



СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
Байкаловский муниципальный район
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 октября 2014 года

№ 627

с. Байкалово

Об утверждении муниципальной программы
«Защита прав потребителей в муниципальном образовании
Байкаловский муниципальный район на 2015-2017 годы»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», на основании ст. 28 Устава муниципального образования Байкаловский муниципальный район, Администрация муниципального образования Байкаловский муниципальный район

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить муниципальную программу «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район на 2015-2017 годы» (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать в «Муниципальном вестнике» - приложении к газете «Районные будни» и разместить на официальном сайте муниципального образования в сети «Интернет» www.mobmr.ru.
3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Муниципального образования
Байкаловский муниципальный район



А.А.Жуков

УТВЕРЖДЕНА
 Постановлением администрации
 Муниципального образования
 Байкаловский муниципальный район
 от 21 октября 2014 года №627

**МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
 «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МУНИЦИПАЛЬНОМ
 ОБРАЗОВАНИИ БАЙКАЛОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН НА
 2015-2017 ГОДЫ»**

**1. Паспорт муниципальной программы
 «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский
 муниципальный район на 2015-2017 годы»**

1.1. Наименование Программы	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район на 2015-2017 годы» (далее - Программа)
1.2. Основание для разработки Программы	Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
1.3. Заказчик Программы	Администрация муниципального образования Байкаловский муниципальный район
1.4. Разработчик Программы	Экономический отдел администрации муниципального образования Байкаловский муниципальный район
1.5. Цель Программы	Создание условий для реализации потребителями своих прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и нормативными актами Российской Федерации и Свердловской области.
1.7. Основные задачи Программы	- Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район; - Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан муниципального района по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;

	<ul style="list-style-type: none"> - Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципального района; - Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей в муниципальном районе и соблюдении законодательства о защите прав потребителей; - Обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей муниципального района.
1.8. Показатели Программы	<ul style="list-style-type: none"> - Увеличение количества консультаций по защите прав потребителей; - Повышение уровня информированности населения; - Уменьшение количества нарушений законодательства Российской Федерации и Свердловской области в сфере потребительского рынка; - Увеличение количества споров, разрешаемых в досудебном порядке, между продавцами, изготовителями, исполнителями и потребителями; - Увеличение удельного веса нарушений прав потребителей, устраненных в досудебном порядке; - Увеличение прироста просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей; - Рост добровольного удовлетворения законных требований со стороны предпринимателей и юридических лиц.
1.9. Сроки реализации Программы	2015 – 2017 годы
1.10. Система организации контроля за исполнением Программы	Контроль за ходом реализации Программы осуществляет Администрация муниципального образования Байкаловский муниципальный район

2. Текст муниципальной программы «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район на 2015-2017 годы»

2.1. Содержание проблемы и обоснование необходимости ее решения программными методами

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Создание условий для обеспечения и защиты, установленных федеральным законодательством, прав потребителей является неотъемлемой частью социальной политики государства.

Программа представляет собой комплекс мер направленных на развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район, увязанных по ресурсам, исполнителям, срокам реализации и направленных на создание в муниципальном образовании условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке товаров и услуг.

Основное направление в вопросах защиты прав потребителей является создание на территории муниципального образования Байкаловский муниципальный район благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является предупреждение и профилактика правонарушений. Большую важность играют досудебные формы разрешения споров, связанных с нарушением прав потребителей, ввиду длительности сроков рассмотрения дел по защите прав потребителей в судах.

В Программе определены цели и задачи, характеристика состояния, проблемные вопросы защиты прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район, и пути их решения.

Кроме того, в связи с отменой применения контрольно-кассовой техники при расчетах с клиентами для плательщиков единого налога на вмененный доход, потребители не всегда, даже по требованию, могут получать документы, подтверждающие факт совершения покупки (услуги), что в свою очередь

затрудняет отстаивание потребительских прав в случае возникновения конфликтных ситуаций.

В связи с изменением законодательства, когда снижается количество проводимых всеми надзорными органами проверок, результаты контрольно-надзорных мероприятий свидетельствуют об увеличении нарушений прав потребителей.

Изменения на потребительском рынке неизбежно влекут изменение круга и характера проблем, возникающих у потребителей при реализации прав, закрепленных законодательством Российской Федерации.

В связи с этим создается угроза многочисленных нарушений прав и законных интересов потребителей в различных сферах потребительского рынка, и в первую очередь в наиболее проблемных с точки зрения достигнутого уровня защиты прав потребителей: оказании населению, услуг потребительского кредитования, перевозки пассажиров, связи, а также торговле, оказании населению бытовых услуг, услуг общественного питания и других.

В настоящее время к вопросу о качестве и безопасности товаров и услуг возникает повышенный интерес, как со стороны государства, так и со стороны рядовых потребителей. Создание общегосударственной системы управления качеством сегодня приобретает чрезвычайную актуальность. В связи с этим творческое усвоение теоретических знаний специалистами в области управления качеством продукции и проведения экспертизы качества является стратегической задачей, так как недооценка значения качества продукции и необходимости систематической и целенаправленной работы по его повышению приводит к потере позиций российской промышленности во многих ключевых отраслях. В решении этой задачи непосредственное участие должны принимать все предприятия и организации, специалисты промышленности, сельского хозяйства и торговли, работающие в сфере производства и реализации потребительских товаров.

Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты.

Работа с предпринимателями (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг) должна быть направлена в первую очередь на информирование предпринимателей о нормах действующего федерального и регионального законодательства, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Защита нарушенных прав наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан, так как зачастую представляет угрозу здоровью и жизни потребителей (фальсификация продуктов питания, некачественные ЖКУ и т.д.).

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках муниципальной программы, совместными действиями федеральных и региональных органов исполнительной власти.

Опираясь на наработанный потенциал, муниципальная программа «Защита прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район» позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод. Предполагается, что основные цели и задачи Программы будут неразрывно связаны с основными стратегиями развития страны - повышение благосостояния людей и улучшение качества жизни.

2.2. Цели и задачи Программы

Целью Программы является:

- Создание условий для реализации потребителями своих прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и нормативными актами Российской Федерации и Свердловской области.

Достижение указанной цели требует решения следующих задач:

- Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район;
- Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан муниципального района по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;
- Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципального района;
- Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей в муниципальном районе и соблюдении законодательства о защите прав потребителей;
- Обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей муниципального района.

2.2.1. Улучшение просвещения и информирования потребителей в сфере потребительского рынка

Работа с потребителями будет направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленным законодательством правами, гарантиями и способами защиты.

В рамках решения данной задачи предусмотрен комплекс мероприятий по разработке и изданию для потребителей информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, оформлению информационных стендов, проведение конференций по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

Информация о свойствах и качестве продовольственных и непродовольственных товаров, выполнения работ, оказания услуг в различных сферах деятельности, а также результаты социологических опросов будут освещаться в средствах массовой информации.

Другой важной составляющей такой работы является систематическое информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается реформируемых секторов потребительского рынка - торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг и других, поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

2.2.2. Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не только защита уже нарушенных прав, но и их профилактика и пресечение.

Для достижения положительного результата такая работа должна проводиться как с потребителями, так и с продавцами (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг), работающими на потребительском рынке.

Работа с предпринимателями (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг) будет направлена, прежде всего, на информирование предпринимателей о нормах федерального законодательства и законодательства Свердловской области, а также санкциях за их нарушения, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

2.2.3. Совершенствование нормативно-правового и организационного обеспечения защиты прав потребителей

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих адекватно уровню развития экономики и общества формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав

потребителей.

Принятие нормативных правовых актов для достижения целей реализации Программы не требуется.

2.3. Срок реализации Программы

Настоящая Программа реализуется в течение 2015 - 2017 годов без деления на этапы. Мероприятия будут выполняться в соответствии со сроками, указанными в Плане мероприятий Программы. Мероприятия Программы могут быть скорректированы с учетом происходящих в экономике реформ.

2.4. Управление Программой и механизм ее реализации

Заказчиком-координатором Программы является администрация муниципального образования Байкаловский муниципальный район.

Разработчиком Программы является Экономический отдел администрации муниципального образования Байкаловский муниципальный район.

Оценка результативности действия Программы будет проводиться по результатам отчетного года Администрацией муниципального района Байкаловский муниципальный район.

2.5. Оценка эффективности реализации Программы

Реализация Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей.

Совершенствование форм и методов, направленных на профилактику и предупреждение нарушений в сфере защиты прав потребителей, создадут условия для повышения культуры обслуживания потребителей и ведения предпринимательской деятельности, повышения гражданского самосознания изготовителей товаров и исполнителей (работ и услуг).

Программа позволит обеспечить первоочередную задачу повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

При реализации Программы будут достигнуты следующие результаты:

- сокращению количества нарушений в сфере потребительского рынка, связанных с незнанием производителями, предпринимателями, потребителями требований нормативных правовых актов Российской Федерации;
- повышению уровня правовой грамотности, информированности потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- повышению уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав;
- стимулированию повышения качества товаров, работ и услуг, представляемых на потребительском рынке муниципального района;

- эффективности защиты нарушенных прав потребителей;
- увеличению доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;
- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей;
- стабилизация ситуации по письменным жалобам и обращениям, от граждан по вопросу нарушения законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка.

Реализация Программы позволит повысить результативность муниципальной поддержки по защите прав потребителей, социальную защищенность населения муниципального образования Байкаловский муниципальный район.

2.6. Внешние факторы, негативно влияющие на реализацию Программы, и мероприятия по их снижению

К возможным внешним факторам, негативно влияющим на реализацию Программы, относятся:

- изменения федерального законодательства;
- обстоятельства непреодолимой силы.

2.7. Система организации контроля за исполнением Программы

Контроль за исполнением Программы осуществляет администрация муниципального образования Байкаловский муниципальный район.

**3. Мероприятия муниципальной программы
«Защита прав потребителей в муниципальном образовании
Байкаловский муниципальный район на 2015-2017 годы»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения
Раздел 1. Работа с письмами и обращениями граждан.		
1.1.	Прием граждан: Понедельник, среда, пятница - с 8 ⁰⁰ до 16 ⁰⁰ Перерыв с 12 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ Суббота, воскресенье выходной. Изучение характера и сути обращения. Консультация потребителей, разъяснение их прав в соответствии с ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными документами, необходимыми для рассмотрения обращения.	2015-2017 годы
1.2.	Анализ договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем, изготовителем), с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей.	2015-2017 годы
1.2.	Изучение нормативных актов и документов, необходимых для разрешения обращения.	2015-2017 годы
1.3.	Работа с руководителем хозяйствующего субъекта по разрешению жалобы (ознакомление с обращением, заявлением, разъяснение требований Законодательства по защите прав потребителей и других нормативных актов).	2015-2017 годы
1.4.	Анализ информации для возможности разрешения жалобы потребителя во внесудебном порядке. Помощь в составлении претензии.	2015-2017 годы
1.5.	Оказание консультативной помощи потребителям с подготовкой, при необходимости, писем, претензий, исков, ходатайств.	2015-2017 годы
1.6.	Ведение Журнала регистраций заявлений, обращений по вопросам защиты прав потребителей.	2015-2017 годы
Раздел 2. Судебная защита потребителей.		
2.1.	Оказание консультативно-правовой помощи в составлении (написании) искового заявления с разъяснениями по порядку его подачи в суды общей юрисдикции.	2015-2017 годы

2.2.	Изучение нормативно-правовой базы, необходимой для оказания помощи в составлении (написании) искового заявления в суды общей юрисдикции.	2015-2017 годы
2.3.	Проведение консультаций с потребителем (истцом) перед судебным заседанием.	2015-2017 годы
Раздел 3. Взаимодействие работы администрации в области защиты прав потребителей.		
3.1.	Взаимодействие Администрации муниципального образования Байкаловский муниципальный район с Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области по заключенному Соглашению №2/(633) от 20.11.2013г. «Об информационном взаимодействии для обеспечения работы сайта «Защита прав потребителей Свердловской области»».	2015-2017 годы
3.2.	Взаимодействие Администрации муниципального образования Байкаловский муниципальный район с Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Талицком, Байкаловском, Тугулымском районах, городе Камышлов, Камышловском и Пышминском районах.	2015-2017 годы
Раздел 4. Подготовка и размещение информационных материалов, направленных на просвещение граждан по вопросам потребительского законодательства.		
4.1.	Подготовка информационных материалов к проведению Всемирного Дня защиты прав потребителей (публикация в местных СМИ, на официальном сайте администрации www.mobmr.ru и на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» www.potrebitel66.ru). Работа телефона «Горячей линии».	Февраль-март 2015-2017 годы
4.2.	Обеспечение размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации МО Байкаловский муниципальный район www.mobmr.ru информации в области защиты прав потребителей. Раздел на сайте: «Малый бизнес» далее «Защита прав потребителей».	2015-2017 годы
4.3.	Подготовка и публикация материалов по вопросам защиты прав потребителей в СМИ. Создание рубрики в печатном издании «Районные будни» («Новости для потребителей»), содержащей рекомендации по оптимальным алгоритмам действий потребителей (ежеквартально).	2015-2017 годы

4.4.	Обеспечение размещения информации на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области» www.potrebitel66.ru	2015-2017 годы
4.5.	Издание и распространение информационных материалов (буклетов, брошюр и т.д.) по вопросам защиты прав потребителей.	2015-2017 годы
4.6.	Разработка информации для потребителей, с целью размещения на стенде в администрации МО Байкаловский муниципальный район.	2015-2017 годы
Раздел 5. Подведение итогов мероприятий по защите прав потребителей		
5.1.	Освещение итогов проведения мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в СМИ (Газета «Районные будни»).	2015-2017 годы
5.2.	Подготовка информации о защите прав потребителей в муниципальном образовании Байкаловский муниципальный район к докладу Главы.	2015-2017 годы