

Российская Федерация
Иркутская область
Муниципальное образование «город Черемхово»
А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 1 ноября 2024 года

№ 546

Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в городе Черемхово»

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей на территории муниципального образования «город Черемхово», в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 ФЗ «О защите прав потребителей», Стратегией 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, Региональной программой по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023-2025 годы, утвержденной распоряжением Правительства Иркутской области от 30 декабря 2022 года № 795-рп, руководствуясь подпунктом 19 пункта 1 статьи 23.1, статьей 38 Устава муниципального образования «город Черемхово», администрация **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить муниципальную программу «Защита прав потребителей в городе Черемхово» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Черемхово от 30 декабря 2021 года № 830 «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей в городе Черемхово».

3. Отделу торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово (Сухарева Т.О.) в течение 3 рабочих дней со дня принятия настоящего постановления направить в отдел информационно-программного обеспечения администрации города Черемхово муниципальную программу «Защита прав потребителей в городе Черемхово» в электронном виде.

4. Отделу экономического развития администрации города Черемхово (Идиатуллин А.Р.) в течение 5 рабочих дней со дня принятия настоящего постановления внести изменения в соответствии с пунктом 1 настоящего постановления в государственную автоматизированную информационную систему «Управление» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Отделу информационно-программного обеспечения администрации города Черемхово (Шендер А.Д.) в течение 5 рабочих дней со дня принятия настоящего постановления разместить муниципальную программу «Защита

прав потребителей в городе Черемхово» на официальном сайте администрации города Черемхово в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Отделу по организационной, кадровой работе и контролю управления делами администрации города Черемхово (Фёдорова Г.П.) в течение 5 рабочих дней со дня принятия настоящего постановления внести информационную справку в оригинал муниципального правового акта о дате признания утратившим силу в соответствии с пунктом 2 настоящего постановления.

7. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2025 года.

8. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Черемховский рабочий» и размещению на официальном сайте администрации города Черемхово в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города по экономическим вопросам Звонкову Н.Г.

Мэр города Черемхово

В.А. Семенов

Приложение
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		-

№ п/п	Задачи (мероприятия) структурного элемента	Ответственный за реализацию структурного элемента	Краткое описание ожидаемых эффектов от реализации задачи структурного элемента	Связь с показателями
Задача 2. Информационное обеспечение потребителей и хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения потребительских прав				
2.1	Распространение методических материалов, брошюр, памяток по вопросам защиты прав потребителей	Отдел торговли и развития предпринимательства	Повышен уровень правовой грамотности потребителей и хозяйствующих субъектов	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.

Управляющий делами администрации –
заместитель мэра города
Попова

Г.А.

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.

Управляющий делами администрации –
заместитель мэра города

Г.А. Попова

