

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.03.2020 г. Норильск № 116

Об утверждении программных мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2020 – 2022 годы

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом муниципального образования город Норильск,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить программные мероприятия по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2020 – 2022 годы (далее – Программные мероприятия) согласно приложению к настоящему постановлению.

 2. Муниципальному казенному учреждению «Управление потребительского рынка и услуг» - ответственному исполнителю обеспечить выполнение Программных мероприятий.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная правда» и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

Глава города Норильска Р.В. Ахметчин

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНЫ |
| постановлением Администрации  |
| города Норильска  |
| от 20.03.2020 № 116 |

Программные мероприятия

по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального

образования город Норильск на 2020 – 2022 годы

1. Содержание проблемы и необходимость разработки

Программных мероприятий

Программные мероприятия по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2020 – 2022 годы (далее – Программные мероприятия) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей».

Программные мероприятия представляют собой комплекс целевых ориентиров, направленных на создание условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

Основными причинами, порождающими нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск необходим переход на новый уровень защиты прав потребителей, в том числе путем применения мер, направленных на консолидацию усилий, органов местного самоуправления.

Приоритетным направлением Программных мероприятий является проведение активной разъяснительной работы с населением, которая позволит повысить уровень потребительской грамотности и обеспечить реализацию системы самозащиты потребителями своих прав. В целях снижения правонарушений на потребительском рынке и разрешения претензий потребителей в досудебном порядке эффективной является деятельность, направленная на обучение представителей хозяйствующих субъектов.

Программные мероприятия позволят повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод.

Основные цели и задачи Программных мероприятий неразрывно связаны с основными стратегическими направлениями развития страны, которые заключаются в повышении благосостояния людей и улучшении качества жизни и, как следствие, повышении продолжительности жизни населения.

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, оценка результатов изменения законодательства в сфере защиты прав потребителей, выявления пробелов в нем, и подготовка предложений по совершенствованию нормативной базы.

Реализация Программных мероприятий позволит повысить социальную защищенность граждан, проживающих на территории муниципального образования город Норильск, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей.

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.

В период с 2016 по 2018 годы в Администрацию города Норильска, в Управление потребительского рынка и услуг Администрации города Норильска поступило 3 447 обращений граждан, в том числе 42 – письменных, по вопросам оказания услуг ненадлежащего качества. Структура поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год | Всего обращений, ед. | из них: | по сферам деятельности |
| письменных | устных | торговля | общественноепитание | бытовые услуги |
| 2016 | 1 201 | 27 | 1 174 | 1 007 | 20 | 174 |
| 2017 | 1 250 | 7 | 1 243 | 1 065 | 9 | 176 |
| 2018 | 996 | 8 | 988 | 828 | 21 | 147 |

Ответственным исполнителем (далее – исполнитель) Программных мероприятий является:

Муниципальное казенное учреждение «Управление потребительского рынка и услуг».

Исполнитель Программных мероприятий в пределах своей компетенции:

- обеспечивает наиболее эффективные формы и методы организации мероприятий;

- проводит мониторинг результатов реализации мероприятий;

- вносит предложения по их корректировке.

В целях обеспечения решения конкретных задач Программных мероприятий исполнитель осуществляет:

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. Организацию и проведение семинаров, круглых столов с участием представителей малого и среднего предпринимательства и населения муниципального образования город Норильск.

4. Организацию и проведение просветительских мероприятий среди учащихся всех типов учебных заведений общего и профессионального образования об основах потребительских знаний.

5. Публикацию в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка и услуг.

6. Размещение информации для потребителей на официальном сайте Администрации города Норильска.

2. Цель, задачи реализации Программных мероприятий

Целью Программных мероприятий является: создание на территории муниципального образования город Норильск условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации.

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

- формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей;

- содействие повышению правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей;

- предотвращение поступления на потребительский рынок товаров и услуг ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья и окружающей среды, фальсифицированных товаров, оказания некачественных услуг населению;

- обеспечение защиты населения от недоброкачественных товаров, работ, услуг.

Программные мероприятия реализуются посредством исполнения мероприятий, в том числе предусмотренных муниципальной программой «Развитие потребительского рынка, поддержка малого и среднего предпринимательства» на 2017-2021 годы, утвержденной постановлением Администрации города Норильска от 30.11.2016 № 572.

3. Перечень Программных мероприятий

Программные мероприятия приведены в Приложении 1 к Программным мероприятиям.

4. Критерии выполнения Программных мероприятий

Для оценки непосредственных результатов Программных мероприятий определены следующие целевые показатели (индикаторы):

1. Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей (человек).

2. Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности (единиц).

3. Количество потребителей, хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей (человек).

4. Доля претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке (в процентах от общего количества претензий, помощь в составлении которых оказана исполнителем).

Показатели 1, 2 и 3 характеризуют повышение уровня доступности информации для потребителей о правах потребителей и механизмах их защиты.

Показатель 4 характеризует уровень правовой грамотности потребителей и хозяйствующих субъектов, формирование системы добросовестного бизнеса.

Сведения о целевых показателях и их значениях по годам реализации Программных мероприятий представлены в Приложении 2 к Программным мероприятиям.

5. Оценка социально-экономической эффективности

Программных мероприятий

Основными ожидаемыми результатами реализации Программных мероприятий будут:

- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

- повышение уровня доступности защиты нарушенных прав потребителей;

- приобретение определенных навыков поведения субъектами предпринимательской деятельности, способствующих увеличению количества добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, исполнителями услуг.

6. Управление и контроль за исполнением Программных мероприятий

6.1. Текущее управление и контроль за ходом реализации Программных мероприятий осуществляются заместителем Главы города Норильска по собственности и развитию предпринимательства посредством анализа и обобщения отчетных материалов.

6.2. Отчетные материалы по выполнению Программных мероприятий предоставляются исполнителем заместителю Главы города Норильска по собственности и развитию предпринимательства.

Подготовку отчета о реализации Программных мероприятий осуществляет исполнитель в следующие сроки:

за первое полугодие – не позднее 1 августа отчетного года;

по итогам года – не позднее 01 февраля года, следующего за отчетным годом.

Оценка показателей общей эффективности Программных мероприятий и непосредственных результатов будет проводиться по результатам отчетного года.

7. Ресурсное обеспечение Программных мероприятий

Реализация Программных мероприятий не требует дополнительного финансирования из средств местного бюджета.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 |
|  | к Программным мероприятиям |
|  | по обеспечению защиты прав потребителей |
|  | на территории муниципального образования |
|  | город Норильск на 2020 – 2022 годы, |
|  | утвержденным постановлением  |
|  | Администрации города Норильска |
|  | от 20.03.2020 № 116 |

Перечень Программных мероприятий

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Содержание мероприятия | Цель мероприятия | Исполнители, участникипрограммы | Срок исполнения,годы |
| 1. Повышение уровня защиты прав потребителей  |
| 1.1 | Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей | Достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 1.2 | Содействие контролирующим органам в решении вопросов по защите прав потребителей | Повышение качества и безопасности товаров (работ и услуг) на потребительском рынке муниципального образования город Норильск  | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 1.3. | Проведение мониторинга практики применения требований законодательства защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права  | Оценка эффективности воздействия законодательства, выявление проблемных вопросов, возможность принятия действенных решений по сокращению правонарушений  | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 2. Правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права |
| 2.1. | Информирование населения через средства массовой информации и на сайте исполнителя, участников программы о некачественных и опасных товарах, и услугах в случае поступления их на потребительский рынок | Оперативное принятие мер, направленных на предупреждение и недопущение нарушений потребительских прав | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 2.2. | Информирование граждан через средства массовой информации и на сайте исполнителя, о типичных нарушениях прав потребителей о результатах мероприятий по соблюдению требований действующего законодательства РФ | Информирование широкого круга граждан о потребительских правах и способах их восстановления в случае нарушений | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 2.3. | Информирование потребителей о комплексном состоянии потребительского рынка | Повышение уровня правового образования, информированности потребителей об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 2.4. | Проведение просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди учащихся всех типов учебных заведений общего и профессионального образования | Обучение основам законодательства о защите прав потребителей, учащихся всех типов учебных заведений общего и профессионального образования  | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 2.5. | Организация и проведение семинаров, совещаний для хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка и услуг по вопросам обеспечения защиты прав потребителей | Повышение правового образования субъектов предпринимательства, единого и правильного применения потребительского законодательства и смежных с ним отраслей права | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 3. Выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей  |
| 3.1. | Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав  | Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей  | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг»  | 2020-2022 |
| 3.2. | Оказание юридической помощи потребителям в составлении претензий в адрес продавцов, исполнителей, изготовителей и поставщиков товаров (работ, услуг)  | Уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей и обеспечение разрешения законных требований потребителей в досудебном порядке | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020-2022 |
| 3.3. | Оказание юридической помощи потребителям в составлении исковых заявлений в судебные органы | Обеспечение использования судебной защиты прав потребителей  | МКУ «Управление потребительского рынка и услуг» | 2020 - 2022 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 |
|  | к Программным мероприятиям |
|  | по обеспечению защиты прав потребителей |
|  | на территории муниципального образования |
|  | город Норильск на 2020 – 2022 годы, |
|  | утвержденным постановлением  |
|  | Администрации города Норильска |
|  | от 20.03.2020 № 116 |

Целевые показатели реализации

Программных мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2020– 2022 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование целевого показателя | Ед. изм. | Значения целевых показателей реализации Программы по годам |
| 2020 год (прогноз) | 2021 год (прогноз) | 2022 год (прогноз) |
| 1. Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений |
| 1.1. | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей  | % (чел.) | 100(600) | 100(550) | 100(500) |
| 1.2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности | ед. | 5 | 6 | 7 |
| 1.3. | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов) принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей | чел. | 30 | 40 | 50 |
| 1.4. | Доля претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке (в процентах от общего количества претензий, помощь в составлении которых оказана исполнителем) | % | 65 | 70 | 75 |