УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Светлоярского муниципального района

Волгоградской области

от 14.12.2022 года № 2171

**Муниципальная программа**

**«Обеспечение защиты прав потребителей в Светлоярском**

**муниципальном районе Волгоградской области на 2023 - 2025 годы»**

ПАСПОРТ

муниципальной программы

«Обеспечение защиты прав потребителей

в Светлоярском муниципальном районе

Волгоградской области на 2023 - 2025 годы»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование разделов | Краткое содержание разделов |
| 1 | Наименование программы | «Обеспечение защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области на 2023 - 2025 годы» (далее-Программа) |
| 2 | Муниципальный правовой акт, в соответствии с которым разработана программа | Распоряжение администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 15.09.2022 № 401-р «О разработке муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области на 2023 - 2025 годы» |
| 3 | Обоснование для разработки программы | - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;  - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;  - Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;  - Постановление администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 13.08.2013 № 1665 «Об утверждении Порядка разработки, формирования и реализации муниципальных программ»;  - Постановление администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 18.12.2015 № 1798 «Об утверждении положения об отделе экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области» |
| 4 | Заказчик программы | Администрация Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| 5 | Координатор программы | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| 6 | Основные разработчики программы | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| 7 | Цели программы, важнейшие целевые показатели | Основная цель: Развитие системы обеспечения защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.  Основные целевые показатели:  Количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав;  Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации всех видов, направленных на повышение потребительской грамотности населения;  Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;  Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей;  Удельный вес нарушенных прав потребителей, устраненных в досудебном порядке, от общего количества письменных и устных обращений потребителей. |
| 8 | Задачи программы | - Создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей;  - повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;  - повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;  - систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;  - повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;  - развитие механизмов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей. |
| 9 | Основные мероприятия программы | - Осуществление приема граждан по личным вопросам;  - создание и ведение на сайте Светлоярского муниципального района Волгоградской области специального раздела "Защита прав потребителей";  - организация и обеспечение работы "горячей линии" по вопросам защиты прав потребителей;  -обеспечение защиты интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимых группах населения, выработка системного подхода к улучшению положения потребителей из числа лиц с ограниченными возможностями, людей старшего поколения;  - организация правовой помощи гражданам в сфере защиты прав потребителей;  - размещение на сайте Светлоярского муниципального района Волгоградской области информационно-аналитических материалов;  - проведение совещаний, круглых столов, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей;  - мониторинг судебной практики по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей |
| 10 | Сроки и этапы реализации программы | 2023-2025 годы, в один этап |
| 11 | Исполнители программы, подпрограмм и основных мероприятий | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области |
| 12 | Объемы и источники финансирования | Финансирование Программы не предусмотрено |
| 13 | Ожидаемые конечные результаты реализации | - Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизма их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;  - Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;  - увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями);  - снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка |
| 14 | Управление программой и контроль ее реализации | Управление программой и контроль ее реализации осуществляется в порядке, определенном разделом 7.1 Порядка разработки. формирования и реализации муниципальных программ, утвержденного постановлением администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 13.08.2013 №1665 |

1. Характеристика проблем (задач), решение которых

осуществляется путем реализации Программы

В соответствии со [статьей 44](consultantplus://offline/ref=679197AB6CD0BC315B0867571581B8EE43E4A3E609EA8DD8E0ACDF478925A96B36B0E180D6C0D001BB3FFD8DB9A3FE570B9E6E3EAA1E19E3y4WEH) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» администрацией Светлоярского муниципального района Волгоградской области осуществляются мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области и в пределах своих полномочий принимаются определенные меры.

На основании распоряжения администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 01.04.2022 № 98/1-р «Об утверждении положения об отделе экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области» на отдел по экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области (далее именуется - Отдел) возложены полномочия в области защиты прав потребителей, в том числе:

участие в реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на территории Светлоярского муниципального района Волгоградской области;

содействие реализации и защите прав потребителей;

осуществление работы, направленной на повышение правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей;

рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;

участие в судах по защите прав потребителей в качестве третьего лица.

Для реализации Отделом мероприятий по осуществлению защиты прав потребителей на территории Светлоярского муниципального района Волгоградской области в соответствии с постановлением администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 13.08.2013 № 1665 «Об утверждении Порядка разработки, формирования и реализации муниципальных программ», разработана настоящая Программа.

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

Актуальность вопроса и необходимость повышения эффективности защиты прав потребителей были подчеркнуты на заседании Государственного совета Российской Федерации об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей, состоявшемся 18.04.2017.

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.

Проведенный Отделом мониторинг поступивших обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей показал, что в администрацию Светлоярского муниципального района Волгоградской области по итогам 9 месяцев 2022 года поступило 200 обращений граждан, связанных с нарушением [Закона](consultantplus://offline/ref=679197AB6CD0BC315B0867571581B8EE43E4A3E609EA8DD8E0ACDF478925A96B24B0B98CD4C6CA04BF2AABDCFCyFWFH) Российской Федерации «О защите прав потребителей». Наибольшее количество жалоб связано с качеством оказания услуг ЖКХ - они составляют более 54% от общего числа обращений. Порядка 45% претензий касаются качества реализованных товаров, 1% сферы общественного питания и прочих услуг.

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Реализация мероприятий Программы позволит обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, повысить социальную защищенность жителей Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

1.1 Место нахождения отдела экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области, осуществляющего полномочия в области защиты прав потребителей: 404171, Волгоградская область, Светлоярский район, р.п. Светлый Яр, ул. Спортивная, д. 5, каб. 48.

1.2. График работы администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области: с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, обеденный перерыв с 12:00 до 13:00.

1.3.Справочные телефоны:

- (884477) 6 – 32 – 74;

- (884477) 6 – 17 – 59.

1.4. Адрес официального сайта администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области: http://svyar.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5 Адрес электронной почты отдела экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области: econom.svyar.ru.

2. Основные цели и задачи Программы

Исходя из приоритетов государственной политики в сфере защиты прав потребителей, сформулирована цель Программы - развитие системы обеспечения защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Для достижения поставленной цели предусматривается решение следующих задач:

- создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей;

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

- повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;

- систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

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

- развитие механизмов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

3. Ожидаемые результаты реализации Программы

и целевые индикаторы

В систему показателей для оценки эффективности реализации Программы включены показатели, характеризующие выполнение установленных задач и конкретных ожидаемых конечных результатов Программы.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Задача Программы | Перечень индикаторов | Единица измерения | Фактическое значение за 2022 год | Прогноз значений по годам реализации Программы | | |
| 2023 | 2024 | 2025 |
| 1 | Количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав | ед. | 200 | 195 | 190 | 185 |
| 2 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации всех видов, направленных на повышение потребительской грамотности населения | ед. | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 3 | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей | ед. | 93 | 95 | 98 | 100 |
| 4 | Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей | ед. | 8 | 8 | 9 | 10 |
| 5 | Удельный вес нарушеных прав потребителей, устраненных в досудебном порядке, от общего количества письменных и устных обращений потребителей | % | 18 | 19 | 20 | 21 |

4. Сроки реализации Программы

Реализация Программы рассчитана на 2023 - 2025 годы и предусматривает один этап, обеспечивающий непрерывность решения поставленных задач.

5. Система программных мероприятий

Достижение цели и решение задач Программы осуществляются путем выполнения мероприятий Программы.

[Перечень](consultantplus://offline/ref=7306CC8FCA2CEA183F67637B095AAA01AF24B188D524403A2C642F2B3B3BA262EF1EF193D8B0A0CAEDCD1FDDb6tFN) мероприятий Программы приведен в приложении к Программе.

6. Ресурсное обеспечение Программы

Реализация мероприятий Программы не предусматривает финансирования, в том числе за счет средств бюджета Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

7. Организация управления муниципальной Программой и контроль за ходом ее выполнения.

Реализация Программы строится на принципах партнерства, четкого разграничения полномочий и ответственности всех исполнителей.

Исполнитель – координатор Программы - отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

Исполнитель:

определяет основное содержание направлений и мероприятий Программы;

предоставляет в установленном порядке отчетность о результатах реализации Программы за отчетные периоды:

о соответствии фактических показателей реализации Программы показателям, установленным при ее утверждении,

о ходе и полноте выполнения программных мероприятий.

Все основные мероприятия Программы осуществляются строго в соответствии с разработанными и утвержденными порядками, положениями, другими нормативными правовыми актами, регламентирующими проведение мероприятий Программы.

Контроль за исполнением муниципальной Программы и оценки эффективности осуществляется в соответствии с постановлением администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 13.08.2013 № 1665 «Об утверждении Порядка разработки, формирования и реализации муниципальных программ», с изменениями от 01.03.2018 № 305.

8. Оценка эффективности социально-экономических и экологических последствий реализации Программы.

Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области» на 2023 - 2025 годы разработана с целью развития системы обеспечения защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Муниципальная Программа направлена на обеспечение благоприятных условий для жизни жителей района. С помощью данной программы планируется достичь следующих результатов:

- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями);

- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка.

Приложение

к муниципальной программе «Обеспечение

защиты прав потребителей в Светлоярском

муниципальном районе Волгоградской области

на 2023 - 2025 годы»

Перечень мероприятий

муниципальной [программ](#P32)ы «Обеспечение защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области на 2023 - 2025 годы»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование мероприятия | Ответственный исполнитель | Плановые сроки реализации мероприятий | | | Объем  финансирования  за счет средств  районного бюджета (тыс. руб.) | | | | | | | Ожидаемые  результаты |
| Всего | 2023 год | | 2024 год | | 2025  год | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | | 5 | 6 | | 7 | | 8 | | 9 |
| Цель программы - развитие системы обеспечения защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты. | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Задача 1. Создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в Светлоярском муниципальном районе Волгоградской области в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей. | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Осуществление приема граждан по вопросам защиты прав потребителей | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области | | 2023-2025 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | Количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав составит  2023 – 195  2024 - 190  2025- 185 | |
| 2. | Задача 2. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения. | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Создание и ведение на сайте Светлоярского муниципального района Волгоградской области специального раздела «Защита прав потребителей» | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области | | 2023-2025 | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации всех видов, направленных на повышение потребительской грамотности населения составит  2023 - 6  2024 - 7  2025 - 8 | |
| 2.2 | Организация работы в телефонном режиме по номеру 8(84477) 6-32-74 по вопросам защиты прав потребителей | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области | | 2023-2025 | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей | |
| 3. | Задача 3. Повышение доступности правовой помощи для потребителей. | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Обеспечение защиты интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимых группах населения, выработка системного подхода к улучшению положения потребителей из числа лиц с ограниченными возможностями, людей старшего поколения | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области | | 2023-2025 | | 0 | 0 | | 0 | | 0 | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей составит  2023 - 95  2024 - 98  2025 - 100 | |
| 4. | Задача 4. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке. | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Проведение совещаний, круглых столов, заседаний рабочих групп | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области | | | 2023-2025 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей составит  2023 - 8  2024 - 9  2025 - 10 | |
| 5. | Задача 5. Развитие механизмов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей. | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Мониторинг судебной практики по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей | Отдел экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области | | | 2023-2025 | 0 | 0 | | 0 | |  | Удельный вес нарушений прав потребителей, устраненных в досудебном порядке, от общего количества письменных и устных обращений потребителей составит  2023 – 19 %  2024 – 20 %  2025 – 21 % | |