



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.12.2018 № 1153

г. Качканар

***Об утверждении комплексной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей на территории
Качканарского городского округа» на 2019-2023 годы»***

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, с Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы», Протокольными поручениями Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области № 41-ЕК от 22.12.2016, Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области № 14 от 15.10.2018, Администрация Качканарского городского округа:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить комплексную программу «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа» на 2019-2023 годы» (прилагается).

2. Заказчикам комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа» на 2019-2023 годы» (далее - комплексная программа):

- 1) организовать выполнение мероприятий комплексной программы;
- 2) представлять ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заказчику-координатору комплексной программы

информацию о ходе ее реализации;

3) направлять заказчику-координатору комплексной программы предложения по уточнению мероприятий, целевых показателей и иным изменениям, направленным на реализацию комплексной программы.

3. Заказчику-координатору комплексной программы осуществлять оперативный мониторинг реализации комплексной программы

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Заместителя Главы администрации Качканарского городского округа по экономике и стратегическому развитию.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Качканарское время» и обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет».

Глава городского округа



А.А. Ярославцев

Комплексная программа
«Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского
городского округа» на 2019-2023 годы»

Паспорт
Комплексной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского
городского округа» на 2019-2023 годы»

1.	Заказчик-координатор комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа» на 2019-2023 годы» (далее - комплексная программа)	Администрация Качканарского городского округа в лице Отдела экономики и стратегического развития администрации
2.	Заказчики комплексной программы	Администрация Качканарского городского округа, Управление образованием
3.	Цель комплексной программы	Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений.

4.	Задачи комплексной программы	<p>1) повышение уровня правовой потребительской грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;</p> <p>2) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке товаров, работ и услуг Качканарского городского округа;</p> <p>3) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг на потребительском рынке Качканарского городского округа;</p> <p>4) обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения.</p>
5.	Важнейшие целевые показатели комплексной программы	<p>1) количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа;</p> <p>2) удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа;</p> <p>3) уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей);</p> <p>4) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;</p> <p>5) количество потребителей и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей.</p>
6.	Перечень подпрограмм комплексной	не предусмотрено

	программы	
7.	Сроки реализации комплексной программы	2019 - 2023 годы
8.	Объемы и источники финансирования комплексной программы	Не требуется
9.	Ожидаемые результаты реализации программы	<p>1) создание условий для реализации прав потребителей всем категориям граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;</p> <p>2) оказание бесплатной консультационной помощи населению, при этом особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;</p> <p>3) обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей;</p> <p>4) повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;</p> <p>5) повышение правовой грамотности потребителей Качканарского городского округа, при этом особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;</p> <p>6) повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ;</p> <p>7) увеличение количества случаев добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, производителями товаров, исполнителями услуг и работ.</p>

Раздел 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СФЕРЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОБЛЕМЫ, НА РЕШЕНИЕ КОТОРЫХ НАПРАВЛЕНА КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА НА

ТЕРРИТОРИИ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Комплексная программа разработана на основании следующих нормативных правовых актов и иных документов, определяющих государственную политику в области защиты прав потребителей в Российской Федерации и Свердловской области:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации (далее - ГК РФ);
- 3) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон «О защите прав потребителей»);
- 4) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 5) Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р (далее - Стратегия);
- 6) Комплексная программ Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы», утвержденная Постановлением Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-ПП;
- 7) Протокол Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области № 41-ЕК от 22.12.2016,
- 8) Координационной комиссии по защите прав потребителей в Свердловской области № 14 от 15.10.2018.

Государственная политика в области защиты прав потребителей занимает прочные позиции в социально-экономических преобразованиях Российской Федерации. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг. Тем самым политика в области защиты прав потребителей в полной мере способствует достижению стратегических целей социально-экономических программ Правительства Российской Федерации, направленных на повышение уровня жизни населения.

С введением в действие в апреле 1992 года Закона «О защите прав потребителей» создана правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в области защиты прав потребителей.

Реализация Администрацией Качканарского городского округа в 2016 - 2018 г.г. функции по рассмотрению жалоб потребителей, консультированию их по вопросам защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии со ст.44 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В рамках этой деятельности назрела необходимость информационного взаимодействия и координации деятельности, выстраивания взаимодействия

в сфере защиты прав потребителей между Администрацией Качканарского городского округа и Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области. Руководствуясь частью 2 подпункта 4.1. Перечня протокольных поручений заседания координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области от 24 августа 2015 года № 38, в декабре 2015 году было подписано Соглашение о сотрудничестве о взаимодействии в целях разработки и реализации мер, направленных на защиту прав потребителей, в том числе в формате информационной согласованности и обеспечения работы сайта <http://potrebitel66.ru>. Сведения о результатах деятельности специалист отдела экономики и стратегического развития Администрации размещает на сайте по ссылке <http://potrebitel66.ru/news/346/isokachkanar7452/>, который консолидирует информацию о работе органов исполнительной власти, муниципальных образований, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей на территории Свердловской области.

На сайте Качканарского городского округа www.kgob66.ru размещен баннер «Защита прав потребителей» www.potrebitel66.ru (с активной ссылкой на портал). Дополнительно размещена информация о мобильной версии сайта «Защита прав потребителей» (pda.potrebitel66.ru). В рамках реализации государственной программы «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2020 года», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 23.10.2013г. № 1285-ПП, ежегодно обновляются данные об изготовителях пищевых продуктов, в результате лабораторных исследований которых, неоднократно выявлены признаки фальсификации.

Распределение обращений граждан, рассмотренных Администрацией Качканарского городского округа по видам деятельности приведено в таблице 1.

Таблица 1

п/п	Вид деятельности	9 мес.2018 год		Изменение количества обращений по сравнению с 2017 годом, (+,-)%
		Количество обращений	Структура обращений, %	
1	Всего	214	100	100
2	Торговля всего, в т.ч.:	154	71,96	
	пищевыми продуктами	43	7,4	+2,1
	непродовольственными товарами	111	51,9	-4,7
3	Общественное питание	7	1,4	+2,1
4	Бытовые услуги	30	10,6	+3,4

5	Услуги транспорта	2	0,9	-0,7
6	Услуги связи	2	0,9	-0,7
7	Жилищно-коммунальные услуги	11	5,1	+3,0
8	Строительство	0	0	0,0
9	Риэлторские услуги	0	0	0,0
10	Туристские услуги	0	0	0,0
11	Финансовые услуги	1	1,0	0,0
12	Медицинские услуги	2	0,9	+0,4
13	Образовательные услуги	0	0	0,0
14	Прочие	5	5,3	-3,0

Как следует из таблицы 1, большинство обращений в 2018 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей в сфере торговли непродовольственными товарами-51,9%(2017 г.-56,6%) , бытовых услуг – 14,0%(2017 г.-10,6 % в структуре всех поступивших обращений), торговля пищевыми продуктами -20,1 %(2017 г.-18,0%), ЖКХ -5,1 (2017 г.-2,1%).

По сравнению с 2017 г. увеличилось количество обращений граждан в сфере бытовых услуг г – на 3,4%, торговли продовольственными товарами на 2,1 %.

При этом в сравнении с 2017 годом снизилось количество обращений потребителей в сфере торговли непродовольственными товарами на 4,7%, прочих видов деятельности – на 3%.

Представленные значения указывают на стабилизацию динамики общего количества поступающих обращений, начиная с 2012 г., по сравнению с ранее существовавшей многолетней тенденцией к ежегодному росту.

Основными причинами обращений граждан явились:

- продажа товаров, не соответствующих требованиям нормативных документов,
- предоставление услуг ненадлежащего качества,
- отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге),
- нарушение сроков исполнения услуг, включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей.

Большое внимание Администрация уделяет просветительской деятельности.

В 2018 году в рамках исполнения Плана мероприятий по защите прав потребителей Фондом «Качканарский центр развития предпринимательства» проведен круглый стол с привлечением специалиста территориального отдела Управления Роспотребнадзора на тему «Вопрос о противодействиях реализации контрафактной продукции» участвовало 29 СМСП, специалиста Департамента ветеринарии Свердловской области на тему «Внедрение электронной ветеринарной сертификации» - 16 СМСП, заместителя

начальника МРИ ФНС № 27 по Свердловской области на тему «Онлайн-кассы 2018: второй этап перехода» - 31 СМСП,

В 2018 году сотрудником Администрации в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей были организованы и проведены просветительские мероприятия об основах потребительских знаний среди обучающихся Качканарского горно-промышленного колледжа.

В 2018 году Фондом «Качканарский центр развития предпринимательства» организован и проведен обучающий семинар по законодательству о защите прав потребителей «Потребительский экстремизм. Как с ним бороться?» для представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Наиболее актуальные материалы потребительской тематики, опубликованы в СМИ –12 выступлений за 2018 год.

Особенностью деятельности органов местного самоуправления является оптимальное сочетание местных и общегосударственных интересов, направленных на эффективное решение задач по защите прав населения, поэтому поддержка муниципальной составляющей системы защиты прав потребителей представляет важное направление государственной политики в области защиты прав потребителей.

Защита прав потребителей превратилась в главный фактор развития экономики потребительского рынка. Политика, проводимая в данной сфере, должна преследовать две основные цели: первая - реализация комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информированности потребителей и повышение правовой грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей, вторая - взаимодействие органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по вопросам профилактики и пресечения правонарушений на потребительском рынке.

Реализация мероприятий комплексной программы позволит повысить уровень правовой грамотности населения и обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей.

Раздел 2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КОМПЛЕКСНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель комплексной программы - Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений.

Задачи комплексной программы:

- 1) повышение уровня правовой потребительской грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- 2) повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности

хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке товаров, работ и услуг Качканарского городского округа;

3) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг на потребительском рынке Качканарского городского округа;

4) обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения;

По результатам комплексной программы планируется:

-создать условия для реализации прав потребителей всем категориям граждан вне зависимости от социальной, возрастной групп, уровня достатка и состояния здоровья, а также территории проживания;

- оказание бесплатной консультационной помощи населению, при этом уделяя особое внимание социально уязвимым категориям населения;

- обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей;

- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

- повышение правовой грамотности потребителей Качканарского городского округа, при этом особое внимание необходимо уделять социально уязвимым категориям населения;

-повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг и работ;

- увеличение количества случаев добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, производителями товаров, исполнителями услуг и работ.

Срок реализации комплексной программы: 2019 - 2023 годы. Этапы реализации комплексной программы не предусмотрены.

Для оценки эффективности комплексной программы используются целевые показатели комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019 - 2023 годы» (приложение № 1 к настоящей Комплексной программе).

Раздел 3. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОМПЛЕКСНОЙ ПРОГРАММЫ

План мероприятий комплексной программы приведен в приложении № 2 к настоящей Комплексной программе.

Раздел 4. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОМПЛЕКСНОЙ ПРОГРАММЫ

Финансирование комплексной программы не предусмотрено.

Целевые показатели комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа» на 2019-2023 годы»

№ п/п	Наименование показателя	Единиц а измере ния	Справочно: базовое значение целевого показателя (на начало реализации комплексной программы)	Промежуточные значения целевых показателей				
				2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023г.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Количество консультаций по защите прав потребителей на 1 тыс. чел.	ед.	5,1	5,05	5,00	4,95	4,9	4,8
2.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на	%	50	51	52	53	54	55

	территории Качканарского городского округа							
3.	Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей)	%	50	52	54	56	58	60
4.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности	ед.	12	12	12	12	12	12
5.	Количество потребителей и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей.	ед.	76	80	85	90	95	100

Мероприятия комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа» на 2019-2023 год»

№ строки	Наименование мероприятия/ расходов на финансирование	Объем расходов на выполнение мероприятий за счёт всех источников ресурсного обеспечения, тыс.рублей						Номер строки целевых показателей, на достижение которых направлены мероприятия
		всего	2019	2020	2021	2022	2023	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Оказание консультативной помощи потребителям с подготовкой, при необходимости, писем, претензий, исков, ходатайств	0	0	0	0	0	0	1
2	Создание рубрики в газете «Качканарское время» «Школа потребителя», содержащей рекомендации по оптимальным алгоритмам действий потребителей (по мере поступления запросов)	0	0	0	0	0	0	3,4
3	Создание отдельной страницы, посвященной защите прав потребителей, в информационно-	0	0	0	0	0	0	3,4

	телекоммуникационной системе «Интернет» на официальном сайте Качканарского городского округа							
4	Актуализация информации, посвященной защите прав потребителей в рамках исполнения Соглашения о сотрудничестве о взаимодействии в целях разработки и реализации мер, направленных на защиту прав потребителей, в том числе в формате информационной согласованности и обеспечения работы сайта http://potrebitel66.ru	0	0	0	0	0	0	3,4
5	Организация и проведение уроков в образовательных учреждениях по теме «Основы потребительского законодательства».	0	0	0	0	0	0	1,2,3,5
6	Проведение круглых столов среди хозяйствующих субъектов – в зависимости от проблемных вопросов потребительской тематики на территории Качканарского городского округа	0	0	0	0	0	0	1,2
7	Изготовление и размещение плакатов для потребителей в государственных и муниципальных образовательных, медицинских, социальных учреждениях на	0	0	0	0	0	0	1,2,3

	территории муниципального образования.							
8	Разработка и размещение на стендах администрации городского округа информации для потребителей - в зависимости от проблемных вопросов на территории (варианты тематики: «Оказание платных медицинских услуг», «Начисление платы за жилищно-коммунальные услуги», «Потребительский кредит»)	0	0	0	0	0	0	1,2,3