gerb_small_word_+

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КАВАЛЕРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

\_28.11.2024\_ пгт Кавалерово № 760

**Об утверждении муниципальной программы «Организация защиты прав потребителей в Кавалеровском муниципальном округе**

**на 2025-2030 годы»**

В соответствии с Федеральным законом от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение Протокола межведомственного Совета по защите прав потребителей Приморского края от 24.07.2024 года ПР№-295-СНИ, Уставом Кавалеровского муниципального округа Приморского края, администрация Кавалеровского муниципального округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую муниципальную программу «Организация защиты прав потребителей в Кавалеровском муниципальном округе» (Приложение №1).

2. Организационно-правовому отделу Управлению организационной работы администрации Кавалеровского муниципального округа (О.П. Виговской) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Кавалеровского муниципального округа.

3. Постановление вступает в силу с 01.01.2025 года.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы Кавалеровского муниципального

округа - главы администрации

Кавалеровского муниципального округа Н.В.Лапоха

Приложение № 1

к постановлению администрации

Кавалеровского муниципального

округа от 28.11.2024 №760

**ПАСПОРТ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**"ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**В КАВАЛЕРОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОКРУГЕ**

**НА 2025 - 2030 ГОДЫ"**

|  |  |
| --- | --- |
| Ответственный исполнитель  муниципальной программы | Отдел экономики Управления экономики, планирования и потребительского рынка администрации Кавалеровского муниципального округа |
| Соисполнители муниципальной программы | Соисполнителей нет |
| Структура муниципальной программы: подпрограммы | Подпрограммы не предусмотрены |
| Отдельные мероприятия | Обеспечение защиты прав потребителей:  - организация консультационной помощи;  - оказание практической помощи в составлении претензий, исковых заявлений;  - оказание консультационной помощи гражданам и хозяйствующим субъектам;  -размещение консультационных материалов в СМИ и сети интернет.  - организация проведения вебинаров и семинаров для хозяйствующих субъектов, встречи с населением, проживающим удаленно от райцентра. |
| Сведения о государственных программах Российской Федерации и Приморского края, Стратегия социально-экономического развития Кавалеровского муниципального округа приморского края, принятых в сфере реализации муниципальной программы (при наличии) | Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный Закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Об утверждении стратегии социально-экономического развития (ССЭР) Кавалеровского муниципального округа Приморского края на 2023 - 2030 годы», утвержденное решением Думы Кавалеровского муниципального округа  № 154 от 30.03.2023 года |
| Цели муниципальной программы | Развитие системы обеспечения прав потребителей в Кавалеровском округе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров (работ, услуг) и обеспечения необходимых условий для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов |
| Задачи муниципальной программы | - Повышение уровня правовой грамотности населения;  - повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;  - повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;  - проведение политики, направленной на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции;  - способствование созданию и развитию просветительской информации в области защиты прав потребителей;  - осуществление эффективного взаимодействия с контролирующими органами |
| Целевые индикаторы и показатели программы | -Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;  -количество составленных претензий и исковых заявлений;  -количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;  -количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей; |
| Этапы и сроки реализации  Муниципальной программы | С 2025 по 2030 год |
| Объем средств бюджета Кавалеровского муниципального округа на финансирование  муниципальной программы и прогнозная оценка привлекаемых на реализацию ее целей средств федерального, краевого бюджетов, внебюджетных источников | Реализация муниципальной программы не требует финансирования |
| Ожидаемые результаты реализации  муниципальной программы | Обеспечение защиты прав потребителей  повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;  повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;  снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;  повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;  поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги) |

I. ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В КАВАЛЕРОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОКРУГЕ**

Программа разработана:

-в рамках выполнения задач, определенных [Законом](consultantplus://offline/ref=F9D6BCF97DA8270F0BF2A32EE51759951409FCD45814F5F68FCB414D5B1C1FED9A92B5F2DFB72A35B012D6A19Bq5J6F) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», [Распоряжением](consultantplus://offline/ref=F9D6BCF97DA8270F0BF2A32EE5175995150EF3D55A12F5F68FCB414D5B1C1FED9A92B5F2DFB72A35B012D6A19Bq5J6F) Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года»;

-в целях развития системы защиты прав потребителей в Кавалеровском муниципальном округе.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей в Кавалеровском округе, является недостаточная правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В этой связи средства массовой информации выполняют одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

Применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав, является важнейшим направлением деятельности, поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только посредством осуществления контрольно-надзорных функций.

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами своих законных интересов и прав.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Наибольший удельный вес занимают заключения, данные по делам о нарушении прав потребителей при приобретении товаров ненадлежащего качества. Заключения по делам о нарушении прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, составляют меньшую часть.

В рамках межведомственного взаимодействия специалистами Управления Роспотребнадзора проводятся встречи-семинары и «Круглые столы» с представителями бизнес-сообщества, рабочие совещания и семинары для предпринимателей Кавалеровского округа. С целью дальнейшего недопущения нарушений прав потребителей Управлением Роспотребнадзора проводится работа, направленная на информирование предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей.

Специалистом отдела экономики проводятся личные приемы граждан.

На постоянной основе работает горячая линия по различным направлениям защиты прав потребителей.

Организовано периодическое выездное консультирование граждан специалистом отдела экономики на базе отделов по работе с территориями, предоставляется консультационная помощь по разъяснению действующего законодательства в сфере потребительского права;

Оказывается практическая помощь в составлении претензий и исковых заявлений для обращения к субъектам хозяйствования и в судебные органы.

Основная тематика устных и письменных обращений потребителей - продажа непродовольственных и продовольственных товаров ненадлежащего качества, оказание услуг и выполнение работ, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре, нарушение сроков исполнения услуг.

С целью повышения уровня правовой грамотности граждан отделом экономики проводится разъяснительная работа по вопросам потребительского законодательства в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Правоприменительная практика показала, что большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Мероприятия по защите прав потребителей, предусмотренных законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 входят в обязанности специалиста отдела экономики Управления экономики, планирования и потребительского рынка, занимающегося иными отраслевыми вопросами. Специалист рассматривает обращения потребителей, консультирует, составляет претензии и исковые заявления по вопросам защиты прав потребителей. Так за последние 5 лет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Год оказания услуги | Очные консультации | Консультации по телефону | Составлено претензий | Составлено исковых заявлений |
| 2020 | 29 | 65 | 22 | 8 |
| 2021 | 24 | 55 | 30 | 2 |
| 2022 | 33 | 52 | 25 | 3 |
| 2023 | 18 | 50 | 23 | 4 |
| 2024 | 18 | 36 | 13 | 2 |

Наблюдается положительная динамика в уменьшении количества исковых заявлений. Можно предположить, что досудебное урегулирование спора в разрешении разногласий работает более качественно. Количество претензий также уменьшается. Однако делать вывод, что продавцы стали более клиентоориентированны и более охотно идут навстречу покупателю рано. Цифровая грамотность населения повышается, и покупатели могут использовать шаблоны претензий на различных сайтах в сети интернет, поэтому обращений непосредственно в отдел стало меньше.

Размещение на сайте администрации Кавалеровского муниципального округа информационных материалов по вопросам в сфере защиты прав потребителей как для самих потребителей, так и для предпринимателей является необходимым и способствует повышению уровня правосознания как потребителей, так и субъектов хозяйствования.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Кавалеровского муниципального округа.

**II. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПОКАЗАТЕЛИ (ИНДИКАТОРЫ),**

**ОСНОВНЫЕ ОЖИДАЕМЫЕ КОНЕЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ,**

**СРОКИ И ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Приоритетами развития системы защиты прав потребителей определены:

-обеспечение защиты прав потребителей в Кавалеровском муниципальном округе;

-проведение политики, ориентированной на производство продукции гарантированного качества;

-предотвращение проявления со стороны хозяйствующих субъектов недобросовестных практик, которые отрицательно сказываются на потребителях;

Цель Программы - создание системы защиты прав потребителей в Кавалеровском муниципальном округе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров (работ, услуг) и обеспечение необходимых условий для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов.

Задачи Программы:

-повышение уровня правовой грамотности населения;

-повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;

-создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей;

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

Показателями (индикаторами) достижения цели и решения задач являются:

-количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;

-количество составленных претензий и исковых заявлений;

-количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности;

-количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей;

Ожидаемые результаты реализации Программы:

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

-повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

-снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

-повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

-поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары (работы, услуги).

Основные [показатели](#P230) и целевые индикаторы Программы приведены в приложении № 1 к настоящей Программе.

**III. СРОКИ И ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Программа реализуется в один этап. Срок реализации - с 2025 по 2030 год.

**IV. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПРОГРАММЫ**

Достижение заявленной цели и решение поставленных задач Программы будет осуществляться в рамках реализации следующих основных мероприятий:

Основное мероприятие 1. Укрепление муниципальной системы обеспечения прав потребителей.

Основное мероприятие направленно на формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в Кавалеровском округе.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается реализация следующих мер:

Мероприятие 1.1. Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам Кавалеровского округа.

Консультационные услуги, помощь в составлении претензий, исковых заявлений, организация проведения вебинаров и семинаров для хозяйствующих субъектов, встречи с населением, проживающим удаленно от райцентра.

Результат: обеспечение органами местного самоуправления в пределах своих полномочий, определенных [Законом](consultantplus://offline/ref=F9D6BCF97DA8270F0BF2A32EE51759951409FCD45814F5F68FCB414D5B1C1FED9A92B5F2DFB72A35B012D6A19Bq5J6F) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей", оперативной защиты интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан.

Основное мероприятие 2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, являются низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается реализация следующих мер:

Мероприятие 2.1. Освещение в средствах массовой информации и на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет вопросов защиты прав потребителей.

Результат: Повышение уровня правовой грамотности и информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты.

Результат: Повышение уровня правовой грамотности и информированности хозяйствующих субъектов, граждан о правах потребителей и способах их защиты, потребительских свойствах товаров и др.

Основное мероприятие 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятие 3.1. Направление информационно-методических материалов и указаний по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке Кавалеровского округа. Организация и проведение просветительных мероприятий среди хозяйствующих субъектов и граждан по вопросам защиты прав потребителей и основах потребительских знаний.

Предоставление консультационной поддержки организациям и индивидуальным предпринимателям по вопросам обеспечения защиты прав потребителей.

Результат: уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.

**V. ИНФОРМАЦИЯ О РЕСУРСНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ ПРОГРАММЫ**

Ресурсное обеспечение Программы не требуется.

**VI. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Программа реализуется при исполнении запланированных мероприятий. [Перечень](#P321) основных направлений и мероприятий Программы содержится в приложении № 2 к настоящей Программе.

Приложение N 1

к муниципальной программе

"Организация защиты прав

потребителей в Кавалеровском

муниципальном округе на 2025 - 2030 годы"

СВЕДЕНИЯ О ПОКАЗАТЕЛЯХ (ИНДИКАТОРАХ)МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

"ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В КАВАЛЕРОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОКРУГЕ НА 2025-2030 ГОДЫ»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | показатель (индикатор) (наименование) | Единица измерения | Значение показателей (индикаторов) | | | | | | |
| Отчетный год  2024 год | 2025 год | 2026 год | 2027 год | 2028 год | 2029 год | 2030 год |
| 1. | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей | единиц | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 14 | 14 |
| 2. | Количество составленных претензий и исковых заявлений | единиц | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | 11 | 11 |
| 3. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности | единиц | 9 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| 4. | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей | кол-во человек | 10 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 |

Приложение N 2

к муниципальной программе

"Организация защиты

прав потребителей

в Кавалеровском муниципальном

округе на 2025 - 2030 годы"

ПЕРЕЧЕНЬ

И КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ РЕАЛИЗУЕМЫХ В СОСТАВЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ОТДЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

«ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В КАВАЛЕРОВСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ ОКРУГЕ

НА 2025 - 2030 ГОДЫ»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  подпрограммы,   отдельного   мероприятия | Ответственный исполнитель,  соисполнители | Срок | | Ожидаемый   результат   (краткое   описание) | Последствия   не реализации  муниципальной  программы,   подпрограммы,   отдельного   мероприятия | Связь подпрограммы, отдельного мероприятия с показателями муниципальной программы |
| начала  реализации подпрограммы, отдельного мероприятия | окончания  реализации подпрограммы, отдельного мероприятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Организация защиты прав потребителей в Кавалеровском муниципальном округе на 2025-2030 годы» | Отдел экономики Управления экономики, планирования и потребительского рынка | 2025 год | 2030 год | повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты;  повышение правовой грамотности населения;  повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей. | Неудовлетворенность потребителей в системе защиты их прав | Мероприятие направлено на осведомленность граждан информацией в сфере ЗПП, проведенным количеством консультаций и количеством составленных претензий и исковых заявлений. |
| 1.1 | оказание консультационной и практической помощи в составлении претензий, исковых заявлений | Отдел экономики Управления экономики, планирования и потребительского рынка | 2025 год | 2030 год |
| 2.1 | размещение консультационных материалов в СМИ и сети интернет | Отдел экономики Управления экономики, планирования и потребительского рынка | 2025 год | 2030 год |
| 3.1 | организация проведения семинаров для хозяйствующих субъектов, встречи с населением, проживающим удаленно от райценра | Отдел экономики Управления экономики, планирования и потребительского рынка | 2025 год | 2030 год |