**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. В 2019 году услуги розничной торговли в городе осуществляются с использованием 236 стационарных объектов торговли (торговые центры, магазины), торговой площадью 79 502,32 кв.м. и 50 нестационарных объектов (павильоны и киоски)

В целях оказания содействию развитию межрегионального сотрудничества, расширения каналов сбыта отечественной сельскохозяйственной продукции, насыщения потребительского рынка города товарами российских производителей в отчетном периоде проведено 37 ярмарок, в том числе 20 специализированных, 7 праздничных, 10 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, 66 магазинов работают в формате самообслуживания. 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.

Органы местного самоуправления осуществляют полномочия по муниципальному контролю в области торговой деятельности. Для своевременного реагирования на изменения ассортимента и розничных цен на продовольствие, с целью организации мероприятий по недопущению необоснованного роста цен и предупреждению дефицита принимаются следующие меры:

1. Распоряжением Администрации города Нягани от 16.10.2015 №225-р создана комиссия по сбалансированности товарных рынков и мониторингу ценовой ситуации на продовольственном рынке.

2. 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, ежемесячный мониторинг минимальных и максимальных розничных цен по 40 наименованиям продовольственных товаров (ярмарки и рынки).

3. Еженедельно информация об изменении цен направляется в управление мониторинга БУ «Региональный аналитический центр» ХМАО-Югры, ежемесячно в прокуратуру города Нягани. В случае выявления фактов необоснованного повышения цен, информация направляется в Управление Федеральной антимонопольной службы России по ХМАО-Югре.

4. Работают «горячие линии» по направлениям:

- цены на продовольственные товары;

- розничная торговля алкогольной продукцией;

- торговля нефтепродуктами;

- торговля, общественное питание, бытовое обслуживание, предпринимательство.

5. Проводится разъяснительная работа среди предприятий розничной и оптовой торговли по сдерживанию роста цен на основные продукты питания.

В 2019 году открылись для населения и гостей города 13 объектов общественного питания(мини-пекарни, кофейни, бары предприятия быстрого обслуживания) на 82 посадочных места.

За отчетный период начало работу 10 объектов бытового обслуживания (парикмахерские, студия загара, сервисный центр, швейное ателье, студия макияжа и пункт по стирке ковров и мебели, создано 14 рабочих мест.

***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 2019 год в управление по потребительскому рынку и развитию предпринимательства Администрации города поступило 182 обращения от жителей города Нягани в защиту их прав, в том числе 31 письменное. По сравнению с прошлым годом количество обращений уменьшилось на 59%.

В структуре обращений снизился удельный вес обращений на нарушения в сфере торговли. Так, в отчетном году этот показатель составил 59,3% от общего количества поступивших обращений против 77,2% в 2018 году. При этом в розничной торговле в отчетном году большинство жалоб (86,1%) касались обстоятельств по приобретению непродовольственных товаров (в 2018 году – 96,9%). От общего числа обращений по непродовольственной группе товаров 27,9% составляют обращения по сотовым телефонам, 16,1% - обращения по технически сложным товарам бытового назначения, 10,6% - обращения, связанные с качеством обуви и одежды, 5,4% - по строительным и отделочным материалам, 8% - по мебели, мебельным гарнитурам, 4,3 % - по сантехническому оборудованию.

В 2019 году по сравнению с прошлым годом увеличилось количество обращений потребителей в сфере услуг – 39% (в 2018 году – 22,8%). Из общего количества обращений в сфере услуг 26,6% составляют претензии к качеству бытовых услуг, 5,6% занимают обращения по услугам связи, 4,2% по жилищно-коммунальным услугам, по услугам пассажирского транспорта и по туристическим, экскурсионным услугам составляют 2,8%. Произошло увеличение обращений на услуги общественного питания – 1,6% (в 2018 году 0).

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.

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 целях информирования и обеспечения населения качественными и безопасными товарами на официальном веб-сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Нягань (www.admnyagan.ru) в разделе: «Защита прав потребителей» размещается информация о выявленной Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому округу - Югре продукции не соответствующей установленным требованиям.

Кроме того, в 2019 году создан Координационный совет по вопросам защиты прав потребителей. Функциями которого является:

- выработка предложений по предупреждению и профилактике нарушений прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг хозяйствующими субъектами на территории города Нягани;

- подготовка предложений по формированию комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей города Нягани товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды;

- разработка мер, направленных на просвещение и информирование жителей города Нягани в области прав потребителей;

- проведение анализа правоприменительной практики при осуществлении надзорной деятельности в области защиты прав потребителей и выработка предложений с учетом проведенного анализа.

В целом потребительский рынок города можно охарактеризовать как стабильный и сбалансированный между спросом и предложением.

Для создания условий комфортности проживания жителей продолжается работа по развитию предприятий потребительского рынка и сферы услуг на территории города Нягани. Ведется работа с руководителями предприятий по повышению культуры обслуживания населения.

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

- нехватка квалифицированных кадров;

- высокие процентные ставки, ограничивающие субъектам, особенно малого предпринимательства доступ к финансовым ресурсам;

- высокие арендные ставки за пользование помещениями;

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

- наличие контрафактной и недоброкачественной продукции.

Учитывая высокую деловую активность населения, темпы развития бизнеса, можно говорить о перспективах формирования на территории муниципального образования город Нягань межрайонного торгового центра, охватывающего близлежащие населенные пункты и районы.