**БЛАГОВЕЩЕНСК**

Стационарная розничная торговая сеть города Благовещенска на01.01.2015 представлена 1247 объектами торговли, торговой площадью 315,4 тыс. кв.м, в том числе: продовольственными – 300 (28,3 тыс. кв.м), непродовольственными – 857 (228,2 тыс. кв. м), смешанными – 90 (58,9 тыс. кв. м). На территории города действует 38 торговых центров, торговой площадью 159,3 тыс. кв.м.

На 1 тыс. жителей муниципального образования города Благовещенска приходится 1399 кв.м торговой площади, что в 2,1 раза превышает норматив.

В 2014 году по сравнению с 2013 годом, оборот розничной торговли увеличился на 15% и составил 90855,1 млн.рублей, темп роста к 2013 году в сопоставимых ценах 106,2 %. Доля в областном обороте розничной торговли 67,7 % (в 2013 году 66,8 %).

Средняя заработная плата по отрасли «торговля» выросла на 9,4 % и составила 27041,4 рублей (в 2013 году - 24718 рублей).

Постоянное развитие торговой инфраструктуры, создаёт условия для поиска новых путей и инструментов стимулирования покупательского спроса, активизации деятельности по привлечению потребителей.

Не все объекты выдерживают конкуренцию, за 2014 год закрылось 65 магазинов.

Открылось 82 предприятия торговли: 19 - продовольственных, 58 - непродовольственных, 5 – смешанных.

Традиционные методы обслуживания покупателей, меняются на более прогрессивные методы – самообслуживание, открытая выкладка, торговля по образцам и т.д. За прошедший год количество магазинов, работающих в формате самообслуживания, увеличилось и составило 752 объекта, в том числе 60 продовольственных, 641 непродовольственных, 51 смешанных.

Розничная торговая сеть оснащается средствами механизации, современными видами холодильного, контрольно-кассового, весоизмерительного и торгового оборудования. Внедряются новые методы организации торговли на основе автоматизации торговых операций, используются прогрессивные формы обслуживания покупателей - безналичный оборот с помощью современных платёжных инструментов (пластиковых карт), системы электронных платежей, продажа по образцам, развитие дистанционной торговли, форма торговли «Интернет-магазин», «телемагазин».

Важным направлением развития розничной торговой сети является её качественное улучшение. Расширяется перечень бесплатных и платных дополнительных услуг: организация мест отдыха и питания для покупателей, детских комнат, хранение товаров и вещей, срочное фото, установка банкоматов, доставка на дом. Привлекательным для покупателей становится способ покупки через торговые автоматы игрушек, напитков и кондитерских изделий.

В части интенсификации использования торговой сети осуществляется реконструкция, модернизация действующих магазинов. Проводимая комплексная рационализация позволяет увеличить торговые площади, эффективно использовать торговые и подсобные помещения, улучшить их планировку. Открываемые новые предприятия торговли способствуют внедрению современных форм организации торгового процесса, учитывая отечественный и зарубежный опыт и, как правило, обеспечивают высокий уровень сервиса и комфортности торгового обслуживания покупателей.

Остается востребованной торговля через нестационарную сеть.

По состоянию на 01.01.2015 в Благовещенске работает 340 киосков и павильонов, что на 30 киосков (на 8,1%) меньше по сравнению с 2013 годом. Из них: в 290 осуществляется розничная торговля, в 50 объектах оказываются услуги различного характера.

В течение 2014 года проводилась организационная работа с хозяйствующими субъектами по приведению в единый архитектурный облик объектов нестационарной торговой сети и благоустройству прилегающих территорий.

За год провели реконструкцию 122 объекта, 19 – демонтировали и вывезли.

В целях поддержки сельхозтоваропроизводителей, а также в целях обеспечения населения области качественной продукцией амурских производителей по доступным ценам администрацией города Благовещенска совместно с министерством сельского хозяйства Амурской области проводились «Ярмарки выходного дня».

В летнее время проведена работа по организации школьных ярмарок возле торговых центров.

По состоянию на 01.01.2015 в сфере общественного питания города насчитывалось 483 объекта, из них 373 предприятия общедоступной сети (рестораны, кафе, столовые, бары, закусочные и другие) с общим числом посадочных мест 17617. На 1 тыс. населения приходится 79 посадочных мест в общедоступной сети (при нормативе в областных центрах с населением от 100 до 250 тыс. жителей рекомендуемое количество 40 посадочных мест на 1 тыс. населения).

В общедоступной сети города действует: 20 ресторанов, 132 кафе, 73 закусочных, 29 столовых, 83 бара, 13 кофеен, 18 буфетов, 2 кафетерия, 3 магазина кулинария.

Экономическая ситуация в России оказывает влияние на сферу общественного питания. Рестораторы, владельцы кафе и других форматов общепита отмечают падение выручки заведений. Посещения ресторанов и кафе одними их первых подверглись сокращению при пересмотре семейных бюджетов. При этом отмечается, что потребитель использует два вида экономии бюджета: сокращение числа посещений в заведения общепита и снижение среднего чека.

Изменения на валютном рынке повлекли сложности в предприятиях, специализирующихся на китайской кухне с привлечением поваров из КНР, в связи с их выездом из России.

Составной частью потребительского рынка города является оказание бытовых услуг населению.

На 01.01.2015 в городе Благовещенске действует 806 объектов бытового обслуживания, в которых работает более 3200 человек. На настоящем этапе развития рыночной экономики сфера обслуживания населения представлена в основном малым бизнесом.

В 2014 году в городе Благовещенске крупными и средними предприятиями оказано бытовых услуг населению на 178,4 млн. рублей, темп роста в сопоставимых ценах к 2013 году составил 99,5 %.

**Важнейшим направлением деятельности управления по развитию потребительского рынка и услуг является защита прав потребителей.**

В 2014 году обратилось 1260 граждан-потребителей, в том числе: 76 обратилось с письменными заявлениями, по остальным 1184 обращениям даны устные консультации, разъяснения. Решено положительно по 1133 обращениям.

Проанализировав, структуру жалоб потребителей за 2014 год, следует отметить то, что характер и количество обращений существенно не изменились по сравнению с предыдущими годами. Число основных, по-прежнему, составляют жалобы на сферу торговли и сферу услуг.

Анализ поступивших в 2014 году обращений показал, что в отраслевом разрезе наибольшее количество жалоб и обращений, где нарушались права потребителей, являются: торговля (76,0%), сфера услуг бытового обслуживания (16,8%) и строительные услуги (1,6%) от общего количества рассмотренных обращений.

Следует отметить и то, что с появлением крупных магазинов с формой самообслуживания появились жалобы потребителей на несоответствие цен на продовольственные и иные товары на ценниках и при расчете на кассе. Потребителям разъяснялись их права и конкретные действия в случае непредставления им возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (в т.ч. о цене).

За 2014 год оказана помощь в составлении потребителям в адрес хозяйствующих субъектов 766 претензий и 63 исковых заявлений.

Накопленный практический и юридический опыт позволяет специалистам отдела по защите прав потребителей 95% всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителя и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме. За год в семейные бюджеты потребителей в целом по городу возвращено 34,3 млн. рублей.

В целях предотвращения нарушений действующего законодательства: о защите прав потребителей; о применении контрольно-кассовой техники; об ограничении курения табака; об обороте и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции; о торговле в Амурской области; Правил благоустройства территории муниципального образования города Благовещенска за 2014 год специалистами проведено 1029 проверочных мероприятия (в т.ч. самостоятельно и совместно с контрольно-надзорными органами), установлено 997 нарушений действующего законодательства (96,9%) от общего количества проверок.

Отдел по защите прав потребителей значительное место отводит вопросам обеспечения одного из фундаментальных прав потребителей - права на безопасность и качество товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества граждан.

В 2014 году специалистами отдела совместно с государственными инспекторами Управления Россельхознадзора, специалистами-экспертами миграционной службы и сотрудниками полиции ежедневно согласно графику проводились комплексные мероприятия, направленные на пресечение несанкционированной уличной торговли.

По жалобам потребителей по соблюдению закона РФ «О защите прав потребителей» проведено 7 проверок. Нарушения выявлены в 7 случаях. Материалы по выявленным нарушениям направлены в управление Роспотребнадзора по Амурской области для принятия мер административного воздействия.

По выявлению и пресечению незаконной торговли в местах, не включенных администрацией города Благовещенска в схему размещения нестационарных торговых объектов, проведено 202 проверки. Нарушения выявлены во всех случаях. К нарушителям применено штрафов на сумму 446,5 тыс. руб.

Как наиболее эффективные меры информирования и просвещения населения используются рубрики для потребителей на телевидении, в газетах.

В 2014 году в преддверии Всемирного дня прав потребителей проведен «Круглый стол» по теме «Защита прав потребителей: проблемы и перспективы» с представителями предпринимательского корпуса, специалистами администрации города Благовещенска, УФС Роспотребнадзора по Амурской области, представителей независимых экспертиз ООО «Экспертно-консалтинговый центр «Амур-тест», ООО «Независимая экспертиза».