



Зинювцева

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА
«КРАСНЕНСКИЙ РАЙОН»**
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«30» декабря 2022 г.

с. Красное

№ 138

Об утверждении стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Красненский район» Белгородской области до 2030 года

В целях создания благоприятных условий для развития районной системы защиты прав потребителей на территории муниципального района «Красненский район», обеспечивающей необходимые условия для максимальной реализации потребителями своих законных прав и интересов, во исполнение Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановления Правительства Белгородской области от 31 января 2022 года № 31-пп «Об утверждении программы «Развитие потребительского рынка Белгородской области до 2030 года», постановления администрации муниципального района «Красненский район» от 14 марта 2022 года № 29 «Об утверждении программы «Развитие потребительского рынка Красненского района до 2030 года», администрация Красненского района **постановляет**:

1. Утвердить стратегию развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Красненский район» Белгородской области до 2030 года (далее — Стратегия) (прилагается).

2. Отделу планирования, экономического анализа хозяйственной деятельности предприятий района и охраны труда управления экономического развития и муниципальной собственности администрации района (Ляхова Н.Н.) осуществлять координацию деятельности структурных подразделений администрации и других участников Стратегии по исполнению мероприятий, реализуемых в рамках Стратегии.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4. Отделу информатизации, делопроизводства, взаимодействия со СМИ аппарата главы администрации района (Лытнев А.А.) разместить данное постановление на официальном сайте администрации Красненского района.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника управления экономического развития и муниципальной собственности администрации района Потапову Т.И.

**Глава администрации
Красненского района**



А.Ф.Полторабатько

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Красненского района
от «30» декабря 2022 г.
№ 138

**Стратегия развития районной системы защиты прав потребителей в
муниципальном районе «Красненский район»
Белгородской области до 2030 года**

Ситуация на потребительском рынке постоянно находится в динамике, остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Политика государства в области защиты прав потребителей является важной, так как в ее сферу входит защита, как всего населения страны, так и конкретно каждого человека.

Ежегодно в администрацию района обращается около сорока потребителей по вопросу нарушения потребительских прав.

Созданная система позволяет 99 процентов всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителей и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме.

Более 96 процентов от общего числа поступивших обращений, приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций.

В то же время, поскольку ситуация на потребительском рынке постоянно находится в динамике, остаётся немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера.

Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, потребительского кредитования, медицинских услуг не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

В целях недопущения реализации контрафактной продукции постепенно вводится система обязательной маркировки товаров. Внедрение системы маркировки товаров позволит в полной мере реализовать право потребителей на получение информации о соответствии товара обязательным требованиям и о происхождении товара и тем самым повысит доверие потребителей к хозяйствующим субъектам.

Построение правового государства требует не только формирования соответствующей законодательной основы, но и обеспечения адекватного поведения людей, что, в свою очередь, предполагает знание населением своих законных потребительских прав и обязанностей.

Большинство нарушений прав потребителей устраняется путём консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно - надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Информационно - просветительская работа становится одним из основных элементов потребительской политики и должна включать: пропаганду правовых знаний через средства массовой информации; издание специальной и популярной литературы; максимально возможное вовлечение в образовательный процесс различных групп потребителей. Особое внимание должно быть уделено социально незащищённым, малообеспеченным, проживающим в отдалённых районах и в сельской местности потребителям, организации системного обучения обучающихся в образовательных организациях на условиях его непрерывности и преемственности с приоритетом обучения основам потребительских знаний в общеобразовательных организациях, обучению предпринимателей, поддержке общественного движения потребителей. В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определённые навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

Решение вышеперечисленных проблем и задач в определённой степени возможно в рамках Стратегии.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Стратегией, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищённости потребителей на территории Красненского района.

2. Цель и основные задачи Стратегии

Целью Стратегии является:

Создание условий для реализации потребителями своих прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и нормативными актами Российской Федерации, а также повышение способности потребителей самостоятельно и эффективно решать возникающие проблемы.

Достижение указанной цели требует решения следующих задач:

1. Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Красненском районе.

2. Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан Красненского района по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения.

3. Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Красненского района.

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

5. Обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей на территории Красненского района.

2.1. 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 совещаний и семинаров 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.

Другой важной составляющей такой работы является систематическое информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается реформируемых секторов потребительского рынка - торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг, поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

2.2. 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.

Для достижения положительного результата такая работа должна проводиться как с потребителями, так и с продавцами (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг), работающими на потребительском рынке.

Работа с предпринимателями будет направлена, прежде всего, на информирование предпринимателей о нормах федерального законодательства и законодательства Белгородской области, а также санкциях за их нарушения, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

2.3. Срок реализации Стратегия

Настоящая Стратегия реализуется с 2022 по 2030 годы. Мероприятия будут выполняться в соответствии со сроками, указанными в Плане мероприятий Стратегии. Мероприятия Стратегии могут быть скорректированы с учетом происходящих в экономике реформ.

2.4. Основные результаты реализации Стратегии

Основными результатами реализации Стратегии станут:

- рост потребительской активности граждан на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2021 г.;
- сохранение удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке на уровне 99 %;
- улучшение работы системы уполномоченных по защите прав потребителей во всех сельских поселениях района;
- увеличение количества обученных работников, занятых в сфере потребительского рынка, более чем на 2,5 процентов от общего числа сотрудников в сфере торговли.

Обобщающие результаты реализации Стратегии приведены в таблице №1.

**Основные показатели достижения результатов реализации
Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в
муниципальном районе «Красненский район»
Белгородской области до 2030 года**

№ п/п	Показатель	за 2022 г. оценка	за 2030 г. прогноз
1	Письменных обращений граждан в досудебном порядке	0	0
2	Устных консультаций по телефону «Горячая линия»	12	15
3	Устных консультаций в Единую общественную приемную	0	0
4	Устных консультаций уполномоченными в сельских поселениях	0	10
5	Семинары с учащимися	28/261 чел.	35/300 чел.
6	Семинары/совещания с ИП	4/75 чел.	6/80 чел.
7	Встречи с населением	17/391 чел.	23/450 чел.
8	Проведение книжных выставок	12	15
9	Другие мероприятия (конференции, круглые столы, викторины и др.)	21/510 чел.	25/650 чел.
10	Социологические опросы	2/103 чел.	4/176 чел.
11	Информация в СМИ	14	20
12	Количество работников, прошедших обучение и повышение квалификации, занятых в сфере потребительского рынка	3	5

2.5. Система организации контроля за исполнением Стратегии

Координация деятельности по исполнению плана мероприятий Стратегии осуществляется отделом планирования, экономического анализа хозяйственной деятельности предприятий района и охраны труда управления экономического развития и муниципальной собственности администрации района.

План мероприятий по реализации стратегии развития системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Красненский район» до 2030 года

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
Раздел I. Мероприятия по совершенствованию и развитию нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей				
1.1.	<p>Анализ изменений в федеральных нормативных правовых актах и приведение муниципальных нормативных правовых актов в области регулирования сферы потребительского рынка в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации</p>	<p>Обеспечение правового регулирования системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне, актуализация и совершенствование муниципальных правовых актов</p>	ежегодно	Управление экономического развития администрации района
Раздел II. Развитие и укрепление муниципальной системы защиты прав потребителей				
2.1	<p>Организация и проведение совещаний, семинаров, «круглых столов», рабочих встреч по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) с хозяйствующими субъектами всех сфер потребительского рынка.</p>	<p>Соблюдение требований действующего законодательства, снижение количества нарушений прав потребителей при оказании услуг</p>	постоянно	Управление экономического развития администрации района
2.2	<p>Организация функционирования</p>	<p>Оперативное</p>	постоянно	Управление

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
2.3	<p>телефона «Горячая линия» и оказание консультативных услуг по вопросам защиты прав потребителей, поступившим по телефону и электронной почте</p> <p>Развитие системы уполномоченных по защите прав потребителей в сельских поселениях района с целью выявления нарушений законодательства в сфере потребительского рынка для принятия мер по их устранению, а также консультирование потребителей</p>	<p>получение гражданами правовой помощи, уменьшение количества письменных обращений</p> <p>Создание условий для защиты прав потребителей, проживающих в сельских населенных пунктах</p>	постоянно	<p>экономического развития администрации района</p> <p>Управление экономического развития администрации района; Администрации сельских поселений (по согласованию)</p>
Раздел III. Проведение анализа и прогнозирования ситуации в сфере защиты прав потребителей				
3.1	<p>Организация и проведение анкетирования, социологических опросов среди различных групп населения с целью проведения анализа для оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг), - эффективности существующей в районе системы информирования и просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей, - деятельности органов местного самоуправления Красненского района по организации работы, связанной с 	<p>Аналитический материал, отражающий уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых работ и услуг, а также деятельностью органов местного самоуправления Красненского района по организации работы, связанной с обеспечением защиты</p>	1 раз в год	<p>Управление экономического развития администрации района; Отдел по делам молодежи управления физической культуры спорта и молодежной политики администрации района ; Главы администраций сельских поселений; МБУК «Централизованная библиотечная система»</p>

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
3.2	<p>обеспечением защиты прав потребителей на территории района</p> <p>Разработка перечня мероприятий, связанных с развитием системы защиты прав потребителей и механизма их реализации для включения в ежегодный план реализации программы «Содействие развитию экономического потенциала Красненского района».</p>	<p>прав потребителей</p> <p>Подготовленный перечень мероприятий</p>	<p>ежегодно до 10 февраля</p>	<p>Управление экономического развития администрации района</p>
<p>Раздел IV. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов, способствующих повышению потребительской активности населения</p>				
4.1	<p>Обеспечение населения информацией предусматривающей размещение в сети Интернет базы данных, включающей следующую информацию для потребителей:</p> <p>- сведения о структурном подразделении по защите прав потребителей администрации Красненского района;</p> <p>- сведения о территориальных отделах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории района;</p> <p>- перечень независимых экспертных</p>	<p>Создание базы данных</p>	<p>до 1 марта 2023 года</p>	<p>Управление экономического развития администрации района; Отдел информатизации, делопроизводства, взаимодействия со СМИ администрации района</p>

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
	<p>организаций, оказывающих услуги по проведению независимой экспертизы товаров, действующих на территории Белгородской области;</p> <p>-месторасположение и режим работы единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защиты прав потребителей;</p> <p>- прочая актуальная информация в сфере защиты прав потребителей</p>			
4.2	<p>Поддержание в актуальном состоянии раздела «Защита прав потребителей» на официальном сайте органов местного самоуправления Красненского района, размещение тематического информационного материала по вопросам защиты прав потребителей в средствах массовой информации</p>	<p>Создание базы данных и справочных материалов на официальном сайте администрации Красненского района</p>	<p>постоянно</p>	<p>Управление экономического развития администрации района; Отдел информатизации, делопроизводства, взаимодействия со СМИ администрации района</p>
4.3	<p>Организация и проведение в учебных заведениях района олимпиад, внеклассных уроков, часов, посвящённых проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг, приуроченных к определённым датам (Всемирному дню защиты прав - 15 марта, потребителей, Европейской</p>	<p>Повышение уровня правовой грамотности населения</p>	<p>ежегодно</p>	<p>Управление экономического развития администрации района; Комитет по социальной политике администрации района; Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по</p>

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
	неделе качества – первая неделя ноября).			Белгородской области в Алексеевском районе (по согласованию); ОМВД РФ по Красненскому району (по согласованию)
4.4	<p>Организация и проведение в рамках Европейской недели качества информационной кампании для населения, направленной на:</p> <ul style="list-style-type: none"> -формирование негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции; -формирование среди населения положительного имиджа продукции местных производителей; -пропаганда защиты окружающей среды и т.п. 	Повышение уровня правовой грамотности населения	ежегодно	Управление экономического развития администрации района
4.5	Активизация работы уполномоченных по защите прав потребителей при администрациях сельских поселений района в форме отчетной информации о количестве обращений и принятых мерах по урегулированию спорных ситуаций для предоставления в департамент потребительского рынка	Количество поступивших обращений	ежеквартально	Управление экономического развития района; Уполномоченные по защите прав потребителей при администрациях сельских поселений
Раздел V. Организация правового обучения и пропаганды знаний в сфере потребительского образования				

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
5.1	Проведение обучающих семинаров, рабочих встреч с целью оказания консультативной помощи хозяйствующим субъектам малого и среднего предпринимательства по основам законодательства о защите прав потребителей	Соблюдение требований действующего законодательства	постоянно	Управление экономического развития администрации района; Территориальный отдел Роспотребнадзора по Белгородской области в Алексеевском районе (по согласованию); ОМВД РФ по Красненскому району (по согласованию)
5.2	Организация и проведение среди населения района потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью повышения потребительской культуры граждан	Повышение правовой грамотности и правовой культуры населения	ежегодно март	Управление экономического развития администрации района
5.3	Оказание консультативной помощи субъектам малого и среднего предпринимательства, также физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности	Соблюдение требований действующего законодательства	постоянно	Управление экономического развития администрации района
5.4	Проведение обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов малого предпринимательства посредством	Создание эффективной системы оперативного обмена информацией с	постоянно	Управление экономического развития администрации района

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
Раздел VI. Меры по развитию саморегулирования потребительского рынка				
пункт повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг				
6.1	<p>Организация и проведение ярмарок по реализации продовольственной продукции товаропроизводителей с целью формирования среди населения положительного имиджа продукции местных производителей, культуры потребления качественных и безопасных пищевых продуктов и негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции.</p>	<p>Удовлетворение потребности населения в качественных продуктах</p>	еженедельно	МУП по благоустройству и озеленению «Красненское»; Управление экономического развития администрации района
6.2	<p>Организация и проведение мероприятий, посвященных «Дню работников торговли» «Дню работников бытового обслуживания населения и коммунальных услуг», «Дню предпринимательства»</p>	Проведенные мероприятия	не менее 2 раз в год	Управление экономического развития администрации района