

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАВИТИНСКОГО РАЙОНА**

**АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ГЛАВА ЗАВИТИНСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | 22.08.2019 | № | 304 |

г. Завитинск

Об утверждении программы «Защита прав потребителей на территории Завитинского района на 2019 - 2023 годы»

В соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017г. № 1837-р, и в целях создания в Завитинском районе условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации

**постановляю:**

1. Утвердить программу «Защита прав потребителей в Завитинском районе на 2019-2023 годы» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Завитинского района А.Н.Мацкан.

Глава Завитинского района С.С. Линеви

Приложение

к постановлению главы Завитинского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПРОГРАММА**

**«Защита прав потребителей в Завитинском районе**

**на 2019-2023 годы»**

Паспорт

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование программы | Программа «Защита прав потребителей в Завитинском районе на 2019-2023 годы» (далее - программа) |
| Ответственный исполнитель программы | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрация Завитинского района  Отдел экономического развития и муниципальных закупок администрация Завитинского района |
| Участники программы | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района;  отдел образования администрации Завитинского района;  отдел муниципального хозяйства администрации Завитинского района;  отдел экономического развития и муниципальных закупок администрации Завитинского района;  отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации Завитинского района;  администрация городского поселения «Город Завитинск»;  администрации сельсоветов Завитинского района;  ГБУЗ Амурской области «Завитинская больница» (по согласованию);  ГКУ Амурской области «Управление социальной защиты по г. Завитинск и Завитинскому району» (по согласованию);  Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области в городах Белогорск и Райчихинск, Архаринском, Бурейском, Завитинском, Михайловском, Октябрьском, Ромненском и Серышевском районах (по согласованию);  ОМВД России по Завитинскому району (по согласованию)  общественные организации (по согласованию);  отделение ГАУ «МФЦ Амурской области» в Завитинском районе (по согласованию) |
| Цель программы | Развитие системы обеспечения прав потребителей в Завитинском районе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты |
| Основные задачи программы | Координация деятельности всех участников по достижению следующих целей программы: |
| повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Завитинского района навыков рационального потребительского поведения; |
| повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее - наиболее уязвимые категории), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг; |
| создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг; |
| систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей; |
| повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; |
| обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей; |
| развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей |
| Целевые показатели программы | В результате реализации программы ожидаются:  уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием предпринимателями, потребителями, производителями требований нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в указанной сфере;  повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;  увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;  повышение уровня потребительской грамотности, информированности населения;  повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, массовой информации;  повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в Завитинском районе |
| Сроки реализации программы | 2019 - 2023 годы |
| Ресурсное обеспечение программы | Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования исполнителей и участников программы |
| Ожидаемые результаты реализации программы | повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Завитинского района, установленной законодательством Российской Федерации; |
| повышение правовой грамотности населения Завитинского района за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; |
| снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка; |
| повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей; |
| поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные, качественные товары; |
| увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, исполнителями, в том числе с применением процедуры медиации |

Раздел 1. Характеристика текущего состояния

сферы защиты прав потребителей

Программа разработана в соответствии со [статьей 44](consultantplus://offline/ref=C9426A65245599C641A10E709E0D08F5FA500233760AD561BE23A182E24D946F81FC601AF21BF66263B02FE3F28D5CC0E383011CFD4A1F39ZBF7E) Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и [Стратегией](consultantplus://offline/ref=C9426A65245599C641A1106B8B0D08F5FB5704357304D561BE23A182E24D946F81FC601AF21BF26766B02FE3F28D5CC0E383011CFD4A1F39ZBF7E) государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

Определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В этой связи средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей. Планируется, что системой органов в сфере защиты прав потребителей в средствах массовой информации будут систематически размещаться информационные материалы, касающиеся вопросов защиты прав потребителей.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Данная работа приобретает особую актуальность потому, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя, которое не всегда является рациональным.

В настоящее время изготовители и продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров (услуг) и применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции.

Таким образом, с учетом снижения административных барьеров риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

Для обеспечения дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке, выявления продукции с наилучшими потребительскими свойствами необходимо организовать работу по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров (работ, услуг).

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

В связи с этим важное место в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей занимают внедрение и развитие дополнительных образовательных программ в области защиты прав потребителей. Для повышения мотивации к углубленному изучению данных организуется проведение олимпиад и конкурсов среди обучающихся общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций.

С учетом комплексного характера проблематики наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход.

Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей региона.

Раздел 2. Цели, задачи и показатели, основные ожидаемые

конечные результаты реализации программы

Исходя из приоритетов государственной политики сформулирована цель программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в Завитинском районе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи программы:

1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Завитинского района навыков рационального потребительского поведения;

2. Повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее - наиболее уязвимые категории), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг;

3. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

4. Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

5. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

6. Обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

7. Развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Основными ожидаемыми результатами реализации программы будут:

1. Повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Завитинского района, установленной законодательством Российской Федерации;

2. Повышение правовой грамотности населения Завитинского района за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

3. Снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

4. Повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

5. Поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные, качественные товары;

6. Увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, исполнителями, в том числе с применением процедуры медиации.

Раздел 3. Характеристика основных мероприятий программы

[Перечень](#P221) программных мероприятий приведен в приложении № 1 к программе.

Раздел 4. Информация по ресурсному обеспечению программы

Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования исполнителей и участников программы

Раздел 5. Механизм реализации программы

Реализация программы осуществляется ответственным исполнителем – отделом по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района, участниками программы: отделом образования администрации Завитинского района; отделом муниципального хозяйства администрации Завитинского района; администрацией городского поселения «Город Завитинск»; администрациями сельсоветов Завитинского района; ГБУЗ Амурской области «Завитинская больница»; ГКУ Амурской области «Управление социальной защиты по г. Завитинск и Завитинскому району»; территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области в городах Белогорск и Райчихинск, Архаринском, Бурейском, Завитинском, Михайловском, Октябрьском, Ромненском и Серышевском районах; ОМВД России по Завитинскому району; общественными организациями; отделением ГАУ «МФЦ Амурской области» в Завитинском районе.

Механизмы управления программой базируются на принципах партнерства органов местного самоуправления Завитинского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций, а также четкого разграничения полномочий и ответственности всех участников.

Приложение № 1

к программе

ПЕРЕЧЕНЬ

программных мероприятий

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Содержание мероприятия | Ответственный исполнитель, участники программы | Срок исполнения |
| I. Укрепление системы защиты прав потребителей | | | |
| 1.1. | Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам и наиболее уязвимым слоям населения Завитинского района, в том числе рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей; оказание содействия при подготовке обращений и исковых заявлений в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей); | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района  Отдел экономического развития и муниципальных закупок администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| II. Информационное обеспечение потребителей.  Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей | | | |
| 2.1. | Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумов, выставок, фестивалей, конференций, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, учебных заведений, библиотечных учреждений и др.). | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района,  отдел образования администрации Завитинского района,  МБУК «Центральная районная библиотека Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| 2.2. | Разработка, тиражирование и распространение методических материалов, брошюр, плакатов, учебных пособий по вопросам защиты прав потребителей для граждан | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области в городах Белогорск и Райчихинск, Архаринском, Бурейском, Завитинском, Михайловском, Октябрьском, Ромненском и Серышевском районах (по согласованию);  отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района;  организационный отдел администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| 2.3. | Проведение тематических информационных акций, направленных на популяризацию органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей | Организационный отдел администрации Завитинского района;  Отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| 2.4. | Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и сеть Интернет (включая средства массовой информации и интернет-ресурсы органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей) посредством тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на потребительском рынке и др. | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района;  организационный отдел администрации Завитинского района; | 2019 - 2023 гг. |
| 2.5. | Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещениях органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей | Организационный отдел администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| 2.6. | Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилого человека, Дню качества и др. | Организационный отдел администрации Завитинского района;  отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| III. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей | | | |
| 3.1. | Тиражирование и распространение памяток, правовых сборников и указаний по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке | Организационный отдел администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |
| V. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей | | | |
| 5.1. | Участие в образовательно-организационных мероприятиях (семинары, конференции, лекции, тренинги и др.) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района  Отдел экономического развития и муниципальных закупок | 2019 - 2023 гг. |
| VI. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей | | | |
| 6.1. | Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами (исполнителями) | Отдел по труду, социальным и правовым вопросам администрации Завитинского района;  отдел экономического развития и муниципальных закупок администрации Завитинского района;  отдел муниципального хозяйства администрации Завитинского района | 2019 - 2023 гг. |