

*Утверждена постановлением
администрации города Черемхово
от 30 декабря 2021 года № 830*

Муниципальная программа
«Защита прав потребителей в городе Черемхово»

Раздел 1. Паспорт муниципальной программы

Наименование муниципальной программы	Защита прав потребителей в городе Черемхово (далее – муниципальная программа)
Правовое основание разработки муниципальной программы	<ol style="list-style-type: none">1. Бюджетный кодекс Российской Федерации.2. Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».3. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»).4. Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р.5. Региональная программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020-2022 годы, утвержденная распоряжением Правительства Иркутской области от 30 декабря 2019 года № 1049-рп.6. Порядок разработки, реализации и оценки эффективности муниципальных программ города Черемхово, утвержденный постановлением администрации города Черемхово от 25 мая 2015 года № 377.
Ответственный исполнитель муниципальной программы	Отдел торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово (далее – отдел торговли)
Цель муниципальной программы	Защита прав потребителей в городе Черемхово
Задачи муниципальной программы	<ol style="list-style-type: none">1. Развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово.2. Повышение уровня правовой грамотности и

	информированности населения и хозяйствующих субъектов (далее – предприятий) по вопросам защиты прав потребителей. 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей на территории города Черемхово.
Сроки реализации муниципальной программы	2022-2025 годы
Объем и источники финансирования муниципальной программы	Реализация муниципальной программы осуществляется без финансирования
Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы	1. Удовлетворенность потребителей состоянием уровня защиты их прав с 80% в 2021 году до 92% в 2025 году. 2. Сохранение доли споров с участием потребителей в досудебном и внесудебном порядке на уровне 100%. 3. Увеличение количества мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке города Черемхово. 4. Увеличение количества организованных и проведенных семинаров, вебинаров, круглых столов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, с освещением вопросов по защите прав потребителей с 4 единиц в 2021 году до 8 единиц в 2025 году.

Раздел 2. Характеристика текущего состояния сферы реализации муниципальной программы

Сфера потребительского рынка города Черемхово представлена:

- розничная торговая сеть - 322 магазина, 18 торговых комплексов, 7 торговых центров, 61 объект нестационарной торговли различных форм собственности.

- розничная аптечная сеть - 1 муниципальная аптека, 29 аптечных магазинов и 5 ветеринарных аптек.

- общественное питание - 79 предприятий с общим количеством посадочных мест – 3412, в том числе 55 общедоступных предприятий общественного питания на 1704 посадочных места, из них 4 ресторана, 24 кафе, 3 столовые, 1 буфет, 3 бара, 20 предприятий быстрого обслуживания.

- производственные предприятия потребительского рынка – 13 единиц, в том числе 4 предприятия по производству промышленных товаров потребительского назначения (швейные изделия, мебель); 6 предприятий по производству хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий; 2 предприятия производителя мяса; 1 цех по производству карамели.

Предприятия службы быта (ремонт одежды, обуви, техники, отделочные работы и другие; салоны красоты; услуги химчистки, бани и прочие) - 213 единиц.

В 2021 году отделом торговли рассмотрено 73 обращения потребителей, в том числе 4 письменных заявлений. Всем обратившимся даны консультации по законодательству о защите прав потребителей, на письменные заявления даны письменные ответы.

Таблица 1

**Структура обращений и заявлений потребителей
по содержанию вопросов**

№ п/п	Вид деятельности	Количество заявлений, всего	Количество письменных заявлений	Количество устных заявлений	%
1	Торговля	52	4	48	71,2
2	Общественное питание	7	0	7	9,6
3	Бытовые услуги	14	0	14	19,2
	Всего	73	4	69	100

Таблица 2

**Структура обращений и заявлений граждан по статьям
Закона «О защите прав потребителей»**

Статьи Закона «О защите прав потребителей»	Количество заявлений	%
статьи 11, 12, 16	28	38,4
статьи 18-25	36	49,3
статьи 27-35	6	8,2
прочее	3	4,1
Всего	73	100

Во всех случаях устранение нарушений прав потребителей осуществлялось в добровольном порядке.

В целях досудебного урегулирования вопросов по защите прав потребителей практиковалось рассмотрение конфликтных ситуаций с участием обеих сторон. По одному заявлению заявитель обратился в суд.

В результате рассмотрения заявлений, жалоб потребителей, оказания досудебной помощи потребителям в виде консультирования по законодательству о защите прав потребителей и оформления претензий, разъяснения продавцу (исполнителю) обоснованности требований потребителей и последствий их неисполнения, потребителям было возвращено за некачественные товары или услуги, а также заменено, отремонтировано товаров на сумму 276,5 тыс. руб.

На официальном сайте администрации города Черемхово размещена страница, посвященная защите прав потребителей (<https://admcher.ru/economics/consumer-market/consumer-right-protection/>).

Вопросы защиты прав потребителей в городе Черемхово рассматриваются в рамках работы следующих совещательных органов, утверждаемых постановлениями администрации города Черемхово:

1. Общественный совет при администрации города Черемхово.
2. Совет по развитию малого и среднего предпринимательства города Черемхово.
3. Межведомственная комиссия по рассмотрению вопросов, возникающих в сфере оборота алкогольной продукции.
4. Рабочая группа по проведению мониторинга качества питания в муниципальных образовательных организациях города Черемхово.
5. Экспертная комиссия по определению мест, запрещенных для посещения детьми, а также мест, запрещенных для посещения детьми в ночное время без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей в городе Черемхово.

Раздел 3. Цель и задачи муниципальной программы

Целью муниципальной программы является защита прав потребителей в городе Черемхово.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих задач и выполнение мероприятий:

№ п/п	Задача, мероприятие	Период реализации
1.	Развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово	
1.1.	Проведение акций, месячников в целях защиты прав потребителей (месячник качества и безопасности ранних овощей и фруктов, мяса и мясной продукции, пиротехнической продукции и др.), организация работы «горячей линии»	По отдельному плану

№ п/п	Задача, мероприятие	Период реализации
1.2.	Работа с предприятиями потребительского рынка по рассмотрению жалоб и устранению нарушений законодательства, устранение нарушений прав потребителей путем досудебного урегулирования вопросов по защите прав потребителей	По мере обращения
1.3.	Работа с федеральными органами, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), при поступлении жалоб потребителей на ненадлежащее качество товаров (работ, услуг), влекущее за собой угрозу жизни, здоровья, имущества потребителей	По мере обращения
2.	Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения и хозяйствующих субъектов по вопросам защиты прав потребителей	
2.1.	Распространение методических материалов, брошюр, памяток по вопросам защиты прав потребителей	Постоянно
2.2.	Оказание помощи потребителям в составлении претензий	По мере обращения
2.3.	Консультирование хозяйствующих субъектов, потребителей по вопросам защиты прав потребителей	По мере обращения
3.	Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг)	
3.1.	Мониторинг предприятий потребительского рынка на предмет соблюдения правил торговли и оказания услуг потребителям	Постоянно
3.2.	Направление информации о нарушениях в деятельности хозяйствующих субъектов в соответствующие контролирующие органы для принятия мер	По мере поступления

Раздел 4. Объем и источники финансирования муниципальной программы

Финансовое обеспечение мероприятий муниципальной программы не предусмотрено.

Раздел 5. Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы

Итогами реализации муниципальной программы станут:

- обеспечение надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;
- защита потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;
- обеспечение широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;
- наличие эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;
- повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям.

Показатели результативности муниципальной программы представлены в приложении к настоящей муниципальной программе.

Раздел 6. Риски реализации муниципальной программы

Возможными рисками при реализации муниципальной программы могут стать:

1. Правовые риски связаны с изменением законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, длительностью формирования нормативной правовой базы, необходимой для эффективной реализации муниципальной программы.

2. Макроэкономические – ухудшение внутренней и внешней конъюнктуры рынка, снижение темпов роста экономики и уровня инвестиций, высокая инфляция.

Эффективное управление указанными рисками в процессе реализации муниципальной программы заключается в их минимизации, мониторинге и оперативном внесении необходимых изменений.

Приложение
к муниципальной программе
«Защита прав потребителей в городе Черемхово»,
утвержденной постановлением администрации
города Черемхово
от 30 декабря 2021 года № 830

Показатели результативности муниципальной программы «Защита прав потребителей в городе Черемхово»

№ п/п	Наименование показателя результативности	Ед. изм.	Базовое значение 2021 год	Планируемое значение по годам			
				2022 год	2023 год	2024 год	2025 год
1	Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей	%	80	83	86	89	92
2	Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей	%	100	100	100	100	100
3	Количество мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке города Черемхово	единиц	100	110	120	125	130
4	Количество организованных и проведенных семинаров, вебинаров, круглых столов для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, с освещением вопросов по защите прав потребителей	единиц	4	4	6	7	8