**Інформація про роботу відділу торгівлі, побуту та захисту прав споживачів протягом 2018 року**

Відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів Сумської міської ради (надалі - Відділ) згідно з рішенням Сумської міської ради від 27.04.2016 № 664-МР «Про Положення про відділ торгівлі, побуту та захисту прав споживачів Сумської міської ради» виконує наступні функції:

- забезпечує організацію здійснення власних та делегованих повноважень органів виконавчої влади у сфері споживчого ринку та захисту прав споживачів;

- забезпечує реалізацію державної політики у сфері підтримки та розвитку всіх форм торгівлі, громадського харчування і послуг для населення;

- організовує роботу по виконанню вимог Закону України «Про захист прав споживачів»: розглядає звернення споживачів, консультує їх з питань захисту прав споживачів;

- розглядає звернення громадян, підприємств, установ, організацій, у тому числі об’єднань громадян, фізичних осіб-підприємців, депутатські звернення та запити в порядку, передбаченому чинним законодавством України, забезпечує виконання вимог законодавства України про доступ до публічної інформації;

- організовує погодження зручних для населення режимів роботи підприємств торгівлі, ресторанного господарства та побутового обслуговування населення, готує пропозиції виконавчому комітету по встановленню нічних режимів роботи підприємств торгівлі та ресторанного господарства.

Під час виконання зазначених функцій, протягом 2018 року Відділом отримано до відома та виконання:

- 475 листів від структурних підрозділів СМР, Обласної державної організації, організацій та підприємств міста,

- 5 запитів на отримання публічної інформації,

- 136 рішень Сумської міської ради, виконавчого комітету та доручень міського голови.

Опрацьовано 6 електронних петицій з питань, віднесених до відання Відділу, 4 з яких отримали підтримку 250 голосами та по яких підготовлено відповідні рішення Сумської міської ради та виконавчого комітету СМР :

* «Про розгляд електронної петиції Шевченка В.В. «Заборона використання одноразових поліетиленових пакетів в роздрібній торгівлі та сфері обслуговування»;
* «Про розгляд електронної петиції Погоренка В.С. щодо закриття кафе «Тандирний двір» біля річки Псел» ;
* «Про розгляд електронної петиції Нагорної М.В. «СТОП ШУМ! Заборонити використання музичної апаратури на відкритих літніх майданчиках міста та внести зміни до проекту рішення «Про затвердження правил додержання тиші в місті Суми»;
* «Про розгляд електронної петиції Псарьова М.П. «Про закриття розважального клубу «Луна».

Станом на 01.01.2019 року в м. Суми працює:

- близько **1300 магазинів** (**420 продовольчих**, із них 30 супермаркетів: «Сільпо», «ЕКО - маркет», «АТБ маркет», «Сам маркет», «Кошик», «Амбар», «Наш маркет»; **880 непродовольчих**, із них: по реалізації побутової техніки: «Ельдорадо», «Comfi», «Фокстрот»; маркет будівельних матеріалів «Рона», «Віста», «Епіцентр»; три торгово-розважальні центри: «Лавина», «Атріум», «Мануфактура» з використанням сучасної сервісної інфраструктури, наданням населенню додаткових послуг: продаж товарів в кредит, доставка товарів додому, знижки постійним покупцям за дисконтними картками;

- близько **420 закладів ресторанного господарства** (із них 286 -загальнодоступних) з сучасним інтер’єром, вишуканою кухнею та високим рівнем обслуговування.

- близько **800 підприємства по наданню побутових послуг населенню**, серед яких домінують послуги перукарень та салонів краси; з прокату речей особистого користування та побутових товарів, з пошиття та ремонту взуття; технічного обслуговування автомобілів, тощо;

- **11 ринків**, загальна торговельна площа яких становить близько 44 140 кв.м, за спеціалізацією: 1 продовольчий, 2 непродовольчих та 10 змішаних, на яких облаштовано 4502 торгових місця, у тому числі 928 торгових місць для реалізації сільськогосподарської продукції.

На виконання делегованих повноважень з питань торговельного та побутового обслуговування населення виконавчим комітетом Сумської міської ради у 2018 році прийнято 21 рішення, на виконання яких спеціалістами Відділу проведено ряд заходів:

- для забезпечення попиту населення у квітах та зменшення цін на них, до Міжнародного жіночого дня – свята 8 Березня, було впорядковано торгівлю живими квітами та сувенірною продукцією (38 торговельних точки);

- з метою недопущення стихійної торгівлі в центральній частині та на вулицях міста Суми, впорядковано торгівлю штучними квітами (60 торговельних точок) та кондитерськими виробами (28 торговельних точок); квасом (26 торговельних точок), баштанними культурами (21 торговельна точка);

- до початку весняно-польових робіт та після їх завершення для садівників -

городників, було впорядковано торгівлю посадковим матеріалом (саджанцями дерев, кущів, насінням, розсадою рослин та квітів) (103 торговельних точки) ;

- проведено впорядкування сезонної роздрібної торгівлі ялинками живими (31 торговельна точка), ялинковими іграшками та прикрасами, дитячими новорічними подарунками, кулінарними та кондитерськими виробами святкового асортименту напередодні Новорічних та Різдвяних свят (20 торговельних точок);

- на виконання розпоряджень міського голови щодо проведення міського театралізованого свята «Сумська масляна», урочистих заходів до Дня міста Суми, Дня Конституції України, Днів сталої енергії в місті Суми, організовано виносну торгівлю продуктами харчування та безалкогольними напоями під час проведення заходів (57 торговельних точок).

За підтримки Сумської міської ради з нагоди святкування Дня Незалежності України проведено заходи:

* фестиваль вуличної їжі та фестиваль фарб Халі «S-публіка»;
* фестиваль напоїв, сиру та джазу «WINE FEST».

В цілому для організації роботи зазначених торгових точок на заяви фізичних осіб та підприємців, Відділом видано 78 реєстраційних карток на встановлення торгових точок та 239 рекомендаційних листів про здійснення торгівлі.

Зазначені заходи сприяли забезпеченню дотримання Правил благоустрою міста Суми, Податкового законодавства, правил торговельного обслуговування населення.

З метою створення належних умов для реалізації швидкопсувних товарів, утримання ринків в належному санітарному стані у весняно-літній період 2018 року, з керівниками ринків опрацьовано заходи по підготовці ринків до роботи у весняно-літній період. Спеціалістами Відділу протягом квітня - травня 2018 року проведено моніторинг ринків з питань дотримання Правил торгівлі на ринках міста Суми. Інформація про виконання запланованих заходів надана виконавчому комітету на черговому засіданні у червні 2018 року.

Для забезпечення жителів міста доступними по ціні продовольчими товарами, підприємці та товаровиробники міста залучалися до участі у обласних ярмарках.

Для просування товарів місцевих товаровиробників на ринку споживчих товарів України товаровиробникам міста надавалась інформація про проведення ярмаркових заходів в інших регіонах України та за її межами.

З метою популяризації професії кулінара, обміну досвідом майстрів кондитерської справи, до Дня міста було проведено міський конкурс **«Кращий сумський кондитер».** У конкурсі прийняли участь 11 кондитерів з підприємств ресторанного господарства, виробників кондитерських виробів та кондитери - початківці – учні навчальних закладів міста Суми.

З метою створення умов для реалізації потенціалу молодих спеціалістів, підвищення іміджу міста Суми, створення нових робочих місць, у травні 2018 року проведено **щорічний відкритий Сумський регіональний чемпіонат з перукарського мистецтва, нігтьової естетики та макіяжу**, до участі у якому залучались судді міжнародного класу. Загальна кількість учасників чемпіонату – 220 з міст Суми, Харків, Білопілля, Тростянець, Ромни, Конотоп, Шостка, Миргород, Полтава, в тому числі – 126 учнів навчальних закладів м. Суми та Сумської області.

З 127 призових місць, 77 (або 61%) обійняли сумчани.

Відповідно до звернень мешканців міста на порушення Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів в об’єктах торгівлі, закладах ресторанного господарства, підприємствах побутового обслуговування населення та ринках міста за 2018 рік спеціалістами Відділу розглянуто 240 письмових та 125 усних звернень громадян.

За результатами опрацювання, надані відповіді заявникам згідно з Законом України «Про звернення громадян» та наданих повноважень.

З метою надання консультативної, організаційної допомоги суб’єктам підприємництва, протягом звітного періоду проведено 25 нарад з керівниками підприємств торгівлі, ресторанного господарства, побутового обслуговування населення, ринків з питань: підготовки підприємств торгівлі та ринків до роботи у весняно-літній період, організації роботи літніх майданчиків у весняно-літній період 2018 року, з питання державного нагляду и(контролю) за якістю та безпекою продуктів харчування під час їх реалізації; організації торгівлі квасом, баштанними культурами, з організації проведення заходів по недопущенню стихійної торгівлі, про правила додержання тиші в місті Суми; про заборону продажу алкогольних напоїв та пива (крім безалкогольного) у визначений час доби; дотримання розпорядчих документів з питань встановлення режимів роботи закладів торгівлі, ресторанного господарства та інших питань.

Звернення громадян щодо **захисту їх прав та інтересів як споживачів** розглядаються спеціалістами Відділу відповідно до вимог законів України «Про захист прав споживачів», «Про місцеве самоврядування в Україні».

За 2018 рік до Відділу надійшло 180 письмових звернень на факти порушення прав споживачів при придбанні товарів неналежної якості, а також у сфері надання послуг; розглянуто – 187 звернень, вирішено на користь споживачів **157 звернень** (80%) та повернуто коштів споживачам за неналежної якості товари та послуги **на суму** **85 033 гривень**; **проведено обмін товарів на суму 142 343 грн.**

Із загальної кількості опрацьованих звернень, більшість їх була на: порушення термінів договорів та надання неналежної якості послуг – 57 скарг або 32% із загальної кількості отриманих; неналежна якість взуття – 22 скарги або 12%; неналежна якість мобільних телефонів – 21 скарга або 12%; порушення правил торгівлі – 18 скарг або 10%; неналежна якість побутової техніки – 17 скарг або 10%.

Крім того, спеціалістами відділу надано **понад 800 консультацій** споживачам з питань захисту прав споживачів, відповідно до яких, питання були вирішені по суті, без подальшого складання письмових скарг.

З метою забезпечення тиші в нічні часи, з керівниками магазинів та підприємств ресторанного господарства постійно проводилась роз’яснювальна робота та надавались консультації щодо забезпечення дотримання права мешканців на тишу. Надано понад 50 консультацій суб’єктам господарювання з питань встановлення зручних для населення режимів роботи об’єктів торгівлі та ресторанного господарства. За матеріалами опрацювання з суб’єктами господарювання виконавчим комітетом погоджено режими роботи у денний час 28 об’єктам торгівлі, закладам ресторанного господарства та підприємствам побуту.

Протягом звітного періоду виконавчим комітетом Сумської міської ради прийнято 5 рішень про встановлення режимів роботи у нічний час для 4 закладів ресторанного господарства, розташованих на території міста та 1 об’єкту торгівлі по реалізації продовольчих товарів, розташованого на території залізничного вокзалу м. Суми.

Крім того, у 2018 році відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», з метою дотримання прав і законних інтересів громадян щодо дотримання тиші на території м. Суми, Відділом підготовлено регуляторний акт, Сумською міською радою прийнято рішення від 29.08.2018 № 3797-МР **«Про Правила додержання тиші в місті Суми».**

Проведені заходи сприятимуть зменшенню кількості скарг від мешканців міста з питань забезпечення прав мешканців на тишу.

Для вирішення проблеми щодо наслідків реалізації алкогольних, слабоалкогольних напоїв, пива у вечірній та нічний час, з метою сприяння підтриманню громадського порядку, зменшення кількості злочинів, скоєних у стані алкогольного сп’яніння, Відділом було підготовлено регуляторний акт, Сумською міською радою прийнято рішення від 28.11.2018 № 4246-МР **«Про заборону продажу питва (крім безалкогольного), алкогольних, слабоалкогольних напоїв, вин столових суб’єктами господарювання (крім закладів ресторанного господарства) на території міста Суми у визначений час доби».**