# 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **АСКИЗСКОГО РАЙОНА**  **РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ** |  | **РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ**  **ХАКАС РЕСПУБЛИКАЗЫНЫН**  **АСХЫС АЙМАFЫНЫН**  **УСТАF-ПАСТАА** |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.10.2020 с. Аскиз №717-п

**Об утверждении Муниципальной программы**

**«О защите прав потребителей в Аскизском**

**районе Республики Хакасия»**

Во исполнение постановления Администрации Аскизского района Республики Хакасия от 10.07.2020 № 437-п «О разработке Муниципальных программ, планируемых к реализации на территории Аскизского района в 2021-2026 г.г.» руководствуясь ст.ст. 35, 40 Устава муниципального образования Аскизский район от 20.12.2005г., **Администрация Аскизского района Республики Хакасия постановляет:**

1. Утвердить муниципальную программу «О защите прав потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Аскизский труженик»и разместить на официальном сайте Администрации Аскизского района Республики Хакасия.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2021 года.

Глава Администрации А.В.Челтыгмашев

Утверждена

Постановлением

Администрации Аскизского района

Республики Хакасия

от 12.10.2020 № 717-п

МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

«О защите прав потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия»

ПАСПОРТ

|  |  |
| --- | --- |
| Ответственный исполнитель | Администрация Аскизского района Республики Хакасия |
| Цель | развитие системы обеспечения прав потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями |
| Задачи | повышение уровня правовой грамотности населения и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;  создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;  повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;  содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Аскизского района Республики Хакасия, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей. |
| Сроки реализации | 2021-2026 годы |
| Объем и источники       финансирования | финансирование не предусмотрено |
| Целевые индикаторы и показатели Программы | количество консультаций в сфере защиты прав потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия (единиц):  2020 год –5;  количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности (единиц):  2020 год – 4;  количество специалистов Аскизского муниципального образования Республики Хакасия, которые оказывают бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей (единиц):  2020 год – 1 |
| Ожидаемые       конечные     результаты | повышение правовой грамотности населения за счет увеличения мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;  оказание населению бесплатной консультационной помощи обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;  повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;  повышение активности и эффективности деятельности органов местного самоуправления и общественных организаций по защите прав потребителей за счет проведения   обучающих мероприятий |
| Система управления | управление реализацией Программы осуществляется ответственным исполнителем и включает текущую работу по обеспечению координации деятельности ответственного исполнителя и соисполнителей, внесению корректировок в мероприятия в соответствии с изменениями ситуации на потребительском рынке, в экономике Аскизского района Республики Хакасия |

**1. Характеристика текущего состояния**

**обеспечения защиты прав потребителей**

Программа разработана в соответствии с постановлением Президиума Правительства Республики Хакасия от 20.03.2018 № 42-п «О разработке региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018–2020 годы)» и направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке в Республике Хакасия.

Программа направлена на выполнение задач, определенных Законом Российской Федерации от 07.12.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р  
об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей (далее – Стратегия).

В современных условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых и трудных для понимания финансовых инструментов вопросы финансовой грамотности населения стали чрезвычайно актуальными. Обеспечение личной финансовой безопасности становится важным фактором экономического благополучия людей. В связи с этим распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 № 2039-р утверждена Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы.

Основными целями и задачами, определенными стратегическими приоритетами социально-экономического развития Аскизского района Республики Хакасия, являются повышение уровня и качества жизни населения Республики Хакасия, увеличение жизненного потенциала на основе динамичного, сбалансированного развития экономики в долгосрочной перспективе. Стратегические задачи и цели планируется достигнуть, в том числе посредством реализации мероприятий Программы.

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

В Программе определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

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

Кроме того, новые условия рынка, модернизация традиционных производственных отраслей и отраслей услуг, организация торгово-закупочных процедур, смежных финансовых и логистических операций, изменение структуры потребления на фоне сквозного проникновения информационных технологий и цифровизацииэкономических процессов создают основу для формирования новых рынков и новых условий функционирования рынка.

На данный момент в России действуют более шести тысяч электронных торговых площадок и шесть федеральных электронных торговых площадок. Число компаний, участвующих в электронных торгах, оценивается приблизительно в 1,2 миллиона. На рынке функционируют по различным оценкам от 40 до 45 тысяч интернет-магазинов.

Таким образом, развитие электронной торговли создает благоприятные условия, как для развития внутреннего производственного рынка России, так и для улучшения конкурентной среды и общего делового климата в сфере торговли. Важность гармоничного развития электронной торговли подчеркивается и в проекте Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы.

Для реализации национальных интересов государства при создании цифровой экономики Стратегией предусматривается использование механизмов, направленных на защиту граждан от контрафактной продукции, развитие законодательства по защите конкуренции, выравнивание налоговых условий для российских и зарубежных компаний, создание платежной и логистической инфраструктуры интернет-торговли, прозрачность трансграничных платежей, на обеспечение защиты прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В Республике Хакасия рынок интернет-торговли можно охарактеризовать как активно развивающийся. Покупки через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» становятся довольно популярным способом приобретения необходимых товаров и услуг. Через интернет-магазины осуществляется торговля автомобилями, пищевыми продуктами и непродовольственными товарами. Активными сегментами рынка интернет-торговли Республики Хакасия являются кафе (рестораны) и магазины электроники. Если в первом случае все игроки – это компании с «местной пропиской», то в сегменте электроники и бытовой техники местные компании сдают позиции под давлением федеральных игроков.

На сайте Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Хакасия размещена виртуальная доска объявлений «виртуальная продовольственная площадка». Такая интернет-услуга полезна не только для местных товаропроизводителей, но и для жителей Аскизского района Республики Хакасия.

Интернет-торговля приобретает популярность у республиканских пользователей, однако не несет такой масштабный характер, как в крупных городах. Это обусловлено не только свойствами характера наших жителей, но и особенностями доставки и оплаты товара потребителями. Процесс заказа в большинстве случаев сводится к тому, что клиент находит необходимый ему товар на сайте интернет-магазина, осуществляет заказ и сразу производит оплату банковской картой, и только после оплаты товар высылается клиенту. Это очень сильно останавливает интернет-пользователей, так как присутствует недоверие к продавцу. Кроме того, процесс доставки товара очень продолжительный по времени и дорогостоящий (платная курьерская доставка). В целях решения спорных моментов начала свою работу «горячая линия» по вопросам интернет-торговли в Республике Хакасия. Данная работа осуществляется специалистами Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Хакасия (далее – Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия).

Таким образом, еще одной стратегической задачей государства в новых условиях рынка становится разработка комплекса мер по реализации специальных технических и организационных мер поддержки и формирования отдельного регулирования в отношении деятельности электронных торговых площадок, прав и обязанностей и способов защиты законных интересов участников электронной торговли, электронных расчетов и защиты прав потребителей.

С целью повышения уровня правовой грамотности граждан Управлением Роспотребнадзора по Республике Хакасия проводится разъяснительная работа по вопросам потребительского законодательства через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

В соответствии с поручением Правительства Российской Федерации Управлением Роспотребнадзора по Республике Хакасия в 2017 году обеспечено введение открытого и общедоступного электронного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее – ГИР ЗПП).

В числе самой востребованной информации, размещенной на ГИР ЗПП, стали сведения о некачественной и небезопасной продукции, справочники для потребителей, а также виртуальная приемная, в рамках которой возможно получение консультаций по самым разным тематикам.

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.

Размещение на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Хакасия и в СМИ информационных материалов по вопросам в сфере защиты прав потребителей, как для самих потребителей, так и для предпринимателей является необходимым и способствует повышению уровня правосознания.

Органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Хакасия играют важную роль в системе защиты прав потребителей. Законодательство предоставляет органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Хакасия право не только рассматривать жалобы потребителей и консультировать их по проблемам защиты прав потребителей, но и анализировать договоры, заключаемые хозяйствующими субъектами с потребителями. При выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества или опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления Аскизского района Хакасия вправе согласно статье 44 закона Российской Федерации от 07.12.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) информировать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг); при выявлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, – приостанавливать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг). Также органы местного самоуправления вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей (в том числе неопределенного круга потребителей). При этом Закон определяет, что 50% суммы взысканного судом штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя перечисляются органу местного самоуправления, выступившему с заявлением в защиту прав потребителя.

В России созданы относительно благоприятные условия для осуществления охраны прав потребителей общественными организациями. Так, они имеют право обращаться в суд в защиту неопределенного круга потребителей; освобождаются от уплаты государственной пошлины при подаче иска; имеют право на возмещение судебных и иных издержек в случае удовлетворения иска.

Развивается сеть общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи, в том числе за счет организации консультирования на базе Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия».

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

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, особенно социально уязвимых групп, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Аскизского района Республики Хакасия.

**2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации программы**

**Цель программы** – развитие системы обеспечения прав потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

**Задачи Программы:**

координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;

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

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, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

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

содействие общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;

создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг.

**Целевыми индикаторами и показателями** программы достижения цели и решения задач являются:

количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;

количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности;

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

количество обучающих семинаров, проведенных для специалистов органов местного

количество мероприятий, проведенных в целях информирования и просвещения потребителей через сеть библиотек Республики Хакасия.

**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 мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

оказание населению бесплатной консультационной помощи.

Основные показатели и целевые индикаторы Программы отражены в приложении 1 к Программе.

**Сроки и этапы реализации Программы:**

Сроки и этапы реализации Программы 2021-2026 годы.

Программа реализуется в один этап.

**3. Характеристика основных мероприятий программы**

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

**Основное мероприятие 1.** Укрепление районной системы защиты прав потребителей.

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

В рамках данного мероприятия предусматривается реализация следующих мер:

Мероприятие 1. Организация правовой помощи в области защиты прав потребителей в Аскизском районе, общественных объединениях потребителей.

Результат: Развитие сети общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи.

**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.

Результат: Повышение уровня правовой грамотности, а также информированности граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках 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 доступности информации о правах потребителя и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

Мероприятие 2.2. Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей.

Результат: Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты.

Мероприятие 2.3. Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Неделе сбережений, Дню пожилых людей и другим.

Результат: Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты за счет увеличения мероприятий просветительского характера.

**Основное мероприятие 3**. Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Результат: Выявление проблемных вопросов в сфере защиты прав потребителей.

**4. Информация по ресурсному обеспечению Программы**

Финансирование не предусмотрено.

**5. Методика оценки эффективности Программы**

Эффективность программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей и основных мероприятий Программы в соответствии с постановлением Администрации Аскизского района от 20.08.2018 №722-п «Об утверждении Порядка разработки, утверждения, реализации и оценки эффективности реализации Муниципальных программ Аскизского района Республики Хакасия».

**6. Система управления и контроля за реализацией Программы**

Управление и контроль за реализацией Программы осуществляет ответственный исполнитель Программы.

Публичность (открытость) информации о ходе реализации и оценке эффективности программы обеспечивается размещением годовых отчетов на официальном сайте ответственного исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение 1

к Муниципальной программе

«О защите прав потребителей в

Аскизском районе Республики Хакасия»

»

**СВЕДЕНИЯ**

**о показателях (целевых индикаторах) региональной программы**

**«О защите прав потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя (целевого индикатора) | Единица     измерения | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
| 1. | Количество обращений, получивших консультации по ЗПП | единиц | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направленных на повышение потребительской грамотности | единиц | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |

Приложение 2

к Муниципальной программе «О защите прав

потребителей в Аскизском районе Республики Хакасия»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**мероприятий региональной программы к Муниципальной программе «О защите прав потребителей в Аскизском районе»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  Мероприятия | Ответственный   исполнитель,  соисполнитель  (по согласованию) | Начало   реа лиза ции | окон чание реали зации | Ожидаемый  непосредственный результат (краткое  описание) |
| 1. | Организация горячих линий по вопросам защиты прав потребителей | Администрация Аскизского района Республики Хакасия (далее –Администрация) | 2021 год | 2026 год | Оказание населению бесплатной консультационной помощи, повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты |
| 2. | Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей | Администрация Аскизского района Республики Хакасия | 2021 год | 2026 год | Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты |
| 3. | Проведение праздничных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей | Администрация Аскизского района Республики Хакасия | 2021 год | 2026 год | Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты за счет увеличения мероприятий просветительского характера |
| 4. | Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей | Администрация Аскизского района Республики Хакасия | 2021 год | 2026 год | Выявление проблемных вопросов в сфере защиты прав потребителей |
| 5. | Организация и проведение  ярмарок выходного дня с привлечением местных товаропроизводителей с целью формирования культуры  потребления качественных и безопасных пищевых | Администрация Аскизского района Республики Хакасия, Управление сельского хозяйства администрации Аскизского района | 2021 год | 2026 год | Обеспечение населения Аскизского района Республики Хакасия качественной продукцией местных товаропроизводителей |