

НОВОСИБИРСК

Потребительский рынок является одним из самых динамично развивающихся секторов экономики города Новосибирска. Доля потребительского рынка составляет значительную часть в отраслевой структуре экономики города и является весомым источником занятости населения.

Мэрией города Новосибирска осуществляется ежегодный мониторинг развития потребительского рынка города.

Торговая сеть города Новосибирска по состоянию на 01.01.2018 включает в себя 10 399 предприятий оптовой и розничной торговли. В сфере торговли занято более 93 тыс. человек.

Объём розничного товарооборота Новосибирскстат в 2017 году составил 185,2 млрд. руб., темп роста к соответствующему периоду прошлого года 104, 5% в действующих ценах.

Розничная торговая сеть города на сегодняшний день насчитывает 4523 стационарных предприятия, около 3200 мелкорозничных объектов, 3 рынка.

В 2017 году самой крупной торговой сетью стала сеть супермаркетов «Ярче!», которая насчитывает 104 магазина территории города Новосибирска, более 100 супермаркетов насчитывает сеть «Мария-Ра». В 2017 году на территории города продолжилось активное развитие и других крупных сетевых магазинов – «Пятерочка», «Монетка», «Магнит», «Горожанка».

Одним из существенных событий в розничной торговле города Новосибирска можно считать крупную сделку по продаже 11 магазинов формата супермаркет новосибирской компании «Холидей», расположенных на территории города (всего продано 22 магазина). Данные помещения были приобретены компанией «Лента» для развития собственной сети супермаркетов.

По сравнению с январем 2017 года количество супермаркетов выросло на 22% достигнув рекордного показателя в 598 магазинов. По темпам роста сети лидирует «Пятерочка», которая увеличила количество торговых точек в три раза — с 16 до 46. Из крупных проектов местных игроков можно отметить новый гипермаркет «Гигант», который торговый холдинг «Сибирский гигант» открыл на Мочищенском шоссе в конце декабря, и новый магазин «Добрянка» группы «Новые торговые системы».

Продолжили свое развитие предприятия фирменной торговли местных и отечественных товаропроизводителей.

Уровень обеспеченности населения площадями торговых объектов сегодня входит в число индикаторов, отражающих качество жизни в том или ином регионе. По итогам 2017 года показатель среднегородской обеспеченности населения площадями торговых объектов на территории города Новосибирска составил 2318,1 кв. м. на 1 тысячу жителей при нормативе минимальной обеспеченности населения площадями стационарных торговых объектов 593,7 кв. м (для города Новосибирска).

Неотъемлемым направлением развития торговой отрасли является взаимовыгодное партнерство бизнеса с органами власти в части реализации социальных проектов и программ. В качестве одной из мер поддержки малоимущих слоев населения в 2017 году продолжена работа в рамках социального проекта «Муниципальная дисконтная карта», начатого в 2003 году, в соответствии с постановлением мэрии города Новосибирска от 12.02.2009 № 58 «О муниципальной дисконтной карте на

получение скидки при приобретении товаров, лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и предметов очковой оптики».

Данный проект востребован и социально значим для горожан. На сегодняшний день более 90 тысяч держателей муниципальной дисконтной карты получают 7% скидку в 133 предприятиях потребительского рынка и аптеках.

В целях обеспечения учащихся первых классов общеобразовательных учреждений города Новосибирска услугами, предоставляемыми организациями, осуществляющими деятельность в сфере потребительского рынка на территории города Новосибирска, реализуется проект социальной направленности «Муниципальная дисконтная карта школьника». В 2017 году изготовлено и роздано в школах около 20 тысяч карт.

В 2017 году обеспечено дальнейшее развитие проекта социальной направленности «Студенческая муниципальная дисконтная карта», целью которого является создание дополнительных условий для обеспечения студентов (учащихся) очной формы обучения образовательных организаций города Новосибирска услугами предприятий потребительского рынка города. В 2017 году изготовлено 25 тысяч дисконтных карт для студентов (учащихся) первого курса. В 2017-2018 учебном году в проекте на территории города Новосибирска принимают участие более 230 предприятий города.

Продолжают функционировать постоянно действующие городские социальные продовольственные ярмарки: по ул. Большевистская, 131 и по ул. Петухова, 69. Учитывая, что содержание ярмарок осуществляется за счет средств бюджета города и операторы ярмарок освобождены от уплаты арендных и коммунальных платежей, обязательством участников ярмарок является обеспечение уровня цен на реализуемые на ярмарке товары на 20 % ниже средних цен, сложившихся в предприятиях торговли города на аналогичные товары, по данным территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Новосибирской области.

За 2017 год товарооборот городской социальной продовольственной ярмарки по ул. Большевистской, 131 составил 205,7 млн. рублей (в среднем 5000 покупок в день), городской социальной продовольственной ярмарки по ул. Петухова, 69 более 520,6 млн. рублей (в среднем 8100 покупок в день).

В 2017 году проведено 521 ярмарочное мероприятие. Предоставление торговых мест на ярмарках и расширенных продажах осуществляется бесплатно, что позволяет сохранить розничные цены на реализуемые товары ниже цен, сложившихся в предприятиях розничной торговли города на аналогичный товар.

Большой популярностью пользуется среди горожан ярмарка белорусских товаров. В 2017 году Белорусская ярмарка проходила в период с 30 сентября по 8 октября на территории, прилегающей к зданию вокзала «Новосибирск-Главный».

Ежемесячно на рынках города предоставляется порядка 700 торговых мест местным сельхозпроизводителями и перерабатывающими предприятиями.

Кроме этого, управлением потребительского рынка мэрии города Новосибирска совместно с администрациями районов города регулярно проводится работа по организации сезонных торговых мест для садоводов, огородников для реализации сельхозпродукции на территории действующих рынков и иных торговых объектов (в том числе функционировавших ранее в статусе рынков).

В 2017 году на территории районов города Новосибирска организовано 866 льготных и бесплатных торговых мест для реализации излишек выращенной садоводами, огородниками, дачниками сельскохозяйственной продукции.

На поддержку садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений граждан выделено 1,8 млн. рублей, в том числе 1,4 млн. рублей на оказание финансовой поддержки в виде субсидий садоводческим объединениям граждан на восстановление и строительство объектов общего пользования; 0,4 млн. рублей - на организацию и проведение ярмарок, выставок, конкурсов.

Так в рамках Дня садовода проведена общегородская ярмарка по продаже товаров для сада и огорода: семян, саженцев плодовых и овощных культур, цветов, средств защиты растений, удобрений, укрывного материала и дачного инвентаря. Посетители смогли не только приобрести продукцию, но и проконсультироваться у представителей клубов садоводов, специализированных организаций по вопросам выращивания садовых культур. Организована продажа продовольственных товаров напрямую от товаропроизводителей Новосибирска и Новосибирской области. В фойе ДКиТ им. В. П. Чкалова организована выставка достижений в области садоводства, цветоводства и огородничества, на которой клубы садоводов, частные лица представили свои достижения.

С 01.09.2017 по 31.10.2017 организовано 53 места для продажи свежих овощей и картофеля. Практика организации торговли картофелем и овощами на площадках, приближенных к местам их закладки и хранения, позволяет горожанам экономить значительные средства на транспортировке и доставке сельхозпродукции.

В текущем году уделено особое внимание вопросам обеспечения безопасности в крупных предприятиях торговли города Новосибирска: проводились совещания по вопросу организации и порядка проведения обследования мест массового пребывания людей и составления паспорта безопасности с приглашением представителей ФСБ, МВД, МЧС и прокуратуры района, организован контроль за категорированием и паспортизацией в подведомственных учреждениях и организациях, мест массового пребывания людей и своевременного выполнения утвержденного плана-графика обследования и категорирования мест (объектов) массового пребывания людей.

Для контроля за состоянием антитеррористической защищенности крупных объектов торговли города утвержден Перечень потенциальных объектов террористических посягательств города Новосибирска, в который включены торговые центры площадью более 2 тыс. кв. метров и розничные рынки.

Значительную долю в структуре потребительского рынка занимает общественное питание.

Оборот общественного питания за 2017 год, по оценочным данным составил 5,0 млрд. руб. (по крупным и средним предприятиям).

По состоянию на 01.01.2018 городская сеть общественного питания насчитывает 2128 предприятий общественного питания (стационарных и нестационарных) на 110,1 тыс. посадочных мест. За 2017 год в городе открылось 246 предприятий, закрылось 180 предприятий. Таким образом, прирост сети за отчетный период составил 66 предприятий общественного питания или 3,1 % к отчетному периоду прошлого года.

В настоящее время сфера общественного питания достаточна стабильна.

Основным показателем услуг общественного питания является обеспеченность населения местами предприятий питания. Обеспеченность населения города объектами общественного питания составляет 67 посадочных мест на 1000 жителей при нормативе 40 мест.

Общедоступная сеть предприятий общественного питания представлена 1503 предприятиями на 65,8 тыс. посадочных мест или 70,6% от общего количества предприятий города (в 2016 году – 1444 предприятия на 64,2 тыс. посадочных места).

Важная задача в сфере общественного питания Новосибирска – сохранение и развитие социальной сети. По месту работы и учебы жителей города в 2017 году оказывали услуги 625 предприятий питания на 44,3 тыс. посадочных мест, из них 245 – по месту работы. В учреждениях системы образования (при общеобразовательных учреждениях, а также при учреждениях начального, среднего, высшего профессионального образования и послевузовского профессионального образования) работали 366 предприятий: кафе, столовые, закусочные, буфеты.

Среди основных тенденций развития общедоступной сети предприятий питания города можно выделить появление значительного количества магазинов, отделов кулинарии, специализирующихся на реализации готовых, в том числе национальных блюд.

В связи с изменением законодательства в 2017 году изменился порядок размещения летних кафе на земельных участках города Новосибирска, находящихся в муниципальной собственности.

По результатам мониторинга сети летних кафе на территории города Новосибирска в весенне-летний период 2017 года осуществляло деятельность 144 летних кафе на 9,0 тыс. посадочных мест. Число сезонных объектов в 2017 году увеличилось на 2% по сравнению с весенне-летним периодом 2016 года (в 2016 году – 141 летнее кафе на 11,3 тыс. мест).

Мэрией города Новосибирска организовано участие новосибирских шеф-поваров в Первом международном Фестивале баранины в городе Кызыл в День республики Тыва и празднования Наадыма. Представляли город Новосибирск в качестве участника Юлдашева Барчи Мамажановна (бренд шеф-повар компании AYS group, член Ассоциации «Сибирская Федерация рестораторов и отельеров»), в качестве судьи Фестиваля баранины - Ильин Николай Витальевич (президент Ассоциации «Сибирская Федерация рестораторов и отельеров»). По итогам Фестиваля новосибирская участница Барчи Юлдашева заняла 3 место.

Рынок бытовых услуг населения города на 01.01.2018 имеет в своем составе 3373 предприятия с приемной сетью и филиалами различных организационно-правовых форм. Количество предприятий бытового обслуживания за прошедший год увеличилось на 123 единицы. В 2017 году открыто 162 объекта, закрыто 39 объектов сферы бытовых услуг, создано 761 рабочее место. На предприятиях бытового обслуживания занято 19007 человек, т. е. на 5,4 % больше, чем в 2016 году.

В структуре предприятий бытового обслуживания наибольший удельный вес приходится на парикмахерские услуги – 978 объектов, услуги по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств – 380 объектов, услуги по ремонту и пошиву обуви – 213 объектов.

В сфере бытового обслуживания Новосибирска осуществляют деятельность 34 предприятия муниципальной собственности, 1833 предприятия других

организационно - правовых форм и 1506 объектов индивидуальных предпринимателей.

При росте количества предприятий, предоставляющих бытовые услуги населению, объем услуг снизился относительно предыдущего года на 19,9 %. Это обусловлено, прежде всего, снижением покупательской способности населения.

В стремлении соответствовать современным тенденциям и требованиям, развиваются и предприятия гостиничного сервиса. Значимым событием стало открытие в 2017 году гостиничного комплекса «MIROTEL» в центральной части Ленинского района. Бизнес-отель за прошедший год добился высоких рейтингов на основной платформе онлайн-бронирования отелей Booking.com.

В 2017 году три новосибирских отеля «MIROTEL», «Domina» «River Park» вышли в финал премии Russian Hospitality Awards в номинациях «Открытие года», «Лучший бизнес-отель 4 звезды» и «Лучший отель 3 звезды» соответственно.

Многообразие видов услуг, их различная социальная и экономическая значимость предъявляют определенные требования к эффективному управлению сферой бытовых услуг на муниципальном уровне.

На территории города Новосибирска услуги бань и душевых предоставляют 125 объектов, из них только 10 - муниципальных бань, входящих в структуру муниципального бюджетного учреждения. Практически только муниципальные бани имеют общие помывочные отделения, их вместимость - 445 мест.

Гарантированный перечень услуг по погребению умерших в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» предоставляется на безвозмездной основе муниципальным казенным учреждением города Новосибирска «Специализированная служба по вопросам похоронного дела «Ритуальные услуги».

За 2017 год силами учреждения захоронено 13 558 умерших, из них 601 - по гарантированному перечню: 45 умерших – по обращениям граждан, 556 умерших, не имеющих супруга, близких родственников, иных родственников, взявших на себя обязанности по погребению. На эти цели из бюджета города выделено 1500,0 тыс. рублей.

Важным направлением деятельности в 2017 году является организация мероприятий по захоронению останков погибших солдат в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов с соблюдением воинского обряда похорон. В данном мероприятии участвуют первые лица города, военкомата, ветераны ВОВ, представители церкви, поисковые отряды. Оплата расходов по погребению производится за счет внебюджетных средств. В 2017 году было проведено 4 траурных митинга по захоронению останков красноармейцев (уроженцев Новосибирска), погибших в ВОВ. Мероприятия широко освещались в средствах массовой информации.

В сентябре текущего года управлением потребительского рынка мэрии города Новосибирска были привлечены общественные, волонтерские, ветеранские организации, а также учреждение Новосибирской Епархии Русской Православной Церкви «Комплексный центр социального обслуживания граждан, оставшихся без жилья» для оказания содействия в уборке территорий общественных кладбищ.

Кроме этого, МКУ «Ритуальные услуги» включено в перечень видов обязательных работ и организаций для отбывания наказания в виде обязательных и исправительных работ на территории города Новосибирска, утвержденный постановлением мэрии города Новосибирска от 13.06.2017 № 2703.

За 2017 год совместно с общественными организациями проведен ряд уборочных мероприятий на общественных кладбищах города, участие в которых приняли более 170 человек. По результатам работ ликвидированы места незаконного складирования мусора, которые были размещены посетителями общественных кладбищ на внутриквартальных дорогах. Работы по уборке территории общественных кладбищ города Новосибирска продолжены.

В целях автоматизации процессов обеспечения организации похоронного дела, ритуальных услуг и содержания мест захоронения, осуществления учета и контроля на территориях общественных кладбищ города Новосибирска разработана муниципальная информационная система «Автоматизированная система общественных кладбищ города Новосибирска «Ритуал». В открытом доступе для граждан программа будет доступна в 2018 году.

В 2017 году управление потребительского рынка мэрии города Новосибирска совместно с предприятиями ритуального назначения приняло участие в 25-ой Международной выставке «НЕКРОПОЛЬ-2017», проходившей в городе Москва.

В рамках Фестиваля «Beauty: Преображение и подарки -2017» в мае на площадке ТРЦ «Аура» (ул. Военная, 5) проведен VI Чемпионат Сибири по парикмахерскому искусству, декоративной косметике, моделированию и дизайну ногтей, в котором приняли участие более 200 мастеров индустрии красоты из Барнаула, Екатеринбурга, Томска, Красноярска, Новосибирска, Юрги и других городов. По итогам Чемпионата в командном зачете первое место заняла команда Новосибирска, второе место – Томск, третье – Красноярск.

Новосибирский парикмахер Людмила Железнюк стала чемпионкой мира по парикмахерскому искусству, заняв первое место в номинации «Гала-причёска». Чемпионат мира по парикмахерскому искусству OMC Hairworld проходил в сентябре 2017 года в Париже. Свои работы в разных номинациях представляли 24 страны. Сборную России на чемпионате представляли 16 человек из Краснодар, Москвы, Санкт-Петербурга, Екатеринбурга, Рязани и из Новосибирска.

Размещение нестационарных объектов на территории города Новосибирска регулируется Положением о нестационарных объектах на территории города Новосибирска, утвержденным решением Совета депутатов города Новосибирска от 29.04.2015 № 1336 (далее – Положение).

25.12.2017 вступило в силу решение Совета депутатов города Новосибирска от 23.06.2016 № 540 «О внесении изменений в Положение о нестационарных объектах на территории города Новосибирска, утвержденное решением Совета депутатов города Новосибирска от 29.04.2015 № 1336» (далее – Положение).

В отличие от ранее действующего Положения в настоящее время предусмотрена централизация полномочий по демонтажу незаконных НТО от администраций районов департаменту промышленности, инноваций и предпринимательства мэрии города Новосибирска; сокращены регламентные сроки проведения демонтажа. С целью исключения коррупциогенных факторов предусмотрено введение единой городской комиссии по демонтажу, предусматривающей в составе 2 депутатов Совета депутатов, представителей администраций районов (округа по районам) города Новосибирска.

Размещение нестационарных торговых объектов (далее – НТО) на землях или земельных участках, находящихся в государственной или муниципальной собственности, осуществляется на основании Схемы размещения нестационарных

торговых объектов на территории города Новосибирска (далее – Схема). За 2017 год подготовлено 2 Схемы, рассмотрено более 1200 заявлений о внесении изменений в Схему в отношении 1500 объектов.

В настоящее время готовится новый проект постановления мэрии города Новосибирска по внесению изменений в Схему, в том числе в части исключения объектов, размещенных с нарушением норм безопасности.

Совершенствуется порядок размещения НТО: предусмотрено обязательное согласование Схемы с администрациями районов (округа по районам) города Новосибирска (далее – администрации районов), а также их непосредственное участие в комиссиях по вопросам внесения изменений в Схему и по вопросам заключения договоров на размещение и эксплуатацию НТО. Продолжается работа по визуализации Схемы, что позволит более точно проработать места размещения НТО и упростить процесс согласования у соответствующих структурных подразделений (организаций). В проекте Схемы для вновь вносимых НТО на карте графически указываются конкретные места размещения.

Для поддержания в актуальном состоянии сведений о фактическом размещении НТО, сведений об обременении договорами объектов схемы размещения НТО, а также с целью оптимизации работы по выявлению незаконно установленных или установленных в нарушение договоров НТО отдел нестационарных торговых объектов управления ведет работу по внесению объектов в картографическую информационную систему «Интерактивная карта нестационарных торговых объектов».

В течение 2017 года проведено 20 заседаний комиссии по вопросам заключения договоров на размещение и эксплуатацию нестационарных торговых объектов, на которых рассмотрено 154 заявления.

Проведено 12 заседаний комиссии по проведению торгов в форме конкурса на право заключения договоров на размещение и эксплуатацию нестационарных торговых объектов на территории города Новосибирска. Опубликовано 24 лота, рассмотрено 57 заявок.

За 2017 год управлением потребительского рынка мэрии города Новосибирска заключено 79 договоров на размещение и эксплуатацию нестационарных торговых объектов на территории города Новосибирска.

По состоянию на 31.12.2017 года поступление денежных средств по данным договорам в городской бюджет составило порядка 19,0 млн. руб.

Не удалось решить в полном объеме вопрос ликвидации торговли в неустановленных местах (несанкционированной торговли) на территории города Новосибирска.

Работа по ликвидации несанкционированной торговли в неустановленных местах на территории города Новосибирска проводится на постоянной основе путем взаимодействия компетентных органов.

Согласно графикам, специалисты администраций районов (округа по районам), управления потребительского рынка мэрии города Новосибирска, совместно с сотрудниками районных отделов УМВД России по городу Новосибирску, проводят рейдовые мероприятия по пресечению незаконной торговли на территории города. В 2017 году проведено 2770 рейда, составлено 4015 протоколов об административном правонарушении.

Вместе с тем, в соответствии с действующим законом Новосибирской области от 14 февраля 2003 года № 99-ОЗ «Об административных правонарушениях в Новосибирской области» (в редакции от 5.12.2016) торговля в неустановленных местах (статья 9.1) не относится к административным правонарушениям, посягающим на общественную безопасность и общественный порядок. В соответствии с этим, передача полномочий органам полиции по составлению протоколов по данной статье не предусмотрена.

Таким образом, невозможно полноценное участие полиции, как это было ранее (более 60% составлялось сотрудниками УМВД), в борьбе с несанкционированной торговлей, т.е. теперь сотрудники полиции самостоятельно не составляют протоколы по статье 9.1 «Торговля в неустановленных местах», а только в составе рейдовых мероприятий требуют у нарушителей предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) для составления протокола.

Органы местного самоуправления не наделены полномочиями по конфискации товаров, явившихся предметами административного правонарушения.

Один из вопросов, требующих отдельного внимания, вопрос информационного сопровождения населения города о возможности производить захоронение умерших без личных денежных затрат за счет предусмотренных на эти нужды законодательством средств внебюджетных фондов, а также о предостережении граждан Новосибирска от навязывания ритуальных услуг недобросовестными организациями. За период 2017 года указанная информация широко освещалась в СМИ, доводилась до жителей через районные администрации и ТОСы.

Освещение указанной информации в СМИ, в целях ее доведения до граждан будет продолжено в 2018 году.

Задачи на 2018 год создание условий для обеспечения жителей города Новосибирска услугами торговли, общественного питания и бытового обслуживания.

Направления деятельности:

1. Обеспечение устойчивости продовольственного рынка города Новосибирска, реализация мероприятий, направленных на сдерживание роста цен на основные продовольственные товары, а также принятие мер по обеспечению продуктами питания населения по ценам ниже, сложившихся в предприятиях торговли города, организация и проведение ярмарочных мероприятий.
2. Обеспечение организации работы городских социальных продовольственных ярмарок.
3. Реализация и совершенствование социальных проектов:
 - «Муниципальная дисконтная карта»;
 - «Муниципальная дисконтная карта школьника»;
 - «Студенческая муниципальная дисконтная карта».
4. Мониторинг состояния торговой отрасли, розничных цен на основные продукты питания в предприятиях торговли, на рынках и ярмарках проводимых в городе Новосибирске.
5. Мониторинг исполнения субъектами предпринимательской деятельности требований законодательства, действующего в сфере потребительского рынка.
6. Содействие повышению профессионального мастерства и престижа рабочих профессий сферы потребительского рынка города Новосибирска, в том числе

проведение отраслевых конкурсов, фестивалей, мероприятий с участием работников и организаций сферы потребительского рынка.

7. Разработка и реализация мероприятий по комплексной поддержке садоводов, огородников, дачников и их садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединений; организация коллективных и индивидуальных посадок картофеля в пригородной зоне жителями города Новосибирска.

8. Обеспечение населения города Новосибирска услугами общественных бань по доступным тарифам.

9. Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения;

10. Организация работы по предоставлению муниципальной специализированной службой по вопросам похоронного дела услуг, входящих в гарантированный перечень по погребению умерших.

11. Завершение последнего этапа разработки системы МИС «Ритуал», открытие общего доступа для граждан с 01.03.2018.

12. Проведение работы по размещению нестационарных торговых объектов на территории города Новосибирска: заключение договоров на размещение и эксплуатацию нестационарных торговых объектов, внесение изменений в Схему размещения нестационарных торговых объектов.

13. Мониторинг исполнения требований нормативных документов на потребительском рынке в части упорядочения размещения нестационарных торговых объектов на территории города Новосибирска.

14. Реализация комплекса мер по пресечению правонарушений в сфере потребительского рынка города Новосибирска совместно с администрациями районов (округа по районам) и контролирующими органами.

15. Рассмотрение и анализ обращений граждан.

16. Организация работы по приведению нестационарных торговых объектов в соответствие с внешним архитектурным обликом сложившейся застройки города Новосибирска.

17. Организация работы по демонтажу самовольно установленных нестационарных объектов.

ИНФОРМАЦИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В 2017 году по вопросам защиты прав потребителей принято 17933 обращения жителей города Новосибирска, в том числе на качество товаров 12510 обращений (69,8%), на качество услуг 5423 обращение (30,2%). Основной акцент в работе специалистов направлен на консультирование и досудебное решение вопросов потребителей, из всего количества обращений более 90 % были решены положительно в досудебном порядке. Потребителям возвращено за некачественно оказанные услуги и проданные товары с недостатками 43,3 млн. рублей, в том числе в досудебном порядке – более 33,8 млн. рублей. Оказана помощь в составлении 479 исковых заявлений к хозяйствующим субъектам для обращения в суд. В судебном порядке возвращено более 9,5 млн. рублей.

Наибольшее количество жалоб и заявлений граждан выявляется в сферах, представляющих жизненный интерес для человека, а именно: торговля, бытовое обслуживание, при получении услуг по изготовлению и установке пластиковых окон, ремонту бытовой техники, жилищно-коммунальных, финансовых услуг и др.

На протяжении 2017 года велась работа по защите прав социально-уязвимых потребителей (инвалидов, лиц пенсионного возраста и детей), из всего количества обращений 20,0% (3586) обращений приходится на данные категории потребителей. Из числа социально-уязвимых потребителей более 40% обращений приходятся на лиц пенсионного возраста.

Одним из важных направлений работы специалистов по защите прав потребителей является информационно-просветительская деятельность. Определенную положительную роль в этом направлении играет проводимая работа с предпринимательским корпусом по разъяснению основ законодательства о защите прав потребителей через средства массовой информации.

Через средства массовой информации специалистами проводилось информирование и консультирование горожан об их потребительских правах.

Специалистами по защите прав потребителей предоставлено 22 интервью, опубликовано 216 статей в средствах массовой информации, проведено 23 «прямые линии», 34 лекции.

В городе Новосибирске прошел Общероссийский Форум «Новосибирск – город безграничных возможностей», в работе которого проведена тематическая площадка «Защита прав потребителей из числа лиц с ограниченными возможностями и маломобильных групп граждан». В работе площадки приняли участие Федеральные эксперты, специалисты города Новосибирска.

Задачи, поставленные для выполнения в 2018 году:

1. Осуществление защиты прав потребителей в мэрии города Новосибирска;
2. Проведение информационно-просветительской деятельности в целях повышения правовой грамотности потребителей.