**Кемеровская область**

**Администрация муниципального образования «Крапивинский район»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 22.12.2009 г. №1581**

**р.п. Крапивинский**

**Об утверждении программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район» на 2009-2011 годы**

В целях создания условий для эффективного функционирования системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район», повышения качества и безопасности товаров, работ и услуг, обеспечения контроля органами местного самоуправления за соблюдением законных прав граждан:

1. Утвердить программу «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в МО «Крапивинский район» на 2009-2011 годы.

2. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя, заместителя главы МО «Крапивинский район» по экономике Т.И. Климину.

3. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава муниципального образования

В.А. Альберт

**Утверждена**

**Постановлением администрации**

**от 22.12.2009 г. №1581**

**Программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район» на 2009-2011 годы**

**Паспорт программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район»» на 2009-2011 годы**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование программы | Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район» на 2009-2011 годы (далее - Программы) |
| Заказчик Программы | Администрация муниципального образования «Крапивинский район» |
| Директор Программы | Первый заместитель главы муниципального образования «Крапивинский район» Т.И. Климина |
| Основные разработчики Программы | Отдел торговли и лицензирования администрации муниципального образования «Крапивинский район» |
| Цель Программы | Создание в Крапивинском районе эффективной и доступной системы защиты прав потребителей |
| Задачи Программы | Повышение правовой грамотности и информированности населения Крапивинского района в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Крапивинского района; защита населения Крапивинского района от недоброкачественных товаров, работ, услуг; стимулирование повышения качества продукции, товаров, работ, услуг, предоставляемых на потребительском рынке Крапивинского района; развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в системе в защите прав потребителей; поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в Крапивинском районе. |

**Содержание проблемы и необходимость ее решения программными методами**

Политика защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в России в последние годы.

Успех социально-экономических реформ заключается не только в повышении реальных доходов населения, в развитии и укреплении социальной сферы, но и в реальной возможности для граждан в реализации своих потребительских прав, рациональном использовании полученных доходов на приобретение товаров, работ, услуг. Причем важно, чтобы они были качественными и безопасными для граждан, для здоровья и имущества потребителей, а также для окружающей среды.

Правовой основой защиты прав потребителей в Российской Федерации послужило принятие Закона Российской Федерации [от 07.02.92 г. №2300-1](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/index.php) «О защите прав потребителей», [Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/index.php) и ряда других нормативных правовых актов.

В настоящее время организационную основу потребительской политики составляет сформированная система защиты прав потребителей. В муниципальном образовании «Крапивинский район» со времени принятия Закона Российской Федерации [«О защите прав потребителей»](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/index.php) работают механизмы защиты прав потребителей.

На практике отработаны схемы реализации Закона Российской Федерации [«О защите прав потребителей»](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/index.php). Контролирующие органы в целях предупреждения и пресечения нарушений прав потребителей системно осуществляют мероприятия в наиболее проблемных секторах потребительского рынка, в пределах компетенции рассматриваются обращения граждан, проводятся консультации по вопросам защиты прав потребителей, принимаются меры к добровольному урегулированию споров между потребителем и продавцом. В необходимых случаях к виновным лицам применяются меры административного воздействия.

Одним из приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей является судебная защита интересов неопределенного круга потребителей, которая позволяет пресечь неправомерные действия недобросовестных хозяйствующих субъектов на уровне угрозы нарушения прав потребителей, не доводя до необходимости восстановления нарушенных прав.

В современных условиях для поддержки потребителей необходимо постоянное воздействие государства на организацию и поддержание упорядоченных отношений в сфере потребительской политики, воспитание новых членов общества, подготовленных к защите своих потребительских прав цивилизованным путем.

Необходима своевременная и комплексная оценка последствий для потребителей новаций на современном потребительском рынке товаров и услуг (например в таких сферах, как потребительский кредит и т.д.), оценка результатов изменения законодательства в сфере защиты прав потребителей, выявление пробелов в нем и подготовка предложений по совершенствованию нормативной базы.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Крапивинский район» необходим переход на новый качественный уровень защиты прав потребителей, для чего требуются новые организационные подходы, объединение усилий всех структур, прямо или косвенно влияющих на эту сферу общественных отношений, в том числе органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Программой, позволит решить обозначенные наши задачи, что будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности в обществе.

**2. Цели и задачи Программы**

Целью Программы является создание в муниципальном образовании «Крапивинский район» эффективной и доступной системы защиты прав потребителей.

Задачами Программы являются:

- повышение правовой грамотности и информированности населения муниципального образования «Крапивинский район» в вопросах защиты прав потребителей, повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципального образования «Крапивинский район»;

- защита населения муниципального образования «Крапивинский район» от недоброкачественных товаров, работ, услуг;

- развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в системе защиты прав потребителей;

- поддержка общественных организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район».

**3. Система программных мероприятий**

В рамках настоящей Программы будут реализованы следующие основные мероприятия:

- определение основных направлений деятельности в области защиты прав потребителей на потребительском рынке муниципального образования «Крапивинский район»;

- комплекс мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг в сфере защиты прав потребителей;

- совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям;

- нормативно-правовое обеспечение Программы;

- привлечение на рынок товаров, работ и услуг квалифицированных кадров, имеющих специальное, профессиональное образование;

- организация проведения лекций для учащихся общеобразовательных учреждений, образовательных учреждений среднего профессионального образования основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей;

- комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей (раз в месяц печатать статьи по защите прав потребителей);

- осуществление мер по совершенствованию системы контроля за безопасностью товаров (работ, услуг).

**Описание программных мероприятий:**

1) реализация мер по определению основных направлений деятельности в области защиты прав потребителей на потребительском рынке муниципального образования «Крапивинский район».

Мероприятие предусматривает организацию взаимодействия уполномоченных федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления, общественными организациями в сфере защиты прав потребителей и надзора на потребительском рынке в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей. На практике реализация данного направления будет осуществляться через межведомственный координационный совет по защите прав потребителей в муниципальном образовании «Крапивинский район».

В рамках работы совета будет осуществляться деятельность в следующих направлениях:

подготовка предложений по улучшению взаимодействия органов и организаций, осуществляющих функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей;

2) Организация и проведение Дней Качества, смотров конкурсов, выставок, ярмарок, распродаж потребительских товаров местных товаропроизводителей с привлечением предприятий изготовителей и предпринимателей. Обобщение и распространение положительного опыта работы органов исполнительной власти района, органов местного самоуправления и общественных объединений по вопросам реализации законодательства о защите прав потребителей на территории муниципального образования «Крапивинский район».

Реализация данного мероприятия должна повысить эффективность реализации Закона Российской Федерации [«О защите прав потребителей»](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/index.php);

3) организация и проведение контрольно-надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей, по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований к товарам, работам, услугам, законодательства о техническом регулировании;

комплекс мер по разъяснительной работе с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг в сфере защиты прав потребителей.

Практическими формами проявления такой работы могут быть семинары, конференции, круглые столы и т.д., организованные для хозяйствующих субъектов по профильным видам деятельности;

4) Проведение мониторинга нарушений обязательных требований к товарам (работам и услугам) по безопасности и фактов поступления на потребительский рынок товаров, представляющих опасность для жизни и здоровья или не сопровождающихся необходимой и достоверной информацией. Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи предусматривает:

рассмотрение обращений граждан и их консультирование;

составление претензий и исковых заявлений;

предъявление исков в суды в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей (групп потребителей, неопределенного круга потребителей);

обобщение судебной практики в области защиты прав потребителей;

5) Организация подготовки квалифицированных кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг.

6) Участие в распространении информации о правах потребителей посредством проведения встреч, совещаний и семинаров с руководителями предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания.

проведение в учебных заведениях семинаров, круглых столов и т.д. по проблемным вопросам потребительского рынка товаров и услуг;

7) Координация деятельности в сфере защиты прав потребителей с общественными объединениями потребителей посредством выработки совместных направлений деятельности на межведомственном координационном совете по защите прав потребителей в Крапивинском районе, комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей будет обеспечиваться посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы мер по информированию потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав;

8) Для повышения уровня информированности учащихся образовательных учреждениях планируется проведение занятий по основам потребительских знаний. Проведение занятий планируется территориальным отделом Роспотребнадзора по Кемеровской области в Крапивинском районе и отделом торговли и лицензирования администрации МО «Крапивинский район».

Организация работы по системному обучению учащейся молодежи имеет большое значение и должна стать одним из элементов в структуре строительства правового государства. Это направление деятельности предусматривает:

организацию обучения в общеобразовательных и специальных учреждениях по основам законодательства о защите прав потребителей;

9)обеспечение условий для проведения независимой экспертизы: по качеству и безопасности товаров, работ, услуг; по соответствию потребительских свойств товара заявленной продавцом информации о них; ветеринарно-санитарной экспертизы продукции животного происхождения;

реализация мер по предотвращению ввоза на территорию муниципального образования «Крапивинский район» опасных товаров.

Перечень конкретных мероприятий приведен в разделе 6 Программы.

**4. Оценка эффективности реализации Программы**

Реализация мероприятий настоящей Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством взаимодействия исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций.

Осуществление мер, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг.

Данные меры будут способствовать сокращению поступления на рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, формированию у населения навыков рационального потребительского поведения.

Программа обеспечит решение задачи по повышению информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

Будут созданы более совершенные механизмы защиты прав потребителей в Кемеровской области с учетом специфики по всему кругу вопросов и проблем, касающихся как прямых, так и косвенных прав и интересов потребителей.

Будет создана устойчивая система развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, оказывающего качественные и конкурентоспособные товары и услуги (работы) в муниципальном образовании Крапивинский район.

Повысится удельный вес устраненных нарушений прав потребителей от числа выявленных нарушений (до 90 процентов).

Повысится удельный вес случаев добровольного удовлетворения предпринимателями и юридическими лицами законных требований потребителей (до 90 процентов);

Повысится качество и безопасность товаров и услуг (в 2009 году - на 1,0 процента, в 2010 году - на 1,5 процента, в 2011 году - на 2,0 процента);

Оценка результативности действия Программы будет проводиться ежегодно по результатам отчетного года.

**5. Организация управления Программой и контроль за ходом ее реализации**

Программой определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение программных мероприятий.

Контроль за ходом реализации программных мероприятий осуществляет Первый зам. главы Крапивинского района Климина Т.И.

Исполнение мероприятий Программы координируется советом.

**6. Перечень мероприятий Программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Крапивинском районе» на 2009-2011 годы.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание мероприятия | Сроки исполнения, годы | Ответственные за исполнение | Ожидаемые результаты | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. | Создание межведомственного координационного совета по защите прав потребителей в Крапивинском районе | 2009 г. | Шалецкая А.В заведующая  отделом торговли и  лицензирования  администрации  МО «Крапивинский район»  Территориальный отдел  Роспотребнадзора по  Кемеровской области в  Крапивинском районе  (по согласованию) |  | |
| 2. | Организация и проведение  смотров- конкурсов, выставок,  ярмарок, распродаж потребительских товаров местных  товаропроизводителей с привлечением предприятий -  изготовителей и предпринимателей | 2010-2011 гг. | Качканов Ю.И  начальник Управления  сельского хозяйства и  продовольствия  Шалецкая А.В.  заведующая отделом  торговли и лицензирования  администрации МО «Крапивинский район» | Информирование населения об уровне  качества  потребительских  товаров, налаживание  обратной связи  местных предприятий  изготовителей с покупателями их продукции | |
| 3. | Организация и проведение в соответствии с законодательством  контрольно - надзорных мероприятий в области защиты прав потребителей, по соблюдению хозяйствующими  субъектами требований действующего законодательства  при продаже товаров и предоставлении услуг | 2010-2011 гг. | Территориальный отдел  Роспотребнадзора по Кемеровской области в  Крапивинском районе (по согласованию);  Отдел внутренних дел по Крапивинскому району (по согласованию) | Повышение  эффективности  контрольно -  надзорной  деятельности  направленной на  защиту прав  потребителей. | |
| 4. | Проведение мониторинга  нарушений обязательных  требований к товарам (работам, услугам) по безопасности и фактов  поступления на потребительский  рынок товаров, представляющих  опасность для жизни и здоровья или не сопровождающихся  необходимой и достоверной  информацией | 2009-2011 гг. | Территориальный отдел  Роспотребнадзора по  Кемеровской области в  Крапивинском районе  (по согласованию) | Повышение качества  товаров (работ и услуг) реализуемых на потребительском  рынке  Крапивинского района. | |
| 5. | Организация подготовки квалифицированных кадров и повышения квалификации специалистов в сфере розничной торговли и оказания услуг (выполнения работ) | 2009-2011 гг. | Департамент образования и науки Кемеровской области, образовательные учреждения высшего профессионального образования, расположенные на территории Кемеровской области | Обеспечение высокого уровня квалификации специалистов в сфере розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения | |
| 6. | Участие в распространении  информации о правах  потребителей посредством  проведения встреч, совещаний и  семинаров с руководителями  предприятий торговли,  общественного питания и  бытового обслуживания | 2009-2011 гг. | Территориальный отдел  Роспотребнадзора по  Кемеровской области в Крапивинском районе  (по согласованию);  Шалецкая А.В  заведующая отделом  торговли и лицензирования  администрации МО «Крапивинский район» | Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные услуги, выполненные работы, поставленные товары  предприятий и организаций района. | |
| 7. | Координация деятельности в сфере  защиты прав потребителей с  общественными объединениями  потребителей посредством  выработки совместных направлений деятельности на  межведомственном  координационном совете по защите прав потребителей в  Крапивинском районе | 2009-2011 гг. | Территориальный отдел  Роспотребнадзора по  Кемеровской области в  Крапивинском районе  (по согласованию);  Шалецкая А.В  заведующая отделом  торговли и лицензирования  администрации МО «Крапивинский район», общественные объединения потребителей (по согласованию) | Взаимодействие и  поддержка  общественных  объединений  потребителей в  реализации своих прав по защите прав  потребителей | |
| 8. | Проведение занятий по основам  потребительских знаний в образовательных учреждениях | 2009-2011 гг. | Департамент образования и науки Кемеровской области,  образовательные  учреждения высшего  профессионального  образования,  расположенные на  территории Кемеровской  области.  Территориальный отдел  Роспотребнадзора по  Кемеровской области в Крапивинском районе (по согласованию) | Повышение уровня информированности  учащихся  образовательных  учреждений |
| 9. | Проведение независимой  экспертизы по качеству и безопасности пищевых продуктов и услуг общественного питания | 2009-2011 гг. | Управление Федеральной  службы по надзору в сфере  защиты прав потребителей  и благополучия человека по  Кемеровской области  (по согласованию) | Обеспечение  качества и  безопасности  производимой и  реализуемой  потребителям  продовольственной  продукции,  предупреждение пищевых отравлений | |