Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2019 №\_\_\_

Паспорт

муниципальной программы

«Обеспечение защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске на 2019-2025 годы» (далее – муниципальная программа)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование муниципальной программы | Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске на 2019 – 2025 годы» (далее – Программа) |
| Координатор Программы | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  Ханты-Мансийска |
| Исполнитель Программы | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  Ханты-Мансийска |
| Участники Программы | Жители города Ханты-Мансийска,  хозяйствующие субъекты сферы потребительского рынка |
| Цели и задачи Программы | Цель:  Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений.  Задачи:   * повышение уровня правовой грамотности населения; * повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий; * повышение уровня социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг); * повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров. |
| Целевые показатели Программы | * повышение уровня информированности населения; * увеличение количества консультаций по защите прав потребителей; * уменьшение количества споров, разрешаемых в   судебном порядке, между продавцами (изготовителями, исполнителями) и потребителями;   * увеличение количества споров, разрешаемых в   досудебном порядке, между продавцами (изготовителями, исполнителями) и потребителями. |
| Ожидаемые результаты реализации Программы | * уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием хозяйствующими субъектами сферы потребительского рынка, 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, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав. |
| Сроки реализации Программы | 2019-2025 годы |
| Объемы и источники финансового обеспечения Программы | Финансирование Программы из бюджета не предусмотрено |

1. **Необходимость разработки программных мероприятий**

Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске на 2019-2024 годы» (далее – Программа) разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Создание условий для обеспечения и защиты, установленных федеральным законодательством, прав потребителей является неотъемлемой частью социальной политики государства. Программа представляет собой комплекс мер направленных на развитие системы защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске, на создание условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке товаров и услуг в городе Ханты-Мансийске.

Основное направление в вопросах защиты прав потребителей является создание на территории города Ханты-Мансийска благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения.

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является предупреждение и профилактика правонарушений.

Важную роль играют досудебные формы разрешения споров, связанных с нарушением прав потребителей, ввиду длительности сроков рассмотрения дел по защите прав потребителей в судах.

В целях создания на территории города Ханты-Мансийска единой и действующей системы защиты прав потребителей управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска:

проводит работу по информированию граждан по вопросам защиты прав потребителей;

предоставляет консультационную помощь по разъяснению действующего законодательства в сфере потребительского права;

оказывает практическую помощь в составлении заявлений для обращения к хозяйствующим субъектам сферы потребительского рынка и судебные органы.

Другой важной составляющей работы по защите прав потребителей является работа с хозяйствующими субъектами, реализующими населению товары (работы, услуги), посредством их консультирования при рассмотрении обращений граждан либо в ходе мероприятий, проводимых совместно с контролирующими органами и путем рассылки информационных (рекомендательных) писем.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге повысит качество жизни жителей города Ханты-Мансийска.

1. **Цели и задачи программы**

Цель Программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в городе Ханты-Мансийске, направленное 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 и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий граждан;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров;

правовое просвещение и информирование потребителей и субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;

увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей;

выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права.

Реализация программных мероприятий осуществляется управлением потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска.

1. **Улучшение просвещения и информирования потребителей**

**в сфере потребительского рынка**

Работа с потребителями будет направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законодательством правами, гарантиями и способами защиты.

В рамках решения данной задачи предусмотрен комплекс мероприятий по разработке и изданию для потребителей информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, оформление информационных стендов, проведение мероприятий по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

Информация о свойствах и качестве продовольственных и непродовольственных товаров, выполнения работ, оказания услуг в различных сферах деятельности, а также результаты социологических опросов будут освещаться в средствах массовой информации.

Другой важной составляющей такой работы является систематическое информирование потребителей об имеющихся на рынке некачественных товарах (работах, услугах).

1. **Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка**

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не только защита уже нарушенных прав, но и их профилактика и пресечение.

Для достижения положительного результата такая работа должна проводиться как с потребителями, так и с продавцами (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг), работающими на потребительском рынке.

Работа с предпринимателями (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг) будет направлена, прежде всего, на информирование предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также санкциях за их нарушения, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

**5.Механизм реализации программы**

Реализация программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей. Совершенствование форм и методов, направленных на профилактику и предупреждение нарушений в сфере защиты прав потребителей, создадут условия для повышения культуры обслуживания потребителей и ведения предпринимательской деятельности, повышения гражданского самосознания изготовителей товаров и исполнителей (работ и услуг).

Программа позволит обеспечить первоочередную задачу повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

При реализации программы будут достигнуты следующие результаты:

увеличение количества консультаций по защите прав потребителей;

повышение уровня информированности населения;

увеличение количества споров, разрешаемых в досудебном порядке между продавцами (изготовителями, исполнителями) и потребителями.

Реализация Программы позволит повысить результативность муниципальной поддержки по защите прав потребителей, социальную защищенность населения.

План мероприятий по выполнению программы приведен в приложении 2 к настоящей Программе.

1. **Организация управления и контроль за ходом реализации программы**

Ответственный исполнитель Программы осуществляет:

текущее управление и контроль за реализацией мероприятий Программы;

подготовку изменений Программы;

размещение программы на Официальном сайте органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет.

**7.Срок реализации программы**

Программа реализуется в течение 2019-2025 годов без деления на этапы.

Приложение 1

к муниципальной программе

«Обеспечение защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске на 2019 – 2024 годы»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование целевых показателей | Единица измерения | Значение показателя по годам | | | | | | | |
| 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2025 год |
| Количество обращений по вопросам защиты прав потребителей | единиц | 1287 | 1222 | 1160 | 1100 | 1050 | 995 | 950 | 900 |
| Количество размещенных материалов, информаций в средствах массовой информации и в сети Интернет по вопросам защиты прав потребителей | единиц | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 |
| Количество проведенных совещаний, семинаров, "круглых столов", конкурсных мероприятий, направленных на правовое просвещение населения по вопросам защиты прав потребителей | единиц | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Удельный вес потребительских споров, урегулированных потребителями с хозяйствующими субъетами в добровольном порядке | % | 86 | 88 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 |

Приложение 2

к муниципальной программе

«Обеспечение защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске на 2019 – 2024 годы»

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Содержание мероприятия | Цель мероприятия | Исполнители муниципальной программы | Срок исполнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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 | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 1.2. | Содействие контролирующим органам в решении вопросов по защите прав потребителей | Повышение качества и безопасности товаров (работ, услуг) на потребительском рынке города | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 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 | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 1. 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 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 | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 2.2. | Информирование  граждан через  средства массовой  информации 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 | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 2.3. | Содействие и участие в организации и проведении просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди обучающихся общеобразовательных организаций города | Обучение основам законодательства о защите прав потребителей обучающихся общеобразовательных учреждений города | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 2.4. | Организация и  проведение семинаров, «круглых  столов», конференций,  совещаний для хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка по вопросам обеспечения защиты прав потребителей | Повышение правового  образования  хозяйствующих субъектов | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 1. Выявление, пресечение и потребителей и смежных с ним предупреждение правонарушений в сфере защиты прав отраслей права | | | | |
| 3.1. | Рассмотрение устных и письменных обращений (жалоб), консультирование потребителей посредством телефонной связи и на личных приемах по вопросам защиты прав потребителей | Повышение уровня доступности и  оперативности защиты нарушенных прав потребителей | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.2. | Извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и  окружающей среды | Оперативное принятие мер по пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей и недопущению поступления (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и  окружающей среды | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.3. | Оказание 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 | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.4. | Оказание помощи потребителям в составлении исковых заявлений в судебные органы | Обеспечение использования судебной  защиты прав  потребителей | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.5. | Проведение мероприятий по соблюдению хозяйствующими  субъектами прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания по письменным  жалобам  потребителей | Принятие мер,  направленных на пресечение и минимизацию нарушений прав потребителей | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.6. | Консультирование представителей предпринимательского корпуса по вопросам соблюдения действующего законодательства РФ | Создание условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства  при работе на потребительском рынке | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.7. | Организация и проведение совместно с контрольно-  надзорными органами мероприятий по  выявлению и  пресечению торговли в местах, не включенных в схему размещения нестационарных торговых объектов | Снижение право-  нарушений на  потребительском рынке | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |
| 3.8. | Содействие в  обеспечении проведения мероприятий по соблюдению действующего законодательства РФ о розничной продаже алкогольной продукции контролирующим и органами | Снижение право-  нарушений на  потребительском рынке | Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска | 2019-2025 годы |