

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ШАРАНГСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

# НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.11.2020 N 482

**Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе Нижегородской области на 2021-2023 годы»**

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Шарангского муниципального района и в соответствии со ст. 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», администрация Шарангского муниципального района

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить муниципальную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе Нижегородской области на 2021-2023 годы», согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Шарангского муниципального района Нижегородской области в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 года.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, заведующую отделом экономики и имущественных отношений Т.В. Новоселову.

Глава местного самоуправления Д.О.Ожиганов

Утверждена

постановлением администрации

Шарангского муниципального района

от 30.11.2020 г. № 482

**Муниципальная программа**

**«Обеспечение защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе Нижегородской области на 2021-2023 годы»**

**1. Паспорт государственной программы**

ПАСПОРТ

муниципальной программы

"Обеспечение защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе Нижегородской области на 2021-2023 годы"

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик-координатор муниципальной программы | Администрация Шарангского муниципального района Нижегородской области (Отдел экономики и имущественных отношений) |
| Соисполнители муниципальной программы | отсутствуют |
| Подпрограммы муниципальной программы | отсутствуют |
| Цели муниципальной программы | Развитие системы защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе Нижегородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты |
| Задачи муниципальной программы | 1)повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;2)повышение доступности правовой помощи для потребителей;3)создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей;4)повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;5)систематическая оценка состояния потребительского рынка;6)обеспечение защиты прав потребителей |
| Этапы и сроки реализации муниципальной программы | Муниципальная программа реализуется в один этап2021-2023 годы |
| Объемы финансирования муниципальной программы за счет всех источников | Финансирование муниципальной программы не предусмотрено |
|  | Наименованиепрограммы | Источники финансирования | Расходы (тыс. руб) по годам | Всего |
| 2021 | 2022 | 2023 |  |
|  | Всего по муниципальной программе | Всего | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Федеральный бюджет | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Областной бюджет | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Районный бюджет | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Прочие источники | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Индикаторы достижения цели |
| № п/п | Наименование индикатора/непосредственного результата | Ед. изм. | 2023год |
| 1 | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тыс. человек | ед. | 2,0 |
| 2 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в сети Интернет и на платформе в социальных сетях | ед. | 4 |
| 3 | Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности | ед. | 30 |
| 4 | Уровень правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) | % | 60 |
| Показатели непосредственных результатов |
| 1 | Количество бесплатных консультаций в сфере защиты прав потребителей | ед. | 40 |
| 2 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в информационно - коммуникационной сети "Интернет" и на платформе в социальных сетях | ед. | 4 |
| 3 | Количество распространенных печатных информационных материалов для потребителей | ед. | 30 |
| 4 | Количество распространенных, в т.ч. по e-mail, информационных материалов для хозяйствующих субъектов | ед. | 50 |
| 5 | Количество телепередач | ед. | 1 |
| 6 | Количество открытых горячих линий по вопросам защиты прав потребителей | ед. | 1 |
| 7 | Количество семинаров для хозяйствующих субъектов | ед. | 2 |
| 8 | Количество опрошенных потребителей | ед. | 50 |
| 9 | Количество мероприятий для учащихся | ед. | 2 |

**2. Текстовая часть государственной программы**

**2.1. Характеристика текущего состояния**

Муниципальная программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе на 2021-2023 годы" (далее - муниципальная программа) направлена на повышение качества жизни населения, путем реализации гражданами потребителями своих потребительских прав, рационального использования полученных доходов для приобретения качественных товаров, работ и услуг.

Программа представляет комплекс мер, направленных на создание условий для эффективной защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе, снижение социальной напряженности на потребительском рынке товаров и услуг.

Сфера потребительского рынка в Шарангском муниципальном районе достаточно развита, и насчитывает по состоянию на начало 2020 года 93 объекта, обеспеченность населения площадью стационарных торговых объектов (в кв. метрах на 1000 человек) составляет 570,88 кв. метров (при нормативе 487 кв. метров).

Потребительский рынок не может обеспечить гражданам потребителям равные возможности удовлетворения своих потребностей наравне с другими участниками рынка.

Маркетинговые стратегии федеральных торговых сетей, развитие интернет торговли, развитие платных услуг, жилищно-коммунальная реформа, не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях граждан. Как показывает практика, не все организации и индивидуальные предприниматели ведут добросовестную предпринимательскую деятельность по отношению к гражданам. Изменения в законодательстве, направленные на ограничение контроля за хозяйствующими субъектами на потребительском рынке, привело к сокращению количества проверок и явилось дополнительным фактором для возникновения имущественных рисков потребителей в результате приобретения некачественных товаров и получения некачественных услуг.

На территории Шарангского муниципального района мероприятия по обеспечению защиты прав и интересов потребителей осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по защите прав потребителей.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав по Нижегородской области.

Администрация Шарангского муниципального района в пределах своей компетенции обеспечивает оперативную защиту интересов граждан: осуществляются мероприятия по информационному обеспечению потребителей, в том числе консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей, размещение информационных материалов в средствах массовой информации, проводится просветительская работа с представителями бизнеса.

Одним из важных приоритетов в определении направлений деятельности по предупреждению нарушений на потребительском рынке является работа с обращениями граждан, которая позволяет выявить на потребительском рынке направления с высоким уровнем нарушения законодательства о защите прав потребителей. Структура обращений граждан, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Шарангского муниципального района, крайне разнообразна и отражает состояние потребительского рынка.

Динамика поступающих обращений свидетельствует об увеличении потребности граждан в защите их прав. С 2016 года по настоящее время количество таких обращений граждан, поступивших в администрацию Шарангского муниципального района увеличилось на 14,2% (в 2016 году – 19, в 2019 году -27).

Следует отметить, что большая часть консультаций в сфере защиты прав потребителей оказывается по телефону, а именно 71% - в 2016 году, 66% - в 2019 году. При этом на личном приёме в 2019 году было принято 14 человек, что на 5 человек больше чем в 2016 году.

Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей поступивших в Администрацию Шарангского муниципального района

| Тематика обращений | 2016 | 2019 |
| --- | --- | --- |
| всего | *%* | Всего | *%* |
| **Всего обращений на нарушение прав потребителей** | **19** |  | **27** |  |
| из них:**розничная торговля** | **16** | **84,21** | **26** | **96,30** |
| в том числе:бытовая техника, электроника | 9 | 47,37 | 13 | 48,15 |
| обувь | 6 | 31,58 | 8 | 29,63 |
| прочие | 1 | 5,26 | 5 | 18,52 |
| **услуги** | **3** | **15,79** | **1** | **3,70** |
| в том числе:услуги по изготовлению мебели | 2 | 10,53 | 1 | 3,70 |
| жилищно-коммунальные услуги | 1 | 5,26 | 0 | 0 |

В структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей первое место занимают обращения с жалобами на бытовую технику и электронику, второе место – на обувь, третье место - на услуги по изготовлению мебели.

За 2019 год по сравнению с аналогичным периодом 2016 годом снизилось количество обращений с жалобами на услуги по изготовлению мебели, возросло - на некачественную обувь и бытовую технику, электронику.

Количество обращений граждан, поступивших за девять месяцев 2020 года, распределились следующим образом. Большая часть обращений в отношении бытовой техники, электроники, при этом сократились нарушения прав потребителей в сегменте продажи обуви на 30%. Следует отметить рост числа обращений в отношении мебели на 34%.

Основные причины обращений граждан с жалобами на непродовольственные товары:

1. ненадлежащее качество товаров;
2. безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;
3. нарушение сроков доставки предварительного оплаченного товара;
4. отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара товар обладающий аналогичными потребительскими свойствами;
5. нарушение правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, увеличение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом.

Самые распространенные нарушения в продовольственной торговле это несоответствие цены указанной на ценнике.

Основным направлением в работе по защите прав потребителей является профилактика, предупреждение и пресечение нарушений в сфере продажи товаров и услуг и их устранение в добровольном порядке. При этом используются такие методы и формы как, информационная и просветительская работа с привлечением средств массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям.

Сложившаяся на территории Шарангского муниципального района ситуация с защитой прав потребителей определяет необходимость перехода на новый уровень защиты прав потребителей, направленный на консолидацию усилий федеральных органов, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей.

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.

В результате реализации мероприятий программы к 2023 году количество консультаций в сфере защиты прав потребителей составит 40 ед., уровень правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей возрастёт до 60%.

Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод.

**2.2. Цели, задачи муниципальной программы**

Цель муниципальной программы - развитие системы защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи муниципальной программы:

1)повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

2)повышение доступности правовой помощи для потребителей;

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

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

5)систематическая оценка состояния потребительского рынка;

6) обеспечение защиты прав потребителей.

В конечном итоге успешная реализация мероприятий муниципальной программы позволит:

1) повысить уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

2) повысить правовую грамотность населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

3) уменьшить количество нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, обеспечить повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

4) увеличить количество фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями).

**2.3. Сроки и этапы реализации муниципальной программы**

Программа реализуется в один этап.

Сроки реализации муниципальной программы 2021-2023 годы.

**2.4. Перечень основных мероприятий муниципальной программы**

1) Укрепление системы защиты прав потребителей

В рамках данных мероприятий предусматривается развитие системы защиты прав потребителей. Оперативный обмен информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Шарангского муниципального района, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан.

2) информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей

В рамках данных мероприятий предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у граждан, проживающих на территории Шарангского муниципального района, навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей, свободного и бесплатного доступа всех категорий граждан к информационным ресурсам, направленных на защиту прав потребителей.

3) Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей

Для достижения положительного эффекта запланированы мероприятия не только с потребителями, но и хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование предоставления безопасных товаров, работ и услуг.

4) Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей

Мероприятия направлены на оценку ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг, состояние системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы.

Информация об основных мероприятиях Программы представлена в таблице 1.

Таблица 1. Перечень основных мероприятий

муниципальной программы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Наименование мероприятия | Категория расходов (капвложения, НИОКР и прочие расходы) | Сроки выполнения (годы) | Исполнители мероприятия | Объем финансирования (по годам) за счет средств местного бюджета (тыс.руб.) |
| 2021 | 2022 | 2023 | Всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Цель муниципальной программы: развитие системы защиты прав потребителей в Шарангском муниципальном районе Нижегородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 1. | Основное мероприятие Обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей | Прочие расходы | 2021-2023 | Отдел экономики и имущественных отношений | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 2. | Основное мероприятие Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей | Прочие расходы | 2021-2023 | Отдел экономики и имущественных отношений | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 3. | Основное мероприятие Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей | Прочие расходы | 2021-2023 | Отдел экономики и имущественных отношений | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 4. | Основное мероприятие Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей | Прочие расходы | 2021-2023 | Отдел экономики и имущественных отношений | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

**2.5. Индикаторы достижения цели и непосредственные**

**результаты реализации муниципальной программы**

Индикаторы достижения цели и непосредственные результаты реализации Программы представлены в таблице 2.

Таблица 2. Сведения об индикаторах и непосредственных результатах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование индикатора/ непосредственного результата | Ед. изм. | Значение индикатора /непосредственного результата(по годам) |
| 2021 | 2022 | 2023 |
| Индикаторы |
| 1. | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тыс. человек | ед. | 1,8 | 1,9 | 2,0 |
| 2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в сети Интернет и на платформе в социальных сетях | ед. | 2 | 3 | 4 |
| 3. | Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности | ед. | 20 | 25 | 30 |
| 4 | Уровень правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) | % | 50 | 55 | 60 |
| Непосредственные результаты |
| 1. | Количество бесплатных консультаций в сфере защиты прав потребителей | ед. | 30 | 35 | 40 |
| 2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в информационно - коммуникационной сети "Интернет" и на платформе в социальных сетях | ед. | 2 | 3 | 4 |
| 3. | Количество распространенных печатных информационных материалов для потребителей | ед. | 20 | 25 | 30 |
| 4. | Количество распространенных, в т.ч. по e-mail, информационных материалов для хозяйствующих субъектов | ед. | 40 | 45 | 50 |
| 5. | Количество телепередач | ед. | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Количество открытых горячих линий по вопросам защиты прав потребителей | ед. | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Количество семинаров для хозяйствующих субъектов | ед. | 1 | 1 | 2 |
| 8 | Количество опрошенных потребителей | ед. | 40 | 45 | 50 |
| 9 | Количество мероприятий для учащихся | ед. | 1 | 1 | 2 |

**2.6. Меры правового регулирования**

Принятие новых нормативных правовых актов для реализации Программы не планируется.

**2.7. Участие в реализации муниципальной программы муниципальных унитарных предприятий, хозяйственных обществ с участием Шарангского муниципального района Нижегородской области, общественных, научных и иных организаций, а также внебюджетных фондов**

Участие в реализации муниципальной программы муниципальных унитарных предприятий, хозяйственных обществ с участием Шарангского муниципального района Нижегородской области, общественных, научных и иных организаций, а также внебюджетных фондов не предусмотрено.

**2.8. Обоснование объема финансовых ресурсов**

Финансирование мероприятий муниципальной программы не предусмотрено.

**2.9. Анализ рисков реализации муниципальной программы**

### Правовые риски связаны с изменением федерального и регионального законодательства. Это может привести к существенному увеличению планируемых сроков или изменению условий реализации мероприятий муниципальной программы.

Для минимизации воздействия данной группы рисков планируется проводить мониторинг планируемых изменений федеральном и региональном законодательстве.

Административные риски связаны с неэффективным управлением реализацией муниципальной программы, что может повлечь за собой потерю управляемости, нарушение ее цели и задач, не достижение плановых значений показателей.

Основными условиями минимизации административных рисков являются:

- формирование эффективной системы управления реализацией муниципальной программы;

- регулярный мониторинг реализации и своевременная корректировка мероприятий муниципальной программы.

**3. Подпрограммы муниципальной программы**

 Принятие подпрограмм в рамках муниципальной программы не предусмотрено.