**Утверждена**

**постановлением администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 25.08.2016 г. №576**

**Программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на территории Крапивинского муниципального района» на 2016-2018 годы**

**Паспорт Программы**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Программы | «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей на территории Крапивинского муниципального района» на 2016-2018 годы (далее – Программа) |
| Директор Программы | Первый заместитель главы Крапивинского муниципального района Т. И. Климина |
| Основные разработчики Программы | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрации Крапивинского муниципального района |
| Цель Программы | Создание на территории Крапивинского муниципального района эффективной и доступной системы защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения и хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Крапивинского муниципального района; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей |
| Задачи Программы | - дальнейшее развитие и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Крапивинском районе;  - обеспечение деятельности информационно-консультационных центров информирования и консультирования потребителей;  - повышение правовой грамотности и информированности населения Крапивинского района в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;  - повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Крапивинского района;  - защита населения Крапивинского района от недоброкачественных товаров, работ, услуг. |
| Срок реализации Программы | 2016-2018 годы |
| Исполнители Программы | Администрация Крапивинского муниципального района |

**1. Содержание проблемы и обоснование ее программного решения**

В рыночных условиях, именно потребителю отводится первая роль и определяющее влияние, но рынок как таковой не может обеспечить потребителям равных возможностей с другими контрагентами. Поэтому активное вмешательство государства в формирование и реализацию потребительской политики не только оправдано, но и просто необходимо. Политика защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в России в последние годы.

Роль органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей имеет ключевое значение. Поскольку именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией РФ, решая вопросы местного значения, могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по их месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода каждому обратившемуся.

Успех социально-экономических реформ заключается не только в повышении реальных доходов населения, в развитии и укреплении социальной сферы, но и в реальной возможности для граждан в реализации своих потребительских прав, рациональном использовании полученных доходов на потребление товаров, работ, услуг. Причем важно, чтобы они были качественными и безопасными для граждан, для здоровья и имущества потребителей, а также для окружающей среды.

Правовой основой защиты прав потребителей в Российской Федерации послужило принятие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и ряда других нормативно правовых актов.

В настоящее время организационную основу потребительской политики составляет сформированная система защиты прав потребителей. На практике отработаны схемы реализации Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Контролирующие органы в целях предупреждения и пресечения нарушений прав потребителей системно осуществляют мероприятия в наиболее проблемных секторах потребительского рынка, в пределах компетенции рассматриваются обращения граждан, проводятся консультации по вопросам защиты прав потребителей, принимаются меры к добровольному урегулированию споров между потребителем и продавцом. В необходимых случаях к виновным лицам применяются меры административного воздействия.

Одним из приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей является судебная защита интересов неопределенного круга потребителей, которая позволяет пресечь неправомерные действия недобросовестных хозяйствующих субъектов на уровне угрозы нарушения прав потребителей, не доводя до необходимости восстановления нарушенных прав.

В современных условиях для поддержки потребителей необходимо постоянное воздействие органов местного самоуправления на организацию и поддержание упорядоченных отношений в сфере потребительской политики, воспитание новых членов общества, подготовленных к защите своих потребительских прав цивилизованным путем.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Крапивинского муниципального района необходим переход на новый качественный уровень защиты прав потребителей, для чего требуются новые организационные подходы, объединение усилий всех структур, прямо или косвенно влияющих на эту сферу общественных отношений, в том числе органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Программой, позволит решить обозначенные выше задачи, что будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности в обществе.

**2. Цели и задачи Программы**

Целью Программы является создание на территории Крапивинского муниципального района эффективной и доступной системы защиты прав потребителей; повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения и хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Крапивинского муниципального района; соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей.

Задачи Программы:

- дальнейшее развитие и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Крапивинском районе;

- обеспечение деятельности информационно-консультационных центров информирования и консультирования потребителей;

- повышение правовой грамотности и информированности населения Крапивинского района в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;

- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Крапивинского района;

- защита населения Крапивинского района от недоброкачественных товаров, работ, услуг.

**3. Система программных мероприятий**

В рамках настоящей Программы будут реализованы следующие основные мероприятия:

1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Крапивинском районе.

2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей – информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.

3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

4. Совершенствование системы контроля за соблюдением обязательных требований к товарам, работам и услугам.

5. Комплекс по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке.

Описание программных мероприятий:

1) Укрепление системы защиты прав потребителей в Крапивинском районе.

Данное мероприятие предусматривает организацию взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями в сфере защиты прав потребителей и надзора на потребительском рынке в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей. На практике реализация данного направления будет осуществляться через межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в Крапивинском муниципальном районе (далее – совет).

2) Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей – информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей.

Просвещение в области защиты прав потребителей будет обеспечиваться посредствам разработки, издания и распространения различных информационно-справочных материалов о правах потребителя и необходимых действиях по защите этих прав, а так же по средством размещения актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на различных информационных площадках, включая официальные сайты органов местного самоуправления.

3) Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи предусматривает:

оказание информационно-консультационной помощи;

составление претензий;

обобщение судебной практики в области защиты прав потребителей.

4) Совершенствование системы контроля за соблюдением обязательных требований к товарам, работам и услугам.

Данное программное мероприятие предусматривает проведение работы в следующих основных направлениях:

организация и проведение контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к товарам, работам, услугам, законодательства о техническом регулировании.

5) Комплекс по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке.

Деятельность по разъяснительной работе среди хозяйствующих субъектов должна осуществляться в качестве превентивных мер, которые позволят минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей на стадиях изготовления, хранения и реализации продукции, а также на стадиях заключения договоров на исполнение услуг, выполнение работ.

Практическими формами проявления такой работы могут быть семинары, конференции, круглые столы и т.д., организованные для хозяйствующих субъектов по профильным видам деятельности.

**4. Оценка эффективности реализации Программы и ожидаемые результаты от ее реализации**

Реализация мероприятий настоящей Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации взаимодействия органов местного самоуправления Крапивинского муниципального района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций.

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг.

Данные меры будут способствовать сокращению поступления на рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, формированию у населения навыков рационального потребительского поведения.

Программа обеспечит решение задачи по повышению информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

Будут созданы более совершенные механизмы защиты прав потребителей в Крапивинском муниципальном районе с учетом специфики по всему кругу вопросов и проблем, касающихся как прямых, так и косвенных прав и интересов потребителей.

Будет создана устойчивая система развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего и оказывающего качественные и конкурентоспособные товары и услуги (работы) в Крапивинском муниципальном районе.

Повысится удельный вес устраненных нарушений прав потребителей от числа выявленных нарушений.

Повысится удельный вес случаев добровольного удовлетворения предпринимателями и юридическими лицами законных требований потребителей.

Повысится качество и безопасность товаров и услуг.

Ожидаемыми результатами Программы являются:

поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов, возрастания конкурентоспособности товаров и услуг в связи с ростом их качества;

повышение уровня информированности, правовой просвещенности в области защиты прав потребителей;

повышение качества и безопасности товаров, и соответственно, снижение заболеваемости населения от использования некачественной и опасной продукции.

**5. Организация управления Программой и контроль за ходом ее реализации**

Программой определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение программных мероприятий.

Контроль за ходом реализации программных мероприятий осуществляет директор Программы.

**6. Перечень Программных мероприятий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание мероприятия | Сроки исполнения | Ответственные за исполнение | Ожидаемые результаты |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Укрепление системы защиты прав потребителей в Крапивинском районе | | | | |
| 1.1 | Разработка и утверждение муниципальных программ развития комплексной защиты прав потребителей | 01.09.2016 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Усиление взаимодействия администрации Крапивинского муниципального района с общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей |
| 1.2 | Проведение заседаний межведомственного координационного совета по защите прав потребителей | 1 раз в квартал | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Усиление взаимодействия администрации Крапивинского муниципального района с общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей |
| 1.3 | Осуществление взаимодействия администрации Крапивинского муниципального района с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей | постоянно | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Усиление взаимодействия администрации Крапивинского муниципального района с общественными и правозащитными организациями в сфере защиты прав потребителей |
| 2. Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Информационное обеспечение по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей. | | | | |
| 2.1 | Организация постоянно действующих «горячих» телефонных линий для потребителей в сфере предоставления финансовых, образовательных, медицинских, туристских, жилищно-коммунальных услуг, услуг транспорта и связи, строительства жилья и торговли | 2016-2018 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Повышение уровня информированности населения Крапивинского района о правах и законных интересах потребителей |
| 2.2 | Разработка и издание (включая размещение в СМИ), распространение информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток и т.п.) для населения, хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей | 2016-2018 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района;  МБУ «Медиа-центр Крапивинского муниципального района» | Повышение уровня просвещенности и информированности населения, ответственности продавцов, исполнителей за оказанные услуги, выполненные работы, реализуемые товары |
| 3. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям | | | | |
| 3.1 | Оказание информационно-консультационной помощи потребителям, в том числе путем создания консультационных пунктов для потребителей | постоянно | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района;  МАУ «МФЦ» Крапивинского муниципального района | Повышение уровня просвещенности и информированности населения Крапивинского района |
| 3.2 | Составление претензий потребителям | 2016-2018 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района;  МАУ «МФЦ» Крапивинского муниципального района | Повышение уровня правовой защиты потребителей от неправомерных действий изготовителей, продавцов, исполнителей услуг (выполнения работ) |
| 4. Совершенствование системы контроля за соблюдением обязательных требований к товарам, работам, услугам | | | | |
| 4.1 | Организация и проведение контрольно-надзорных мероприятий, в том числе совместных, в области защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг | 2016-2018 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района; Роспотребнадзора по Кемеровской области в Крапивинском и Промышленновском районах (по согласованию) | Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей |
| 4.2 | Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей | ежегодно | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей |
| 4.3 | Организация и проведение смотров-конкурсов, выставок, ярмарок потребительских товаров | 2016-2018 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Повышение эффективности контрольно-надзорной деятельности, направленной на защиту прав потребителей |
| 5. Комплекс по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей на потребительском рынке | | | | |
| 5.1 | Распространение информации о правах потребителей посредством проведения встреч, совещаний и семинаров с руководителями предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания и иных сфер оказания услуг (выполнения работ) | 2016-2018 | Отдел предпринимательства и потребительского рынка администрация Крапивинского муниципального района | Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, реализованные товары |