

# АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

#### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 декабря 2017 года №1396-П

г. Петровск

Об утверждении Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Саратовской области от 19 июля 2016 года № 378-П «О Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2016-2020 годы», на основании Устава Петровского муниципального района Саратовской области администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

- 1.Утвердить Комплексную программу «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы» согласно приложению.
- 2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Петровские вести» и разместить на официальном сайте администрации Петровского муниципального района Саратовской области.
- 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.
- 4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Петровского муниципального района Колдина В.В.

Глава Петровского муниципального района

Д.В. Фадеев

Приложение к постановлению администрации Петровского муниципального района от 14 декабря 2017 года № 1396-П

# Комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

### Паспорт программы

Наименование	Комплексная программа «Обеспечение защиты прав			
Программы	потребителей в Петровском муниципальном районе на			
	2018-2020 годы»			
Основание для	Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года			
разработки	№2300-1 «О защите прав потребителей», постановление			
Программы	Правительства Саратовской области от 19 июля 2016			
	года № 378-П «О Комплексной программе			
	«Обеспечение защиты прав потребителей в			
	Саратовской области» на 2016-2020 годы»			
Заказчик	Администрация Петровского муниципального района			
Программы	Саратовской области (далее по тексту – администрация			
	района)			
Разработчик	Отдел экономического развития, торговли и			
Программы	инвестиционной политики администрации Петровского			
	муниципального района (далее по тексту – отдел			
	экономического развития)			
Цель Программы	Создание на территории Петровского муниципального			
	района условий для эффективной защиты прав			
	потребителей, установленных законодательством			
	Российской Федерации.			
Задачи Программы	- формирование эффективной и доступной			
	системы обеспечения защиты прав потребителей в			
	Петровском муниципальном районе;			
	- содействие повышению правовой грамотности и			
	информированности населения района в вопросах			
	защиты прав потребителей;			
	- повышение уровня правовой грамотности			
	хозяйствующих субъектов, осуществляющих			
	деятельность в сфере потребительского рынка района;			
	- реализация комплекса мер по предотвращению			
	поступления на потребительский рынок района товаров			
	и услуг ненадлежащего качества, опасных для жизни,			

	здоровья и окружающей среды, фальсифицированных			
Спом поотупому	товаров, оказания некачественных услуг населению			
Срок реализации	2018-2020 годы			
Программы				
Исполнители	Администрация Петровского муниципального района			
основных	Саратовской области,			
мероприятий	Северо-Западный Территориальный отдел Управления			
Программы	Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав			
	потребителей и благополучия человека по Саратовской			
	области (по согласованию),			
	ОГУ «Петровская районная станция по борьбе с			
	болезнями животных» (по согласованию)			
Ожидаемые	- формирование эффективной и доступной системы			
конечные	обеспечения защиты прав потребителей на территории			
результаты	Петровского муниципального района;			
реализации	- снижение количества нарушений прав потребителей			
Программы	на рынке товаров, работ, услуг Петровского			
	муниципального района;			
	- 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.)			
Оценочные	- увеличение количества консультаций, полученных			
показатели	потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10			
Программы	процентов по отношению к показателю 2017 года;			
	- увеличение количества потребительских споров,			
	урегулированных в досудебном порядке службами по			
	защите прав потребителей, на 9,5 процентов по			
	отношению к показателю 2017 года;			
	- увеличение количества хозяйствующих субъектов,			
	принявших участие в семинарах-совещаниях по			
	вопросам соблюдения требований законодательства о			
	защите прав потребителей, на 10 процентов по			
	отношению к показателю 2017 года;			
	omomomino к nokusuromo 2017 годи,			

	- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года			
Объем финансового обеспечения муниципальной программы, в том числе по годам	Комплексная программа не требует финансового обеспечения			

#### 1. Характеристика сферы реализации Комплексной программы

Одной из основных задач социально-экономического развития Петровского муниципального района является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

Правовой основой защиты прав потребителей является Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». В настоящее время на практике отработаны схемы его реализации.

Одним из приоритетных направлений в работе контролирующих органов является профилактика, предупреждение и пресечение нарушений в сфере продажи товаров и услуг и их устранение в добровольном порядке. При этом используются различные методы и формы, информационная и просветительская работа с привлечением средств массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям, проведение целевых проверок отдельных секторов потребительского рынка товаров, работ, услуг.

В целях предупреждения правонарушений на потребительском рынке товаров и услуг проводятся контрольно-надзорные мероприятия, по результатам которых руководителям предприятий выдаются предписания с указанием сроков устранения нарушений, обязательных требований нормативных документов.

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.

Вместе с тем, стремительное развитие современного рынка товаров и услуг приводит к обозначению новых проблем правового, экономического, организационного и социального характера.

Рынок товаров и услуг не может обеспечить всем потребителям равных возможностей взаимоотношениях c хозяйствующими субъектами. во Появление товаров посредством сетевых новых методов продажи развитие дистанционного способа супермаркетов, продаж, долевого строительства, потребительского кредитования, медицинских туристических услуг, жилищно-коммунальная реформа и другие новшества не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей. В числе основных причин обращений граждан является не предоставление хозяйствующими субъектами информации о (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях, продавцах), нарушения сроков исполнения услуг, а также продажа товаров и предоставление услуг ненадлежащего качества.

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 жилищнокоммунального хозяйства), оценка результатов изменения законодательства в сфере защиты прав потребителей, выявления пробелов в нем и подготовка предложений по совершенствованию нормативной базы.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Петровского муниципального района необходим переход на новый уровень защиты прав потребителей, для чего необходимы новые организационные подходы, объединений усилий всех структур оказывающих влияние на эту сферу общественных отношений.

Реализация мероприятий, предусмотренных настоящей Комплексной программой позволит решить обозначенные задачи и будет способствовать повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности в обществе.

### 2. Цель и задачи Комплексной программы

Основной целью Комплексной программы является создание на территории Петровского муниципального района условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации.

Для достижения этой цели необходимо решение комплекса задач, основными из которых являются:

- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе;
- содействие повышению правовой грамотности и информированности населения района в вопросах защиты прав потребителей;
- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка района;
- реализация комплекса мер по предотвращению поступления на потребительский рынок района товаров и услуг ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья и окружающей среды, фальсифицированных товаров, оказания некачественных услуг населению.

#### 3. Целевые показатели Комплексной программы

Целевыми показателями, определяющими решение поставленных задач, являются:

- увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав, на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года;
- увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей, на 9,5 процентов по отношению к показателю 2017 года;
- увеличение количества хозяйствующих субъектов, принявших участие в семинарах-совещаниях по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года;
- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей, на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года (Приложение 1).

Повышение уровня информированности населения района, знаний законодательства о защите прав потребителей, прав и обязанностей потребителей и предпринимателей приведет к снижению социальной и психологической напряженности на потребительском рынке Петровского муниципального района.

## 4. Прогноз конечных результатов Комплексной программы, сроки и этапы реализации муниципальной программы

Основные ожидаемые результаты реализации Комплексной программы (Приложение № 2):

- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории Петровского муниципального района;

- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг Петровского муниципального района;
- 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.)

Комплексная программа рассчитана на период с 2018 по 2020 годы.

#### 5. Перечень основных мероприятий Комплексной программы

В целях обеспечения решения конкретных задач Комплексной программы сформирован перечень 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 Петровского муниципального района.
- 4. Публикация в средствах массовой информации информационносправочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.
- 5. Размещение информации для потребителей на официальном сайте администрации Петровского муниципального района.
- 6. Организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.
- 7. Осуществление мониторинга цен и тарифов на жизненно необходимые товары (работы, услуги).

### 6. Финансовое обеспечение реализации Комплексной программы

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

#### 7. Анализ рисков реализации Комплексной программы

Риск неуспешной реализации данной Комплексной программы

оценивается как минимальный. Вместе с тем при реализации мероприятий могут возникнуть следующие риски:

#### 1) Организационные.

Риск принятия в ходе реализации Комплексной 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 Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

# Целевые показатели (индикаторы) Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

Показатель	2018-2020 годы
увеличение количества консультаций, полученных потребителями по вопросам нарушения их прав	на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года
увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей	на 9,5 процентов по отношению к показателю 2017 года
увеличение количества хозяйствующих субъектов, принявших участие в семинарах-совещаниях по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей	на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года
увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей	на 10 процентов по отношению к показателю 2017 года

Приложение № 2 к Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

## План-график реализации Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

Наименование	аименование Ответственный Ожидаемый результат реализации		Срок начала	Срок
программы	исполнитель	мероприятия	реализации	окончания
				реализации
«Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики	- формирование эффективной и доступной системы обеспечения защиты прав потребителей на территории Петровского муниципального района;	2018	2020
годы»	администрации Петровского муниципального района Саратовской области	- снижение количества нарушений прав потребителей на рынке товаров, работ, услуг Петровского муниципального района; - 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.)	

Приложение № 3 к Комплексной программе «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

## Основные мероприятия Комплексной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Петровском муниципальном районе на 2018-2020 годы»

№	Содержание мероприятия	Срок	Ответственные исполнители
п/п		исполне	
		ния	
1.	Рассмотрение обращений граждан и их	c 2018	Отдел экономического развития, торговли и
	консультирование по вопросам защиты прав	по 2020	инвестиционной политики администрации
	потребителей	годы	Петровского муниципального района
			Саратовской области
2.	Предоставление консультационной поддержки	c 2018	Отдел экономического развития, торговли и
	организациям и индивидуальным	по 2020	инвестиционной политики администрации
	предпринимателям по вопросам обеспечения	годы	Петровского муниципального района
	защиты прав потребителей		Саратовской области
3.	Организация и проведение семинаров-совещаний,	c 2018	Отдел экономического развития, торговли и
	круглых столов с участием представителей малого	по 2020	инвестиционной политики администрации
	и среднего предпринимательства и населения	годы	Петровского муниципального района
	Петровского муниципального района		Саратовской области
			Северо-Западный Территориальный отдел
			Управления Федеральной службы по надзору в
			сфере защиты прав потребителей и
			благополучия человека по Саратовской области
			(по согласованию),

			ОГУ «Петровская районная станция по борьбе с болезнями животных» (по согласованию)
4.	Публикация в средствах массовой информации информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности	с 2018 по 2020 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области Северо-Западный Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (по согласованию), ОГУ «Петровская районная станция по борьбе с болезнями животных» (по согласованию)
5.	Размещение информации для потребителей на официальном сайте администрации Петровского муниципального района	с 2018 по 2020 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области
6.	Организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка	с 2018 по 2020 годы	Отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Петровского муниципального района Саратовской области Управление имущественных, земельных отношений, строительства и ЖКХ администрации Петровского муниципального района Саратовской области Северо-Западный Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и

			благополучия человека по Саратовской области
			(по согласованию)
7.	Осуществление мониторинга цен и тарифов на	c 2018	Отдел экономического развития, торговли и
	жизненно необходимые товары (работы, услуги)	по 2020	инвестиционной политики администрации
		годы	Петровского муниципального района
			Саратовской области
			Управление имущественных, земельных
			отношений, строительства и ЖКХ
			администрации Петровского муниципального
			района Саратовской области