|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Чёваш Республикин+.н. Шупашкар хулаадминистраций.ЙЫШЁНУ |  | Администрация города НовочебоксарскаЧувашской РеспубликиПОСТАНОВЛЕНИЕ |

27.11.2019 № 1759

|  |  |
| --- | --- |
| **Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики на 2019 – 2025 годы»** |  |

В соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации
от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», в целях повышения эффективности защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики и, руководствуясь статьей 43 Устава города Новочебоксарска Чувашской Республики, п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить муниципальную программу «Обеспечение защиты прав
потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Сектору пресс-службы администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте города Новочебоксарска в сети Интернет.

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить
на заместителя главы администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики по экономике и финансам.

 4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации

города Новочебоксарска

Чувашской Республики О.В. Чепрасова

Утверждено
постановлением администрации
города Новочебоксарска

Чувашской Республики

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. №\_\_\_\_\_

**Паспорт**

**муниципальной программы города Новочебоксарска Чувашской Республики «Обеспечение защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель Муниципальной программы | - | Отдел экономического развития и торговли администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики |
| Соисполнители Муниципальной программы | - | Население города Новочебоксарска Чувашской Республики (по согласованию) |
| Участники Муниципальной программы | - | Субъекты предпринимательской деятельности, осуществляющие деятельность на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики (по согласованию);структурные подразделения администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики;жители города Новочебоксарска Чувашской Республики |
| Цели Муниципальной программы | - | Создание на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации |
| Задачи Муниципальной программы | - | формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в городе Новочебоксарске Чувашской Республики;содействие повышению правовой грамотности и информированности населения города Новочебоксарска в вопросах защиты прав потребителей;реализация комплекса мер по предотвращению поступления на потребительский рынок товаров и услуг ненадлежащего качества, опасных для жизни и здоровья |
| Целевые индикаторы (показатели) Муниципальной программы | - | количество индивидуальных безвозмездных консультаций, оказанных населению в сфере защиты прав потребителей - не менее 60 ежегодно;- количество подготовленных претензий по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей - не менее 15 ежегодно;- количество подготовленных исковых заявлений по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей - не менее 5 ежегодно;- количество публикаций информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, не менее 7 ежегодно [(Приложение № 1)](#Par151) |
| Этапы и сроки реализации Муниципальной программы | - | 2019 - 2025 годы |
| Объемы финансирования Муниципальной программы с разбивкой по годам реализации | - | Финансирование программы не предусмотрено |
| Ожидаемые результаты реализации Муниципальной программы | - | формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики;- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг города Новочебоксарска Чувашской Республики;- увеличение доли разрешаемых в досудебном порядке потребительских споров;- повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации их прав, предоставленных 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.). |

**1. Содержание проблемы и обоснование необходимости ее
решения программными методами.**

Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на
территории города Новочебоксарска Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы» разработана в соответствии со статьёй 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Программа представляет собой комплекс целевых ориентиров,
направленных на создание условий для эффективной защиты,
установленных законодательством Российской Федерации прав
потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке города Новочебоксарска.

С момента зарождения и развития рыночных отношений в России
защита прав потребителей является одной из наиболее актуальных
социально-экономических проблем. Решение данной проблемы – это
достижение баланса отношений между производителем, продавцом
(исполнителем услуг) и потребителем, способствующего развитию
свободной конкуренции и обеспечение нормального функционирования
рынка товаров и услуг.

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

Негативно сказываются на положении потребителей наличие множества монопольных рынков, в том числе, деятельность отраслей, относящихся к естественным монополиям, ценовая спекуляция, наводнение потребительского рынка контрафактными и фальсифицированными товарами, отсутствие или низкий уровень информационных систем, доступных для потребителей и предпринимателей, на фоне широкой и наступательной рекламы, ограниченные возможности контролирующих органов.

В связи с изменениями в законодательстве, направленными на
ограничение контроля за хозяйствующими субъектами на потребительском рынке, количество проверок неуклонно снижается, что является дополнительным фактором для роста правонарушений. Кроме того, не в полной мере задействован потенциал общественных объединений потребителей.

Сложившаяся на территории города Новочебоксарска ситуация с защитой прав потребителей определяет необходимость совершенствования и повышения эффективности государственного и общественного надзора в этой сфере.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на
территории города Новочебоксарска необходим переход на новый
уровень защиты прав потребителей, в том числе путем применения мер,
направленных на консолидацию усилий федеральных органов, органов
местного самоуправления города Новочебоксарска.

Приоритетным направлением программы 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.

Программа позволит повысить социальную защищенность граждан,
обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также
соблюдение их конституционных прав и свобод. Основные цели и задачи программы 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.

Ежегодно осуществляются мероприятия по информационному
обеспечению потребителей, в том числе консультирование населения по
вопросам защиты прав потребителей, размещение информационных
материалов на официальном сайте администрации, в официальном
печатном издании - газете «Грани», проведение просветительской работы со старшеклассниками общеобразовательных учреждений города.

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 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.

Принятие муниципальной программы на 2019-2025 годы позволит сосредоточить внимание на наиболее проблемные сектора потребительского рынка: розничная торговля, услуги общественного питания, бытовые услуги, жилищно-коммунальное хозяйство, услуги пассажирского транспорта, финансовые услуги, медицинские услуги,
услуги общего и дополнительного образования. Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге - повысит качество жизни жителей города.

Всего в течение 2018 года в отдел поступило 17 обращений от граждан по защите прав потребителя, в том числе по вопросам торгового обслуживания - 15, бытового обслуживания – 2. Все обращения рассмотрены. Пострадавшим гражданам подготовлены претензии на имя руководителей торговых предприятий, которые были удовлетворены.

Всем обращающимся гражданам оказываются консультации на личном приеме и по телефону в части защиты их прав потребителей, разъясняются их дальнейшие действия, а также совместные действия в случае неисполнения продавцом (исполнителем услуг) законных требований покупателя. Все усилия отдела направлены на то, чтобы потребитель становился грамотным и защищенным.

Периодически проводится разъяснительная работа по соблюдению Закона РФ "О защите прав потребителей" с руководителями торговых организаций, организаций сферы услуг и предпринимателями города.

**2. Цель, задачи реализации программы**

Основной целью муниципальной программы является: создание на
территории города Новочебоксарска 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 в городе Новочебоксарске;
* содействие повышению правовой грамотности и
информированности населения города в вопросах защиты прав
потребителей;
* реализация комплекса мер по предотвращению поступления на
потребительский рынок муниципального образования товаров и услуг
ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья и окружающей
среды, фальсифицированных товаров, оказания некачественных услуг
населению;
* обеспечение защиты населения города Новочебоксарска от недоброкачественных товаров, работ, услуг.

**3. Сроки и этапы реализации программы**

Срок реализации программы - период 2019-2025 годов.

Этапы реализации программы не выделяются.

**4. Целевые показатели Муниципальной программы**

Целевыми показателями, определяющими решение поставленных задач, являются:

- количество индивидуальных безвозмездных консультации оказанных населению в сфере защиты прав потребителей - не менее 60 ежегодно;

- количество подготовленных претензий по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей - не менее 15 ежегодно;

- количество подготовленных исковых заявлений по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей - не менее 5 ежегодно;

- количество публикаций информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, не менее 7 ежегодно [(Приложение № 1)](#Par151).

Повышение уровня информированности населения города, знаний законодательства о защите прав потребителей, прав и обязанностей потребителей и предпринимателей приведет к снижению социальной и психологической напряженности на потребительском рынке города Новочебоксарска Чувашской Республики.

**5. Прогноз конечных результатов Муниципальной программы**

Основные ожидаемые результаты реализации Муниципальной программы [(Приложение № 2)](#Par185):

- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики;

- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики;

- увеличение доли разрешаемых в досудебном порядке потребительских споров;

- повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации их прав, предоставленных 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.).

**6. Перечень основных мероприятий Муниципальной программы**

В целях обеспечения решения конкретных задач Муниципальной программы сформирован [перечень](#Par220) 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 города Новочебоксарска Чувашской Республики.

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 города Новочебоксарска Чувашской Республики.

**7. Финансовое обеспечение реализации Муниципальной программы**

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

**8. 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 Муниципальной 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

на территории города Новочебоксарска

Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы»

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (ИНДИКАТОРЫ)**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ "ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА НОВОЧЕБОКСАРСКА**

**ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ НА 2019 - 2025 ГОДЫ"**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Показатель | 2019 - 2025 годы |
| 1 | количество индивидуальных безвозмездных консультации оказанных населению в сфере защиты прав потребителей | не менее 60 ежегодно |
| 2 | количество подготовленных претензий по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей | не менее 15 ежегодно |
| 3 | количество подготовленных исковых заявлений по обращениям граждан в сфере защиты прав потребителей | не менее 5 ежегодно |
| 4 | количество публикаций информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей | не менее 7 ежегодно |

Приложение № 2
к муниципальной программе

 «Обеспечение защиты прав потребителей

на территории города Новочебоксарска

Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы»

**ПЛАН-ГРАФИК**

**РЕАЛИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ "ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА НОВОЧЕБОКСАРСКА**

**ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ НА 2019 - 2025 ГОДЫ"**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Наименование программы | Ответственный исполнитель | Ожидаемый результат реализации мероприятия | Срок начала реализации | Срок окончания реализации |
| 1 | "Обеспечение защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы" | Отдел экономического развития и торговли администрации города НовочебоксарскаЧувашской Республики | - формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики;- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг на территории города Новочебоксарска Чувашской Республики;- увеличение доли разрешаемых в досудебном порядке потребительских споров;- повышение уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации их прав, предоставленных 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.) | 2019 | 2025 |

Приложение № 3
к муниципальной программе

 «Обеспечение защиты прав потребителей

на территории города Новочебоксарска

Чувашской Республики на 2019 - 2025 годы»

**ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ "ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА НОВОЧЕБОКСАРСКА**

**ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ НА 2019 - 2025 ГОДЫ"**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Содержание мероприятия | Срок исполнения | Ответственные исполнители |
| 1. | Рассмотрение обращений граждан и их консультирование по вопросам защиты прав потребителей | с 2019 по 2025 годы | Отдел экономического развития и торговли администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики |
| 2. | Предоставление консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей | с 2019 по 2025 годы | Отдел экономического развития и торговли администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики |
| 3. | Организация и проведение семинаров-совещаний, круглых столов с участием представителей малого и среднего предпринимательства и населения города Новочебоксарска Чувашской Республики | с 2019 по 2025 годы | Отдел экономического развития и торговли администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики;Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике - Чувашии в городе Новочебоксарске (по согласованию) |
| 4. | Публикация в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности | с 2019 по 2025 годы | Отдел экономического развития и торговли администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики;Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике - Чувашии в городе Новочебоксарске (по согласованию) |
| 5. | Размещение информации для потребителей на официальном сайте администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики | с 2019 по 2025 годы | Отдел экономического развития и торговли администрации города Новочебоксарска Чувашской Республики |