

*Утверждена постановлением
администрации города Черемхово
от 1 ноября 2024 года № 546*

Муниципальная программа
«Защита прав потребителей в городе Черемхово»

Раздел 1. Стратегические приоритеты муниципальной программы

Глава 1. Приоритеты и цели муниципальной программы

Основанием для разработки муниципальной программы «Защита прав потребителей в городе Черемхово» (далее – муниципальная программа) являются:

1. Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «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 2023-2025 годы, утвержденная распоряжением Правительства Иркутской области от 30 декабря 2022 года № 795-рп.
6. Устав города Черемхово, принятый решением Думы города Черемхово от 17 декабря 2005 года № 2/1-ДГ.
7. Постановление администрации города Черемхово от 13 февраля 2024 года № 58 «Об утверждении Порядка разработки, реализации и оценки эффективности муниципальных программ города Черемхово».

Целью муниципальной программы является защита прав потребителей в городе Черемхово.

Цель муниципальной программы направлена на достижение:

- цели Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р: обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;
- цели региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023-2025 годы, утвержденной распоряжением Правительства Иркутской области от 30 декабря 2022 года № 795-рп: обеспечение защиты прав потребителей в Иркутской области.

Глава 2. Анализ текущего состояния сферы реализации муниципальной программы

Сфера потребительского рынка города Черемхово представлена следующими объектами:

- розничная торговая сеть - 315 магазинов, 20 супермаркетов, 18 торговых комплексов, 7 торговых центров, 28 пунктов выдачи интернет-заказов, 43 объекта нестационарной торговли различных форм собственности;

- розничная аптечная сеть - 1 муниципальная аптека, 31 аптечный магазин и 4 ветеринарных аптеки;

- общественное питание - 83 предприятия с общим количеством посадочных мест – 3471, в том числе 59 общедоступных предприятий общественного питания на 1763 посадочных места, из них: 4 ресторана, 24 кафе, 3 столовые, 1 буфет, 5 баров, 22 предприятия быстрого обслуживания;

- производственные предприятия потребительского рынка - 20 единиц, в том числе 10 предприятий по производству промышленных товаров потребительского назначения (швейные изделия, мебель); 7 предприятий по производству хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий; 2 предприятия по производству мяса; 1 цех по производству полуфабрикатов; 1 цех по производству карамели.

Предприятия службы быта (ремонт одежды, обуви, техники, отделочные работы и другие; салоны красоты; услуги химчистки, бани и прочие) - 348 единиц.

За 2023 год отделом торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово рассмотрено 54 обращения потребителей, в том числе 13 письменных заявлений. Всем обратившимся даны консультации по законодательству о защите прав потребителей, на письменные заявления даны письменные ответы.

Структура обращений и заявлений граждан по статьям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Статьи Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Количество заявлений	%	Примечания
ст. 11, 12, 16	9	16,6	1
ст. 18-25	19	35,2	2
ст. 27-35	6	11,1	3
прочее	20	37,1	
итого	54	100	

Примечания:

1. Режим работы продавца (исполнителя); ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, владельца агрегатора) за

ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге); недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

2. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков; сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара; устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером); замена товара ненадлежащего качества; сроки удовлетворения отдельных требований потребителя; ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя; последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю; расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества; право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

3. Сроки выполнения работ (оказания услуг); последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг); права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги); сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); сроки удовлетворения отдельных требований потребителя; право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг); смета на выполнение работы (оказание услуги); выполнение работы из материала исполнителя; выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.

Структура обращений и заявлений потребителей по содержанию вопросов

№ п/п	Вид деятельности	Количество заявлений, всего	Количество письменных заявлений	Количество устных заявлений	%
1	Торговля	41	8	33	76
2	Общественное питание	2	2	0	3,7
3	Бытовые услуги	11	3	8	20,3
	Всего	54	13	41	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.

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 387,9 тыс. руб.

На официальном сайте администрации города Черемхово в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 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, создаваемых администрацией города Черемхово:

1. Общественный совет при администрации города Черемхово.
2. Совет по развитию малого и среднего предпринимательства города Черемхово.
3. Межведомственная комиссия по вопросам потребительского рынка на территории города Черемхово.
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.

Глава 3. Задачи муниципального управления и способы их эффективного решения

Для достижения цели муниципальной программы необходимо решение следующих задач:

1. Развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово.
2. Информационное обеспечение потребителей и хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения потребительских прав.
3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг).

Реализация мероприятий муниципальной программы позволит:

- 1) обеспечить развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово в целях создания комфортных условий для доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;
- 2) повысить уровень правовой грамотности потребителей и хозяйствующих субъектов, информированности населения;
- 3) повысить качество товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям на территории города Черемхово.

Достижение поставленной цели и решение задач муниципальной программы предполагается осуществлять путем выполнения взаимосвязанных

мероприятий в течение всего периода реализации муниципальной программы.

Выполнение всех поставленных задач будет способствовать повышению правовой грамотности и снижению количества нарушений законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей на территории города Черемхово.

Раздел 2. Паспорт муниципальной программы

Глава 1. Основные положения

Ответственный исполнитель муниципальной программы	Отдел торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово (далее – отдел торговли и развития предпринимательства).
Период реализации муниципальной программы	2025 - 2030 годы
Цель муниципальной программы	Защита прав потребителей в городе Черемхово
Финансовое обеспечение реализации муниципальной программы	Реализация муниципальной программы осуществляется без финансирования

Глава 2. Показатели муниципальной программы

Показатели муниципальной программы приведены в приложении к муниципальной программе.

Показатели муниципальной программы определяются следующим образом:

1. Количество мероприятий, направленных на развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово. Источник данных – отдел торговли и развития предпринимательства.

2. Доля обращений потребителей, удовлетворенных в добровольном порядке, от общего числа поступивших обращений:

$$Д = Оу/Оп*100 \%, \text{ где:}$$

Оу – обращения потребителей, удовлетворенные в добровольном порядке;

Оп – общее число поступивших обращений.

3. Количество размещенных методических материалов. Источник данных – отдел торговли и развития предпринимательства.

4. Количество претензий, составленных при участии специалистов отдела торговли и развития предпринимательства. Источник данных – отдел торговли и развития предпринимательства.

5. Количество консультаций, проведенных специалистами отдела торговли и развития предпринимательства, по вопросам защиты прав

потребителей. Источник данных – отдел торговли и развития предпринимательства.

6. Количество проведенных месячников качества и безопасности товаров, защиты прав потребителей. Источник данных – отдел торговли и развития предпринимательства.

Глава 3. Структура муниципальной программы

№ п/п	Задачи (мероприятия) структурного элемента	Ответственный за реализацию структурного элемента	Краткое описание ожидаемых эффектов от реализации задачи структурного элемента	Связь с показателями
Процессная часть				
Задача 1. Развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово				
1.1	Проведение акций, семинаров, уроков, «горячих линий» в сфере защиты прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	Создана система обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей	Количество мероприятий, направленных на развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово
1.2	Работа с предприятиями потребительского рынка по рассмотрению жалоб и устранению нарушений законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства		Доля обращений потребителей, удовлетворенных в добровольном порядке, от общего числа поступивших обращений
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, здоровью, имуществу потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства		-
Задача 2. Информационное обеспечение потребителей и хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения потребительских прав				

№ п/п	Задачи (мероприятия) структурного элемента	Ответственный за реализацию структурного элемента	Краткое описание ожидаемых эффектов от реализации задачи структурного элемента	Связь с показателями
2.1	Распространение методических материалов, брошюр, памяток по вопросам защиты прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	Повышен уровень правовой грамотности потребителей и хозяйствующим субъектам	Количество размещенных методических материалов
2.2	Оказание помощи потребителям в составлении претензий	Отдел торговли и развития предпринимательства		Количество претензий, составленных при участии специалистов отдела торговли и развития предпринимательства
2.3	Консультирование хозяйствующих субъектов, потребителей по вопросам защиты прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства		Количество консультаций, проведенных специалистами отдела торговли и развития предпринимательства, по вопросам защиты прав потребителей
Задача 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг)				
3.1	Проведение месячников качества и безопасности товаров, защиты прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	Повышен уровень защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, исполнителей услуг	Количество проведенных месячников качества и безопасности товаров, защиты прав потребителей
3.2	Направление информации о нарушениях в деятельности хозяйствующих субъектов в соответствующие контролирующие органы для принятия мер	Отдел торговли и развития предпринимательства		-

Глава 4. Финансовое обеспечение реализации муниципальной программы

Финансовое обеспечение мероприятий муниципальной программы не предусмотрено.

Приложение
к муниципальной программе
«Защита прав потребителей в городе Черемхово», утвержденной
постановлением администрации города Черемхово
от 1 ноября 2024 года № 546

Показатели муниципальной программы

№ п/п	Наименование показателя	Уровень показателя	Признак возрастания/убывания	Единица измерения	Базовое значение	Значения показателя по годам						Документ	Ответственный за достижение показателя	Связь с показателями национальных целей	Информационная система (при наличии)
					2023	2025	2026	2027	2028	2029	2030				
Цель муниципальной программы: защита прав потребителей в городе Черемхово															
Задача 1. Развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово															
1	Количество мероприятий, направленных на развитие системы защиты прав потребителей в городе Черемхово	МП	Возрастание	Единиц	15	20	25	25	25	25	25	Региональная программа по защите прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	-	На бумажном носителе
2	Доля обращений потребителей, удовлетворенных в добровольном порядке, от общего числа поступивших обращений	МП	Возрастание	%	100	100	100	100	100	100	100	Закон РФ № 2300-1	Отдел торговли и развития предпринимательства	-	На бумажном носителе
Задача 2. Информационное обеспечение потребителей и хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения потребительских прав															
3	Количество размещенных методических материалов	МП	Возрастание	Единиц	34	35	35	35	35	35	35	Региональная программа по защите прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	-	На бумажном носителе
4	Количество претензий, составленных при участии специалистов отдела торговли и развития	МП	Возрастание	Единиц	18	20	20	20	20	20	20	Закон РФ № 2300-1	Отдел торговли и развития предпринимательства	-	На бумажном носителе

№ п/п	Наименование показателя	Уровень показа-	Признак возраста-	Единица изме-	Базовое значение	Значения показателя по годам						Документ	Ответственный за достижение	Связь с показателями	Информационная
	предпринимательства												тельства		
5	Количество консультаций, проведенных специалистами отдела торговли и развития предпринимательства, по вопросам защиты прав потребителей	МП	Возрастание	Единица	60	65	65	65	65	65	65	Закон РФ № 2300-1	Отдел торговли и развития предпринимательства	-	На бумажном носителе
Задача 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей и создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг)															
6	Количество проведенных месячников качества и безопасности товаров, защиты прав потребителей	МП	Возрастание	Единица	4	4	4	4	4	4	4	Региональная программа по защите прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	-	На бумажном носителе

Примечание:

- МП – муниципальная программа «Защита прав потребителей в городе Черемхово»;
- Региональная программа по защите прав потребителей – региональная программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023-2025 годы, утвержденная распоряжением Правительства Иркутской области от 30 декабря 2022 года № 795-рп;
- Закон № 2300-1 – Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- отдел торговли и развития предпринимательства – отдел торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово.

