

**Муниципальная программа  
«Обеспечение защиты прав потребителей в Краснопартизанском  
муниципальном районе на 2019- 2020 годы»**

**Паспорт программы**

Наименование Программы	Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»
Основание для разработки Программы	Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», постановление Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года № 378-П «О Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016-2020 годы»
Заказчик Программы	Администрация Краснопартизанского муниципального района Саратовской области (далее по тексту – администрация района)
Разработчик Программы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района (далее по тексту – управление экономики)
Цель Программы	Создание на территории Краснопартизанского муниципального района условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации.
Задачи Программы	<ul style="list-style-type: none"><li>- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в Краснопартизанском муниципальном районе;</li><li>- содействие повышению правовой грамотности и информированности населения района в вопросах защиты прав потребителей;</li><li>- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка района;</li><li>- реализация комплекса мер по предотвращению поступления на потребительский рынок района товаров и услуг ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья и</li></ul>

	окружающей среды, фальсифицированных товаров, оказания некачественных услуг населению
Срок реализации Программы	2019-2020 годы
Исполнители основных мероприятий Программы	Администрация Краснопартизанского муниципального района Саратовской области, Северо-восточный территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (далее – Северо-восточный территориальный отдел) (по согласованию)
Ожидаемые конечные результаты реализации Программы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории Краснопартизанского муниципального района;</li> <li>- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг Краснопартизанского муниципального района;</li> <li>- увеличение доли разрешаемых в досудебном порядке потребительских споров;</li> <li>- повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации их прав, предоставленным действующим законодательством;</li> <li>- повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в том числе об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, образование, медицинские услуги и др.)</li> </ul>
Оценочные показатели Программы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10 процентов по отношению к показателю предыдущего периода;</li> <li>- увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 9,5 процентов по отношению к показателю предыдущего периода;</li> <li>- 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 предыдущего периода;</li> <li>- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю предыдущего периода</li> </ul>

Объем финансового обеспечения муниципальной программы, в том числе по годам	Муниципальная программа не требует финансового обеспечения
-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

## 1. Характеристика сферы реализации Муниципальной программы

Одной из основных задач социально-экономического развития Краснопартизанского 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 Краснопартизанского 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 Муниципальной программы**

Основной целью Комплексной программы является создание на территории Краснопартизанского муниципального района условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации.

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

- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в Краснопартизанском муниципальном районе;
- содействие повышению правовой грамотности и информированности населения района в вопросах защиты прав потребителей;
- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка района;
- реализация комплекса мер по предотвращению поступления на потребительский рынок района товаров и услуг ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья и окружающей среды, фальсифицированных товаров, оказания некачественных услуг населению.

### **3. Целевые показатели Муниципальной программы**

Целевыми показателями, определяющими решение поставленных задач, являются:

- увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10 процентов по отношению к показателю предыдущего периода;
- увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 9,5 процентов по отношению к показателю предыдущего периода;
- 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 предыдущего периода;
- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю предыдущего периода (Приложение 1).

Повышение уровня информированности населения района, знаний законодательства о защите прав потребителей, прав и обязанностей потребителей и предпринимателей приведет к снижению социальной и психологической напряженности на потребительском рынке Краснопартизанского муниципального района.

### **4. Прогноз конечных результатов Муниципальной программы, сроки и этапы реализации муниципальной программы**

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

- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории Краснопартизанского муниципального района;
- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг Краснопартизанского муниципального района;
- увеличение доли разрешаемых в досудебном порядке потребительских споров;
- повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации их прав, предоставленного действующим законодательством;
- повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в том числе об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, образование, медицинские услуги и др.) настоящая программа рассчитана на период с 2019 по 2020 годы.

### **5. Перечень основных мероприятий Муниципальной программы**

В целях обеспечения решения конкретных задач Муниципальной 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 Краснопартизанского 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 Краснопартизанского 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 Муниципальной программы**

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

## **7. Анализ рисков реализации Муниципальной программы**

Риск неуспешной реализации данной Муниципальной 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 Муниципальной программе  
«Обеспечение защиты прав потребителей  
в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»

**Целевые показатели (индикаторы)  
Муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей  
в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»**

<b>Показатель</b>	<b>2019-2020 годы</b>
увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав	на 10 процентов по отношению к показателю предыдущего периода
увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей	на 9,5 процентов по отношению к показателю предыдущего периода
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 предыдущего периода
увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей	на 10 процентов по отношению к показателю предыдущего периода

Приложение № 2  
к Муниципальной программе  
«Обеспечение защиты прав потребителей  
в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»

**План-график реализации Муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей  
в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»**

Наименование программы	Ответственный исполнитель	Ожидаемый результат реализации мероприятия	Срок начала реализации	Срок окончания реализации
«Обеспечение защиты прав потребителей в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»	Управление экономики, земельных имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории Краснопартизанского муниципального района;</li> <li>- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг Краснопартизанского муниципального района;</li> <li>- увеличение доли разрешаемых в досудебном порядке потребительских споров;</li> <li>- повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации их прав, представленных действующим законодательством;</li> <li>- повышение уровня правовой грамотности, информированности</li> </ul>	2019	2020



		<p>потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в том числе об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, образование, медицинские услуги и др.)</p>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Приложение № 3  
к Муниципальной программе  
«Обеспечение защиты прав потребителей  
в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»

**Основные мероприятия Муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей  
в Краснопартизанском муниципальном районе на 2019-2020 годы»**

№ п/п	Содержание мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители
1.	Рассмотрение обращений граждан и их консультирование по вопросам защиты прав потребителей	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области
2.	Предоставление консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области
3.	Организация и проведение семинаров-совещаний, круглых столов с участием представителей малого и среднего предпринимательства и населения Краснопартизанского муниципального района	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области; Северо-восточный территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию)
4.	Публикация в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций

	вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности		администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области, Северо-восточный 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 Краснопартизанского муниципального района	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области
6.	Организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области
7.	Осуществление мониторинга цен и тарифов на жизненно необходимые товары (работы, услуги)	с 2019 по 2020 годы	Управление экономики, земельно-имущественных отношений и инвестиций администрации Краснопартизанского муниципального района Саратовской области