



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПЕТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 марта 2021 года № 174-П

г. Петровск

**Об утверждении Комплексной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Саратовской области от 21 декабря 2020 года №1010-П «О Региональной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021-2025 годы», на основании Устава Петровского муниципального района Саратовской области администрация района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Комплексную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы» согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Петровские вести» и разместить на официальном сайте администрации Петровского муниципального района.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Признать утратившим силу постановление администрации Петровского муниципального района от 14 декабря 2017 года №1396-П «Об утверждении Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Петровского муниципального района Колдина В.В.

**Глава Петровского
муниципального района**

Д.В. Фадеев

Приложение
к постановлению администрации
Петровского муниципального
района
от 2 марта 2021 года № 174-П

**Комплексная программа
«Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном
районе на 2021-2025 годы»**

Паспорт программы

Наименование Программы	Комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы» (далее – Комплексная программа)
Основание для разработки Программы	Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», постановление Правительства Саратовской области от 21 декабря 2020 года №1010-П «О Региональной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021-2025 годы»
Заказчик Программы	Администрация Петровского муниципального района Саратовской области (далее по тексту – администрация района)
Разработчик Программы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района (далее по тексту – отдел экономического развития)
Цель Программы	Создание на территории Петровского муниципального района развитой системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
Задачи Программы	-повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения; -повышение доступности правовой помощи для потребителей; -систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; -повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

	-создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; -обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей; -развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей; -профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг).
Срок реализации Программы	2021-2025 годы
Исполнители основных мероприятий Программы	Администрация Петровского муниципального района Саратовской области, Северо-Западный Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию) ОГУ «Петровская районная станция по борьбе с болезнями животных» (по согласованию)
Основные мероприятия в рамках программы	-рассмотрение обращений граждан и их консультирование по вопросам защиты прав потребителей; -предоставление консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей; -организация и проведение семинаров-совещаний, круглых столов с участием представителей малого и среднего предпринимательства и населения Петровского муниципального района; -публикация в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности; -размещение информации для потребителей на официальном сайте администрации Петровского муниципального района; -организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей в сфере

	потребительского рынка; -осуществление мониторинга цен и тарифов на жизненно необходимые товары (работы, услуги).
Ожидаемые конечные результаты реализации Программы	-организация консультирования на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг; -повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации; -повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; -повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей; -увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации
Оценочные показатели Программы	- увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года; - увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года; - увеличение количества хозяйствующих субъектов, принявших участие в семинарах-совещаниях по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года; - увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года
Объем финансового обеспечения	Комплексная программа не требует финансового обеспечения

муниципальной программы, в том числе по годам	
---	--

1.Характеристика сферы реализации Комплексной программы

Одной из основных задач социально-экономического развития Петровского муниципального района является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

Правовой основой защиты прав потребителей является Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». В настоящее время на практике отработаны схемы его реализации.

Одним из приоритетных направлений в работе контролирующих органов является профилактика, предупреждение и пресечение нарушений в сфере продажи товаров и услуг и их устранение в добровольном порядке. При этом используются различные методы и формы, информационная и просветительская работа с привлечением средств массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ, услуг.

В целях предупреждения правонарушений на потребительском рынке товаров и услуг проводятся контрольно-надзорные мероприятия, по результатам которых руководителям предприятий выдаются предписания с указанием сроков устранения нарушений, обязательных требований нормативных документов.

Одним из важных приоритетов в определении направлений деятельности по предупреждению нарушений на потребительском рынке является работа с обращениями граждан, которая позволяет выявить и систематизировать наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким уровнем нарушений законодательства о защите прав потребителей. Структура обращений граждан со значительной степенью точности отражает состояние потребительского рынка.

Вместе с тем, стремительное развитие современного рынка товаров и услуг приводит к обозначению новых проблем правового, экономического, организационного и социального характера.

Рынок товаров и услуг не может обеспечить всем потребителям равных возможностей во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов продажи товаров посредством сетевых

супермаркетов, развитие дистанционного способа продаж, долевого строительства, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг, жилищно-коммунальная реформа и другие новшества не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей. В числе основных причин обращений граждан является не предоставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушения сроков исполнения услуг, а также продажа товаров и предоставление услуг ненадлежащего качества.

В современных условиях для поддержки потребителей необходимо постоянное воздействие государства на организацию и поддержание упорядоченных отношений в сфере потребительской политики, воспитание новых членов общества, подготовленных к защите своих потребительских прав цивилизованным путем. Необходима своевременная и комплексная оценка последствий для потребителей новшеств на современном потребительском рынке товаров и услуг (например, в сфере жилищно-коммунального хозяйства), оценка результатов изменения законодательства в сфере защиты прав потребителей, выявления пробелов в нем и подготовка предложений по совершенствованию нормативной базы.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Петровского муниципального района необходим переход на новый уровень защиты прав потребителей, для чего необходимы новые организационные подходы, объединения усилий всех структур оказывающих влияние на эту сферу общественных отношений.

Реализация мероприятий, предусмотренных настоящей Комплексной программой позволит решить обозначенные задачи и будет способствовать повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности в обществе.

2. Цель и задачи Комплексной программы

Основной целью Комплексной программы является создание на территории Петровского муниципального района развитой системы обеспечения прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Для достижения этой цели необходимо решение комплекса задач, основными из которых являются:

- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- повышение доступности правовой помощи для потребителей;
- систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей;
- развитие института досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;
- профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг).

3. Целевые показатели Комплексной программы

Целевыми показателями, определяющими решение поставленных задач, являются(Приложение №1):

- увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года;
- увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года;
- увеличение количества хозяйствующих субъектов, принявших участие в семинарах-совещаниях по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года;
- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года.

4. Прогноз конечных результатов Комплексной программы, сроки и этапы реализации муниципальной программы

Основные ожидаемые результаты реализации Комплексной программы (Приложение № 2):

- организация консультирования на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;
- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

-повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

-увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации

Комплексная программа рассчитана на период с 2021 по 2025 годы.

5. Перечень основных мероприятий Комплексной программы

В целях обеспечения решения конкретных задач Комплексной программы сформирован перечень мероприятий (приложение № 3):

1. Рассмотрение обращений граждан и их консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

2. Предоставление консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.

3. Организация и проведение семинаров-совещаний, круглых столов с участием представителей малого и среднего предпринимательства и населения Петровского муниципального района.

4. Публикация в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

5. Размещение информации для потребителей на официальном сайте администрации Петровского муниципального района.

6. Организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.

7. Осуществление мониторинга цен и тарифов на жизненно необходимые товары (работы, услуги).

6. Финансовое обеспечение реализации Комплексной программы

В Комплексной программе предусмотрены мероприятия, реализация которых не требует финансового обеспечения.

7. Анализ рисков реализации Комплексной программы

Риск неуспешной реализации данной Комплексной программы оценивается как минимальный. Вместе с тем при реализации мероприятий могут возникнуть следующие риски:

1) Организационные.

Риск принятия в ходе реализации Комплексной программы неэффективных организационных решений.

Причиной возникновения данного риска может служить малоэффективная система управления реализацией мероприятий программы в сфере защиты прав потребителей. Механизм минимизации такого риска - создание эффективной системы управления мероприятиями программы.

2) Риски, связанные с человеческим фактором.

Риск получения низкого уровня выполнения мероприятий программы, из-за недостаточной квалификации персонала. Механизм минимизации данного риска состоит в привлечении к исполнению мероприятий программы высокопрофессиональных специалистов.

Приложение № 1
к Комплексной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»

**Целевые показатели (индикаторы)
Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»**

Показатель	2021-2025 годы
увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав	на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года
увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей	на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года
увеличение количества хозяйствующих субъектов, принявших участие в семинарах-совещаниях по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей	на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года
увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей	на 10 процентов по отношению к показателю 2020 года

Приложение № 2
к Комплексной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»

**План-график реализации Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»**

Наименование программы	Ответственный исполнитель	Ожидаемый результат реализации мероприятия	Срок начала реализации	Срок окончания реализации
«Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области	-организация консультирования на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг; -повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации; -повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; -повышение уровня защищенности	2021 год	2025 год

		потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей; -увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации		
--	--	---	--	--

Приложение № 3
к Комплексной программе
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»

**Основные мероприятия Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей
в Петровском муниципальном районе на 2021-2025 годы»**

№ п/п	Содержание мероприятия	Срок исполне ния	Ответственные исполнители
1.	Рассмотрение обращений граждан и их консультирование по вопросам защиты прав потребителей	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области
2.	Предоставление консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области
3.	Организация и проведение семинаров-совещаний, круглых столов с участием представителей малого и среднего предпринимательства и населения Петровского муниципального района	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области Северо-Западный Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), ОГУ «Петровская районная станция по борьбе с болезнями животных» (по согласованию)

4.	Публикация в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области Северо-Западный Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)
5.	Размещение информации для потребителей на официальном сайте администрации Петровского муниципального района	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области
6.	Организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области Управление имущественных, земельных отношений, строительства и ЖКХ администрации Петровского муниципального района Саратовской области Северо-Западный Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)
7.	Осуществление мониторинга цен и тарифов на жизненно необходимые товары (работы, услуги)	с 2021 по 2025 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области