



МЭРИЯ ГОРОДА АРГУН

УСТРАДА-ГИАЛИН МЭРИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.12.2021

№ 64

**Об утверждении муниципальной программы  
«Защита прав потребителей на территории  
городского округа город Аргун на 2022-2024 годы»**

В целях создания на территории городского округа город Аргун условий для эффективной защиты прав потребителей, на основании статьи 7, части 6 статьи 43 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить муниципальную программу «Защита прав потребителей на территории городского округа город Аргун на 2022-2024 годы» согласно приложению.

2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте мэрии и опубликовать в городской газете «Аргун».

3. Настоящее распоряжение вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования(обнародования).

Мэр

И.А. Масаев

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением мэра г. Аргун

от 20.12.2021 № 64

**МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**«Защита прав потребителей на территории**  
**городского округа город Аргун**  
**на 2022-2024 годы»**

г. Аргун  
2021 г.

**ПАСПОРТ**  
**муниципальной программы**  
**«Защита прав потребителей на территории городского округа город**  
**Аргун на 2022-2024 годы»**

<p><b>Наименование муниципальной программы</b></p>	<p><b>«Защита прав потребителей на территории городского округа город Аргун на 2022-2024 годы»</b></p>			
<p><b>Ответственный исполнитель муниципальной программы</b></p>	<p>Отдел экономики и предпринимательства мэрии города Аргун</p>			
<p><b>Участники муниципальной программы</b></p>	<p>Мэрия города Аргун района, Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике в городе Аргун (по согласованию), ОМВД России по городскому округу город Аргун Чеченской Республике (по согласованию)</p>			
<p><b>Цель муниципальной программы</b></p>	<p>Создание на территории городского округа город Аргун условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Чеченской Республики</p>			
<p><b>Задачи муниципальной программы</b></p>	<p>Формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории городского округа город Аргун, в первую очередь, для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода;</p> <p>повышение правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;</p> <p>повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка городского округа город Аргун;</p> <p>обеспечение защиты населения городского округа город Аргун от некачественных товаров (работ, услуг);</p> <p>стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке городского округа город Аргун;</p> <p>анализ состояния правоотношений на потребительском рынке между потребителями и хозяйствующими субъектами.</p>			
<p><b>Показатели муниципальной программы</b></p>	<p><b>Показатель (индикатор)</b></p>	<p><b>2022</b></p>	<p><b>2023</b></p>	<p><b>2024</b></p>
	<p>Количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>8</p>	<p>10</p>	<p>12</p>
	<p>удельный вес обращений потребителей, удовлетворенных субъектами предпринимательства в досудебном порядке, в %</p>	<p>55</p>	<p>75</p>	<p>95</p>

	уровень правовой грамотности населения Городского округа город Аргун в сфере защиты прав потребителей (определенный посредством проведения анкетирования, опросов), в %	70	80	90
<b>Этапы и сроки реализации муниципальной программы</b>	2022 – 2024 годы			
<b>Ресурсное обеспечение муниципальной программы, в том числе по годам:</b>	Финансирование муниципальной программы не предусмотрено			
<b>Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием предпринимателями, потребителями, производителями требований нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в указанной сфере;</li> <li>– повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;</li> <li>– увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;</li> <li>– повышение уровня потребительской грамотности, информированности населения;</li> <li>– повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, массовой информации;</li> <li>– повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в Городском округе город Аргун</li> </ul>			

## **I. Характеристика проблемы и обоснование необходимости ее решения программным методом**

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Создание условий для обеспечения и защиты, установленных федеральным законодательством, прав потребителей является неотъемлемой частью социальной политики государства.

Программа представляет собой комплекс мер, направленных на развитие системы защиты прав потребителей в городском округе город Аргун, увязанных по ресурсам, исполнителям, срокам реализации и направленных на создание в муниципальном образовании условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке товаров и услуг.

Основное направление в вопросах защиты прав потребителей является создание на территории городского округа город Аргун благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является предупреждение и профилактика правонарушений. Большую важность играют досудебные формы разрешения споров, связанных с нарушением прав потребителей, ввиду длительности сроков рассмотрения дел по защите прав потребителей в судах.

В Программе определены цели и задачи, характеристика состояния, проблемные вопросы защиты прав потребителей в городском округе город Аргун и пути их решения.

Изменения на потребительском рынке неизбежно влекут изменение круга и характера проблем, возникающих у потребителей при реализации прав, закрепленных законодательством Российской Федерации.

В связи с этим создается угроза многочисленных нарушений прав и законных интересов потребителей в различных сферах потребительского рынка, и в первую очередь в наиболее проблемных с точки зрения достигнутого уровня защиты прав потребителей: оказании населению, услуг потребительского кредитования, перевозки пассажиров, связи, а также торговле, оказании населению бытовых услуг, услуг общественного питания и других.



В настоящее время к вопросу о качестве и безопасности товаров и услуг возникает повышенный интерес, как со стороны государства, так и со стороны рядовых потребителей. Создание общегосударственной системы управления качеством сегодня приобретает чрезвычайную актуальность. В связи с этим творческое усвоение теоретических знаний специалистами в области управления качеством продукции и проведения экспертизы качества является стратегической задачей, так как недооценка значения качества продукции и необходимости систематической и целенаправленной работы по его повышению приводит к потере позиций российской промышленности во многих ключевых отраслях. В решении этой задачи непосредственное участие должны принимать все предприятия и организации, специалисты промышленности, сельского хозяйства и торговли, работающие в сфере производства и реализации потребительских товаров.

Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты.

Работа с предпринимателями (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг) должна быть направлена в первую очередь на информирование предпринимателей о нормах действующего федерального и регионального законодательства, а также санкциях за их нарушение, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

Защита нарушенных прав наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан, так как зачастую представляет угрозу здоровью и жизни потребителей (фальсификация продуктов питания, не качественные ЖКУ и т.д.).

Опираясь на наработанный потенциал, муниципальная программа «Защита прав потребителей на территории городского округа город Аргун на 2022-2024 годы» позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод. Предполагается, что основные цели и задачи Программы будут неразрывно связаны с основными стратегиями развития страны - повышение благосостояния людей и улучшение качества жизни.

## **II. Цель, основные задачи, показатели (целевые индикаторы) и сроки реализации программы**

Целью Программы является:

- Создание условий для реализации потребителями своих прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав

потребителей» и нормативными актами Российской Федерации и Чеченской Республики.

Достижение указанной цели требует решения следующих задач:

1. Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в городском округе город Аргун;

2. Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан городского округа город Аргун по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;

3. Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке городского округа город Аргун;

4. Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей в городском округе город Аргун и соблюдении законодательства о защите прав потребителей;

5. Обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей сельского поселения.

Срок реализации программы – с 2022 по 2024 годы. Программа реализуется без разделения на этапы.

### **III. Характеристика основных мероприятий программы**

Система мероприятий программы представлена взаимосвязанными разделами (направлениями), которые предусматривают обеспечение преемственности и дальнейшего развития созданных механизмов по защите прав потребителей. Каждый раздел решает задачи определенного направления, наиболее существенно влияющие на развитие благоприятной среды для обеспечения защиты прав предпринимателей.

Мероприятия программы распределены на следующие направления:

**Улучшение просвещения и информирования потребителей в сфере потребительского рынка.** Работа с потребителями будет направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законодательством правами, гарантиями и способами защиты.

В рамках решения данной задачи предусмотрен комплекс мероприятий по разработке и изданию для потребителей информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, оформлению информационных стендов, проведение конференций по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности. Информация о свойствах и качестве продовольственных и непродовольственных товаров, выполнения работ, оказания услуг в различных сферах деятельности, а также результаты социологических опросов будут освещаться в средствах массовой информации;

**Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.** Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей

степени отвечающим интересам жителей, является не только защита уже нарушенных прав, но и их профилактика и пресечение;

**Совершенствование нормативно-правового и организационного обеспечения защиты прав потребителей.** Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих адекватно уровню развития экономики и общества формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей.

Принятие дополнительных нормативных правовых актов для достижения целей реализации Программы не требуется.

#### **IV. Ожидаемые конечные результаты реализации программы**

В результате реализации мероприятий программы предполагается достижение к концу 2024 года следующих показателей:

1. сокращению количества нарушений в сфере потребительского рынка, связанных с незнанием производителями, предпринимателями, потребителями требований нормативных правовых актов Российской Федерации;

2. повышению уровня правовой грамотности, информированности потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

3. повышению уровня доступности информации о товарах (работах, услугах), необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав;

4. стимулированию повышения качества товаров, работ и услуг, представляемых на потребительском рынке сельского поселения;

5. эффективности защиты нарушенных прав потребителей;

6. увеличению доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;

7. увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей;

8. стабилизация ситуации по письменным жалобам и обращениям, от граждан по вопросу нарушения законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка.

Реализация Программы позволит повысить результативность муниципальной поддержки по защите прав потребителей, социальную защищенность населения Городского округа город Аргун.

#### **V. Ресурсное обеспечение программы**

Финансирование муниципальной программы не предусмотрено.



## **VI. Оценка эффективности реализации программы**

Реализация Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей.

Совершенствование форм и методов, направленных на профилактику и предупреждение нарушений в сфере защиты прав потребителей, создадут условия для повышения культуры обслуживания потребителей и ведения предпринимательской деятельности, повышения гражданского самосознания изготовителей товаров и исполнителей (работ и услуг).

Программа позволит обеспечить первоочередную задачу повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

## **VII. Критерии выполнения программы**

Критериями выполнения программы в соответствии с намеченной целью, основными задачами и направлениями являются:

- уменьшение количества нарушений законодательства РФ в сфере потребительского рынка, связанных с незнанием предпринимателями, производителями, потребителями требований нормативных правовых актов РФ и Чеченской Республики;
- увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;
- повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей о потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в том числе об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка (жилищно-коммунальное хозяйство, образование, медицина, услуги и др.).

## **VIII. Механизм реализации и контроля за исполнением программы**

Контроль за исполнением Программы осуществляет мэрия города Аргун.

Приложение  
к муниципальной программе  
городского округа город Аргун

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

N п/п	Содержание мероприятия	Цель мероприятия	Исполнители, участники программы	Срок исполнения
1	2	3	4	5
<b>1. Повышение уровня защиты прав потребителей</b>				
1.1.	Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей	Достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей	Мэрия города Аргун	2022 - 2024
1.2.	Содействие контролирующим органам в решении вопросов по защите прав потребителей	Повышение качества и безопасности товаров (работ, услуг) на потребительском рынке Городского округа город Аргун	Мэрия города Аргун, Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике в городском округе город Аргун (по согласованию), ОМВД России по городскому округу город Аргун Чеченской Республике (по согласованию)	2022 - 2024
1.3.	Проведение мониторинга практики применения требований законодательства защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права	Оценка эффективности воздействия законодательства, выявление проблемных вопросов, возможность принятия действенных решений по сокращению правонарушений	Мэрия города Аргун, Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике в городском округе город Аргун (по согласованию)	2022 - 2024

<b>2. Правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права</b>				
2.1.	Информирование населения через средства массовой информации и на сайтах исполнителей, участников программы о некачественных и опасных товарах и услугах в случае поступления их на потребительский рынок	Оперативное принятие мер, направленных на предупреждение и недопущение нарушений потребительских прав	Мэрия города Аргун, Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике в городском округе город Аргун (по согласованию)	2022 - 2024
2.2.	Информирование граждан через средства массовой информации и на сайтах исполнителей, участников программы о типичных нарушениях прав потребителей, о результатах мероприятий по соблюдению требований действующего законодательства РФ	Информирование широкого круга граждан о потребительских правах и способах их восстановления в случае нарушений	Мэрия города Аргун	2022 - 2024
2.3.	Организация и проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей	Формирование у участников гражданского общества навыков, необходимых для самостоятельного принятия правильных решений, повышение правового образования и правовой культуры	Мэрия города Аргун, Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике в городском округе город Аргун (по согласованию)	15 марта (ежегодно) 2022 - 2024
2.4.	Организация и проведение семинаров, "круглых столов", конференций, совещаний для хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	Повышение правового образования субъектов предпринимательства, единого и правильного правоприменения потребительского законодательства и смежных с ним отраслей права	Мэрия города Аргун	2022 - 2024

<b>3. Выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права</b>				
3.1.	Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав	Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей	Мэрия города Аргун	2022 - 2024
3.2.	Проведение мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания по письменным обращениям потребителей	Принятие мер, направленных на пресечение и минимизацию нарушений прав потребителей	Мэрия города Аргун, Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике в городском округе город Аргун (по согласованию)	2022 - 2024
3.3.	Консультирование представителей предпринимательского сообщества по вопросам соблюдения действующего законодательства РФ	Создание условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства при работе на потребительском рынке	Мэрия города Аргун	2022 - 2024