

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

15.12.2023 г. Норильск № 587

Об утверждении Программных мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2023 - 2026 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», распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года», постановлением Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п «Об утверждении региональной программы Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей», Уставом городского округа город Норильск Красноярского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Программные мероприятия по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2023 - 2026 годы (далее – Программные мероприятия) (прилагаются).

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

3. Признать утратившим силу постановление Администрации города Норильска от 20.03.2020 № 116 «Об утверждении программных мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2020 – 2022 годы».

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

5. Настоящее постановление вступает в силу с даты его подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2023.

И.о. Главы города Норильска Н.А. Тимофеев

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНЫ |
| постановлением Администрации  |
| города Норильска  |
| от 15.12.2023 № 587 |

Программные мероприятия

по обеспечению защиты прав потребителей на территории

муниципального образования город Норильск на 2023 - 2026 годы

1. Характеристика Программных мероприятий

в сфере защиты прав потребителей

Программные мероприятия по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2023 - 2026 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», распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года» , Постановлением Правительства Красноярского края от 28.04.2018 № 220-п «Об утверждении региональной программы Красноярского края «Обеспечение защиты прав потребителей».

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

В связи с тем, что технический прогресс несколько опережает принятие соответствующих правовых актов, актуальным вопросом остается минимизация рисков для потребителей. Основными причинами, порождающими 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, путем размещения информационных материалов, касающихся вопросов защита прав потребителей.

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. Не последнюю роль играет организация действенного взаимодействия участников региональной программы защиты прав потребителей в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий).

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.

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.

Ответственным исполнителем (далее – исполнитель) Программных мероприятий является: муниципальное казенное учреждение «Управление потребительского рынка и услуг» (далее – МКУ «УПРиУ»).

В период с 2019 по 2022 годы в Администрацию города Норильска (в муниципальное казенное учреждение «Управление потребительского рынка и услуг») поступило 1 355 обращений граждан, в том числе 148 – 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 |
| 2019 | 726 | 6 | 720 | 487 | 5 | 234 |
| 2020 | 204 | 17 | 187 | 121 | 0 | 83 |
| 2021 | 217 | 57 | 160 | 144 | 4 | 69 |
| 2022 | 208 | 68 | 140 | 136 | 12 | 60 |

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, и на сайте МКУ «УПРиУ».

2. Цель и задачи реализации Программных мероприятий

С учетом приоритетных направлений Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р, целью Программных мероприятий является: создание и развитие эффективной системы защиты прав потребителей муниципального образования город Норильск, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечения необходимых условий для защиты потребителями своих прав.

Для достижения данной цели необходимо решение комплекса задач, приоритетными направлениями 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», утвержденной постановлением Администрации города Норильска на соответствующий финансовый год.

3. Перечень Программных мероприятий

Программные мероприятия приведены в приложении 1 к настоящим 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 граждан (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:

- создание благоприятной, безопасной и комфортной среды проживания на территории муниципального образования город Норильск,

- активизация вовлечения граждан в решение вопросов по предупреждению нарушений прав потребителей;

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

6. Управление и контроль за исполнением Программных мероприятий

Текущее управление и контроль за ходом реализации Программных мероприятий осуществляется заместителем Главы города Норильска по земельно-имущественным отношениям и развитию предпринимательства посредством анализа и обобщения отчетных материалов.

Отчетные материалы по выполнению Программных мероприятий предоставляются исполнителем 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

Для достижения цели и задач Программных мероприятий принятие дополнительных нормативных правовых актов не требуется.

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 2023 - 2026 годы |
|  |  |

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 «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 1.2 | Содействие контролирующим (надзорным) органам в решении вопросов по защите прав потребителей | Повышение качества и безопасности товаров (работ и услуг) на потребительском рынке муниципального образования город Норильск  | МКУ «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 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 «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 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 «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 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 «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 2.3 | Информирование потребителей о комплексном состоянии потребительского рынка | Повышение уровня правового образования, информированности потребителей об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка | МКУ «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 2.4 | Проведение просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди обучающихся общеобразовательных учреждений | Обучение основам законодательства о защите прав потребителей, учащихся всех типов учебных заведений общего и профессионального образования  | МКУ «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 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 «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 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 «УПРиУ»  | 2023-2026 |
| 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 «УПРиУ» | 2023-2026 |
| 3.3 | Оказание юридической помощи потребителям в составлении исковых заявлений в судебные органы | Обеспечение использования судебной защиты прав потребителей  | МКУ «УПРиУ» | 2023 - 2026 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 |
|  | к Программным мероприятиям |
|  | по обеспечению защиты прав  |
|  | потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2023 - 2026 годы  |
|  |  |

Целевые показатели реализации

Программных мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Норильск на 2023 - 2026 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование целевого показателя | Ед. изм. | Значения целевых показателей реализации Программы по годам |
| 2023 год (прогноз) | 2024 год (прогноз) | 2025 год (прогноз) | 2026 год (прогноз) |
| 1. Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений |
| 1.1 | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей  | % (чел.) | 100(400) | 100(350) | 100(300) | 100(300) |
| 1.2 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности | ед. | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1.3 | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей | чел. | 30 | 35 | 40 | 45 |
| 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 | 80 |