качества и безопасности товаров на потребительском рынке.

**Какие задачи стоят в 2015 году?**

Для дальнейшего развития торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения необходимо: формирование сети объектов потребительского рынка для наиболее полного и всестороннего обеспечения потребностей населения в товарах и услугах, совершенствование оптового звена, повышение квалификации кадров и культуры обслуживания покупателей, проведение реконструкции объектов с учетом современных требований, создание благоприятных условий для развития предпринимательства в сфере потребительского рынка.

2015 год рассматривается как продолжение качественных преобразований на потребительском рынке города Нягань, направленных на повышение эффективности функционирования потребительского рынка и улучшение на этой основе качества жизни населения.