**Звіт про роботу відділу споживчого ринку**

**Лисичанської міської ради за 2019 рік**

Рішенням Лисичанської міської ради від 01.03.2019 №61/924 створено відділ споживчого ринку, який є підзвітним і підконтрольним Лисичанській міській раді, підпорядкований її виконавчому комітету та міському голові.

Відповідно до завдань, визначених Положенням про відділ споживчого ринку Лисичанської міської ради, протягом звітного періоду діяльність відділу була спрямована на вивчення тенденцій, які відбулись на споживчому ринку міста, реалізацію завдань, які визначені Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про захист прав споживачів» та нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність в сфері торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування населення.

На споживчому ринку товарів та побутових послуг міста забезпечено баланс попиту та пропозиції, дефіциту та ажіотажного попиту не спостерігалось.

На споживчому ринку нараховується більше 900 об’єктів з реалізації товарів, надання послуг ресторанного господарства та побутових послуг.

На сучасному етапі розвитку споживчого ринку міста торгівля є найпоширенішим видом економічної діяльності. В місті функціонують 670 підприємств торгівлі торговельною площею 56788,7 м2, з них магазини продовольчі – 241 од., у тому числі 6 супермаркетів на 4508,4 м2., магазини непродовольчі – 237 од., аптеки – 66 од., автозаправні станції – 13 од., об’єкти дрібно-роздрібної торгівлі – 113 од.

Забезпеченість торговими площами на тисячу мешканців становить 510,75 м2, що на 55,7% більше від встановленого нормативу (норматив у середньому складає 328,0 м2).

Мережа закладів ресторанного господарства налічує 93 закладів харчування на 7252 посадкових місць, з них загальнодоступна мережа 63 на 2570 місць. Показник забезпеченості місцями в загальнодоступній мережі ресторанного господарства (кількість місць на одну тис. осіб населення) становить 23,34 місце, що складає 64,8% від встановленого нормативу (36 місць).

Обсяг роздрібного товарообороту підприємств, основним видом економічної діяльності яких є роздрібна торгівля, по місту Лисичанську за січень – вересень 2019 року склав 728,32 млн. грн., індекс фізичного обсягу -100,2 %, питома вага у загальному підсумку по області складає 19,6%.

Мережа підприємств побутового обслуговування налічує 169 підприємств і включає практично весь орієнтовний перелік обов’язкових видів послуг для населення. Забезпеченість населення міста підприємствами сфери побуту складає 15,34 одиниць, в т. ч. найбільш розвинуті послуги перукарень, при цьому недостатньо розвинуті послуги з ремонту електропобутової техніки, ремонту радіотелевізійної апаратури, послуги саун, лазень.

Діюча мережа підприємств здатна задовольнити платоспроможний попит населення у продовольчих і непродовольчих товарах, продукції ресторанного господарства та різних побутових послугах.

Незабезпеченість населення деякими групами товарів через стаціонарну мережу компенсуються за рахунок продажу цих товарів на ринках міста. У місті функціонують 9 підприємств ринкового господарства, з них 7 ринків, 2 торговельних майданчика, на яких облаштовано 2189 торговельних місця.

Слід зазначити, що упродовж останніх років мережа підприємств споживчого ринку міста не лише збережена, а й розширюється.

З початку 2019 року за рахунок приватного капіталу шляхом реконструкції приміщень в місті відкрито понад 13 об’єктів торгівлі, а саме: 5 магазинів, 1 аптека, 3 салони краси, пекарня, кондитерський цех, пиріжкова, студія поліграфічних послуг, тощо. Завдяки відкриттю нових об’єктів у сфері торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування створено 26 робочих місць.

Позитивною динамікою є збільшення кількості об’єктів сфери торгівлі та послуг. Найбільші з відкритих об'єктів – це магазини мережевої торгівлі, сучасні кафе, які відповідають вимогам сьогодення, з новими сучасними формами торгівлі та методами обслуговування: магазини «Сім’я», «Посад», «Міда», «EVA», «Алло», кафе «Даллас», «Grill Pub», салон краси «DIVA», «Fashion» та інші.

У цілому товарна насиченість споживчого ринку продуктами харчування відповідає попиту населення.

На сьогодні скасовано державне регулювання цін на продовольчі товари та послуги на ринках. Проте, з метою аналізу цінової ситуації на продовольчому ринку міста, спеціалістами відділу споживчого ринку проводяться щодекадні моніторинги цінової ситуації на 24 основних видів продовольчих товарів, зокрема на хлібобулочні вироби, крупи, яйця курячі, молоко, овочі, тощо. Слід зазначити, що протягом року цінова ситуація в місті відтворювала тенденції, що відбувалися в цілому по Україні. Рівень середніх цін на соціально значущі продукти харчування знаходиться на рівні цін на аналогічні товари у інших міста області.

Прямих, чітко визначених законодавством повноважень щодо впливу на формування цінової політики на споживчому ринку міста та здійснення контролю у сфері ціноутворення органи місцевого самоврядування не мають, тому першочерговим завданням щодо подальшого розвитку споживчого ринку, недопущення дестабілізації цінової ситуації залишається підтримка безпосередніх товаровиробників та створення умов для конкуренції, у тому числі через організацію альтернативних видів торгівлі.

Місто Лисичанськ не є сільськогосподарським регіоном, тому забезпечення потреб міста у картоплі, овочах, фруктах, продовольчих товарах здійснюється за рахунок їх закупівлі в інших регіонах України. З огляду на це, починаючи з 2010 року у місті започатковано здійснення та відпрацювання системи виїзної торгівлі, яка отримала схвалення та підтримку населення міста. Щорічно проводиться відповідна робота щодо виділення додаткових торговельних місць для реалізації овочів, фруктів, баштанових культур в густонаселених та віддалених районах міста. Проведення зазначених заходів здійснюється виключно з соціальною метою – забезпечити мешканців сільськогосподарською продукцією та продовольчими товарами за доступними цінами безпосередньо поблизу місця проживання в сезон їх масової заготівлі.

Відділом підготовлено рішення виконавчого комітету Лисичанської міської ради від 21.05.2019 №256 «Про організацію виїзної торгівлі овочами, фруктами та баштанними культурами на території м. Лисичанська», яким визначено 12 додаткових місць для здійснення виїзної торгівлі. Так, за період з 06.06.2019 по 01.11.2019 за оперативними даними населенню міста було реалізовано 493,67 тн. картоплі, овочів та баштанових культур на суму 5318,07 тис. грн.

З метою створення сприятливих умов для організації сезонної виносної торгівлі, безалкогольними напоями і морозивом, ялинками на території міста та впорядкування виїзної торгівлі цими товарами  були підготовлені та прийняті рішення виконавчого комітету від 07.05.2019 №229 «Про організацію сезонної виїзної торгівлі морозивом та безалкогольними напоями на території міста Лисичанська», від 03.12.2019 №611 «Про організацію виїзної передноворічної торгівлі хвойними деревами на території міста Лисичанська» відповідно до яких відділом споживчого ринку були видані погодження на розміщення 9 об’єктів виїзної торгівлі безалкогольними напоями та морозивом, 10 хвойними деревами.

Напередодні Великодніх та травневих свят з 26.04.19 по 28.04.19 та з 03.05.19 по 05.05.19 було організовано і проведено тематичні ярмарки-розпродажі пасхальних кулічів від місцевих товаровиробників у 13 місцях.

Крім того, суб’єкти господарювання сфери торгівлі та ресторанного господарства залучались до організації виїзної торгівлі під час культурно - масових заходів, які проводились у місті, протягом 2019 року відділом було підготовлено 22 листів запрошень.

Для визначення єдиного порядку встановлення зручних для населення режимів роботи об’єктів сфери торгівлі, ресторанного господарства та сфери послуг було розроблено та прийнято відповідне рішення виконавчого комітету від 16.04.2019 № 198 «Про встановлення режиму роботи підприємств, установ та організацій сфери обслуговування у м. Лисичанську».

З метою забезпечення громадського порядку в приміщенні об’єктів торгівлі та закладів ресторанного господарства та на прилеглих до них територіях, відповідно до поданих суб’єктами господарювання заяв, виконавчим комітетом у 2019 році подовжені режими роботи встановлено 6 об’єктам, скасовано 4 закладам. Станом на 01.01.2020 у місті встановлено 14 цілодобових та 26 подовжених режимів роботи об’єктам торгівлі та закладам ресторанного господарства.

В рамках співпраці з правоохоронними органами за для забезпечення громадського порядку, зменшення кримінальних правопорушень, вчинених у стані алкогольного сп’яніння, формування у суспільстві здорового способу життя, з керівниками об’єктів торгівлі постійно проводилась роз’яснювальна робота та надавались консультації щодо забезпечення дотримання рішення Лисичанської міської ради від 31.05.2018 №46/698 «Про заборону продажу алкогольних напоїв в нічний час на території міста Лисичанська», яким заборонено продаж алкогольних напоїв на території міста у нічний час з 22.00 до 06.00. Проведені заходи впливали на зменшення кількості працюючих магазинів в нічний час та відповідно - зменшення скарг від мешканців з цього питання.

Проводилась робота щодо недопущення реалізації алкогольних напоїв неповнолітнім особам, за звітний період проведено роз’яснювальну роботу з керівниками об’єктів торгівлі та ресторанного господарства, зокрема які розташовані поблизу закладів освіти, здійснювались обстеження торговельних підприємств щодо дотримання норм діючого законодавства з реалізації алкогольних напоїв, пива та тютюнових виробів.

Пріоритетним напрямком роботи спеціалістів відділу є забезпечення державної політики у сфері захисту прав споживачів. Відділ здійснює свою діяльність в межах діючого законодавства для попередження та припинення порушень Закону України «Про захист прав споживачів».

Протягом 2019 року до відділу надійшло 130 звернень, у тому числі 45 письмових та 85 усних. Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри людей до влади, проводиться робота щодо забезпечення кваліфікованого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення викладених у них питань. Письмові звернення споживачів, які були розглянуті в термін від 1 до 10 днів складають понад 60%. Усні звернення розглядаються негайно, питання вирішуються протягом 1-2 діб.

Аналіз письмових звернень громадян свідчить, що 24% їх стосується якості непродовольчих товарів (побутової техніки, мобільних телефонів, меблів, одягу тощо), 29% - порушення правил торговельного обслуговування, 20% - невиконання робіт у визначені терміни та з порушенням умов договорів (ремонт балконів, встановлення метало пластикових виробів, утеплення житла, ремонт побутової техніки), 9% – несанкціонована торгівля, 18% - інше.

З метою об’єктивного вирішення проблемних питань громадян-споживачів протягом року відділом підготовлено та направлено 72 листа до територіальних органів виконавчої влади, правоохоронних органів та до суб’єктів господарювання (продавців товарів, надавачів послуг) з вимогою здійснити заходи реагування в рамках наданих повноважень та поновити права споживача.

Завдяки наполегливій, послідовній роботі з суб’єктами господарювання більшість питань (понад 60%) вирішено на користь споживачів. За результатами розгляду звернень: повернуто коштів за неякісні товари та надані послуги на суму – 32,947 тис. грн., виконано ремонт на суму – 24,900 тис. грн., у інших випадках надано роз'яснення відповідно до норм чинного законодавства України.

Головним при розгляді звернень є допомога заявнику розібратися в тому, що сталося, знайти, в межах діючого законодавства, шляхи вирішення проблеми. Тому в кожному конкретному випадку застосовується індивідуальний підхід до розгляду звернення, кожному споживачеві, який звернувся до відділу надається відповідне роз'яснення та допомога у складанні заяви – претензії до суб'єкта господарювання та інше.

Однак, є проблемні питання, які ускладнюють розгляд звернення громадян. Це відсутність розрахункових документів, що засвідчують факт купівлі (замовлення) продукції, відсутність чітких договірних відносин між споживачем та виконавцем робіт (послуг), неможливість визначити місцезнаходження суб'єкта господарювання.

З метою підвищення свідомості суб’єктів господарювання та споживачів в питаннях дотримання діючого законодавства на офіційному сайті Лисичанської міської ради у розділі «Захист прав споживачів» розміщено основні законодавчі акти у сфері захисту прав споживачів, рекомендації, зразки претензій. Протягом року розміщено 23 публікації та тематичні статті про можливу небезпеку купівлі неякісних товарів та послуг, рекомендації щодо придбання відповідних груп товарів, тощо.

В рамках реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів та на виконання Плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів протягом року спеціалісти відділу споживчого ринку приймали участь у робочих зустрічах щодо роботи консультаційно – інформаційної служби «гаряча лінія» зі спеціалістами управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області.

Започатковано проведення спільних зустрічей за участю спеціалістів управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області з суб'єктами господарювання, які здійснюють торгівлю в крупних торговельних центрах міста: «Лимон», «Кристал», «Морозко – плаза» з питань дотримання законодавства у сфері захисту прав споживачів.

Вищезазначені заходи сприяють підвищенню рівня довіри громадян до державної системи захисту споживачів, недопущенню та зменшенню кількості порушень прав споживачів, підвищенню рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту.

За результатами плідної співпраці державних органів, органів місцевого самоврядування, представників бізнесу та з нагоди святкування Всесвітнього дня захисту прав споживачів та за вагомий особистий внесок у забезпеченні реалізації державної політики у сфері захисту споживачів 3 суб’єкта господарювання сфери торгівлі міста були відзначенні грамотами ГУ Дуржпродспоживслужби у Луганській області.

З метою покращення торговельного і побутового обслуговування населення, попередження порушень прав споживачів, в межах реалізації повноважень відповідно до ст. 30 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», посадовими особами відділу споживчого ринку протягом 2019 року було проведено 70 обстежень об’єктів торгівлі та побутового обслуговування, з них 22 планових та 48 позапланових обстежень суб’єктів господарювання. За невиконання приписів щодо усунення виявлених порушень протягом року було складено 24 протоколи за ст. 155,159 КУпАП, сума штрафів склала 1649,0 грн.

Разом з тим, не залишаються поза увагою ті підприємці, які надають якісні послуги мешканцям міста та дотримуються високого рівня та культури обслуговування. Так, з нагоди професійного свята «Дня працівників житлово-комунального господарства і побутового обслуговування населення», «Дня працівників торгівлі» та «Дня працівників харчової промисловості» грамотами виконавчого комітету міської ради були нагороджені 24 кращих працівника та суб’єкта господарювання міста.

Однією з проблем у сфері торговельної діяльності є несанкціонована або «стихійна» торгівля на вулицях міста. Осередки «стихійної» торгівлі продовжують бути місцями підвищеного ризику, антисанітарії, порушень благоустрою та несплати податків, що викликає справедливі скарги споживачів.Виправдань цьому не існує, оскільки легальні міські ринки та торговельні площадки розміщені вздовж всього міста та мають достатню кількість торгових місць, щоб розмістити на них всіх бажаючих. Середня наповнюваність торгових місць на ринках складає від 10% до 60%.

З метою припинення торгівлі у невстановлених місцях у місті працює мобільна група для здійснення обстежень та ліквідації несанкціонованої торгівлі на вулицях міста. На виконання розпорядження міського голови від 15.01.2019 №17 «»Про створення мобільної групи» спеціалістами відділу споживчого ринку міської ради спільно з представниками Лисичанського ВП ГУНП в Луганській області, Управління патрульної поліції в Луганській області майже щотижня здійснюються рейди щодо виявлення та ліквідації місць несанкціонованої торгівлі на територіях прилеглих до ринків та вулицях міста. Протягом 2019 року було проведено 24 рейди щодо запобігання виникненню та ліквідації торгівлі в невстановлених місцях, під час яких спеціалістами відділу споживчого ринку на порушників складено 73 протоколи про адміністративні правопорушення за ст. 152 КУпАП, сума штрафних санкцій склала 39,89 тис. грн. Водночас, відділом проводиться активна роз’яснювальна робота щодо неприпустимості здійснення торгівлі у невстановлених місцях, порядку здійснення законної торгової діяльності, адміністративної відповідальності згідно з чинним законодавством та шкідливих наслідків вживання харчової продукції, придбаної в місцях несанкціонованої торгівлі. Розв’язання цієї проблеми буде успішним у разі підтримки мешканцями міста дій влади і правоохоронних органів, спрямованих на недопущення на території міста торгівлі продукцією з рук у невстановлених місцях.

Протягом звітного періоду спеціалісти відділу споживчого ринку, відповідно до власних та делегованих повноважень, розглядали звернення, листи, інформаційні запити та готували пропозиції щодо вирішення проблемних питань у сфері споживчого ринку міста, надавали необхідну практичну та методичну допомогу, консультації з питань провадження підприємницької діяльності в сфері торгівлі та послуг та з питань захисту прав споживачів. Працівники відділу постійно спрямовують свою роботу на виконання документів органів влади вищого рівня, доручень, рішень міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, дотримання строків їх виконання, конкретності та професійності у їх вирішенні.

Загальна кількість вхідних/вихідних документів склала майже 900 одиниць. На постійному довгостроковому контролі у відділу споживчого ринку знаходиться 17 документів.

Виконуючи свої функції, спеціалістами відділу з початку року було підготовлено 18 рішень виконавчого комітету міської ради, 6 розпоряджень міського голови з питань, що належать до компетенції відділу.

Відповідно до завдань, в межах наданих повноважень відділ і надалі буде спрямовувати свою роботу на поліпшення торговельного та побутового обслуговування населення, задоволення соціальних потреб мешканців, всебічно захищати порушені права споживачів та відстоювати їх інтереси.

**Начальник відділу**

**споживчого ринку Світлана ЧУЧУК**