



Администрация города Благовещенска
Амурской области

27.01.2017

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

201
№ _____

г. Благовещенск

┌ Об утверждении комплексной ┐
программы «Защита прав
потребителей на территории
муниципального образования
города Благовещенска
на 2017-2020 годы»

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска и в соответствии со ст. 44 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

постановляю:

1. Утвердить комплексную программу «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска на 2017 - 2020 годы» (прилагается).
2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации города Благовещенска в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр города Благовещенска

В.С.Калита

I. Содержание проблемы и необходимость разработки программных мероприятий

Комплексная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска на 2017 - 2020 годы» (далее – программа) разработана в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Программой определен комплекс мероприятий, направленный на обеспечение эффективного подхода к вопросам защиты прав потребителей.

В целях создания на территории муниципального образования города Благовещенска единой и действенной системы защиты прав потребителей, отдел по защите прав потребителей управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска (далее – отдел по защите прав потребителей):

- рассматривает жалобы потребителей, консультирует их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращается в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

На официальном сайте администрации города Благовещенска в разделе «Консультации по защите прав потребителей» специалистами отдела по защите прав потребителей предоставляются ответы на вопросы и жалобы потребителей.

При рассмотрении жалоб потребителей отдел по защите прав потребителей осуществляет мероприятия по фактам, изложенным в жалобах. По результатам указанных мероприятий принимаются обоснованные решения, в том числе связанные с направлением полученных материалов в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Ежегодно отделом по защите прав потребителей проводятся мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта).

Отделом по защите прав потребителей проводится работа по информированию граждан через средства массовой информации.

Другой важной составляющей работы по правовому просвещению населения является работа с хозяйствующими субъектами, реализующими населению товары (работы, услуги), посредством их консультирования при рассмотрении обращений граждан либо в ходе мероприятий, проводимых совместно с контролирующими органами, путем рассылки информационных (рекомендательных) писем.

Реализация мероприятий программы усилит социально-экономический эффект, достигнутый в предыдущих периодах, позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге повысит качество жизни жителей города.

II. Система реализации программных мероприятий

Программа содержит 20 мероприятий, которые сгруппированы по четырем разделам согласно Приложению к программе. Разделы программы сформированы с учетом проблем, требующих решения на местном уровне, а именно:

- повышение уровня защиты прав потребителей;
- правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;
- выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;
- кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

Реализация программных мероприятий осуществляется администрацией города Благовещенска с соисполнителями, участниками программы.

Механизм управления программой базируется на принципах партнерства и взаимодействия органов исполнительной власти субъекта, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций, а также четкого разграничения полномочий и ответственности всех исполнителей.

Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области, МО МВД России «Благовещенский», МВЭСТип Амурской области, Управлению Россельхознадзора по Забайкальскому краю и Амурской области, Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей», муниципальному бюджетному учреждению «Центр развития молодежных и общественных инициатив «Выбор» и Благовещенской городской общественной организации «Добровольная народная дружина» предлагается принять участие в реализации программы.

Отчетные материалы по выполнению программных материалов рекомендуется представлять исполнителями (соисполнителями) ежегодно, к 15 февраля следующего отчетного года, в управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска для обобщения представленных исполнителями программы отчетных материалов и подготовки информации о ходе реализации программы.

Комплексная программа «Защита прав потребителей
на территории муниципального образования города Благовещенска
на 2017 - 2020 годы»

Основные разработчики комплексной программы	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)
Исполнители (соисполнители, участники) комплексной программы	Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, управление образования администрации города Благовещенска, отдел опеки и охраны здоровья администрации города Благовещенска, МО МВД России «Благовещенский», МВЭСТиП Амурской области, Управление Роспотребнадзора по Амурской области, Управление Россельхознадзора по Забайкальскому краю и Амурской области, Благовещенская городская общественная организация «Ассоциация пожилых людей», муниципальное бюджетное учреждение «Центр развития молодежных и общественных инициатив «Выбор», Благовещенская городская общественная организация «Добровольная народная дружина»
Цель комплексной программы	Создание на территории муниципального образования города Благовещенска условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации
Задачи комплексной программы	Формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска; содействие повышению правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения; повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка муниципального

	<p>образования города Благовещенска; обеспечение защиты населения города Благовещенска от некачественных товаров (работ, услуг); стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке муниципального образования города Благовещенска</p>
Сроки реализации комплексной программы	2017-2020 годы, в соответствии со сроками согласно приложению к программе
Ожидаемые результаты реализации комплексной программы	<p>В результате реализации комплексной программы ожидаются:</p> <p>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;</p> <p>повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;</p> <p>увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;</p> <p>повышение уровня потребительской грамотности, информированности населения;</p> <p>повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, массовой информации;</p> <p>повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в городе Благовещенске</p>
Контроль за реализацией комплексной программы	<p>Контроль за исполнением комплексной программы осуществляет администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска) путем обобщения представленных исполнителями (соисполнителями) программы отчетных материалов, подготовки информации о ходе реализации программы</p>

Приложение к комплексной
программе

Перечень
программных мероприятий

№ п/п	Содержание мероприятия	Цель мероприятия	Исполнители, участники программы	Срок исполнения
1	2	3	4	5
1. Повышение уровня защиты прав потребителей				
1.1.	Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей	Достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭСТиП Амурской области	2017-2020
1.2.	Содействие контролирующим органам в решении вопросов по защите прав потребителей	Повышение качества и безопасности товаров (работ, услуг) на потребительском рынке муниципального образования города Благовещенска	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, отдел опеки и охраны здоровья администрации города Благовещенска)	2017-2020
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	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, отдел опеки и охраны здоровья администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МО МВД России «Благовещенский», МВЭСТиП Амурской области	2017-2020
2. Правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права				

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	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭСТип Амурской области	
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	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, отдел опеки и охраны здоровья администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭСТип Амурской области	
2.3.	Информирование потребителей о комплексном состоянии потребительского рынка	Повышение уровня правового образования, информированности потребителей об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	
2.4.	Содействие и участие в организации и проведении просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди обучающихся общеобразовательных организаций города Благовещенска	Обучение основам законодательства о защите прав потребителей обучающихся общеобразовательных организаций города Благовещенска	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области	
2.5.	Организация и проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав	Формирование у участников гражданского общества навыков, необходимых для	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города	

	потребителей	самостоятельного принятия правильных решений, повышение правового образования и правовой культуры	Благовещенска), Роспотребнадзора по Амурской области	Управление	
2.6.	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	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, отдел опеки и охраны здоровья администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭС/ТиП Амурской области		
3. Выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права					
3.1.	Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав	Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)		2017-2020
3.2.	Извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды	Оперативное принятие мер по пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей и недопущению поступления (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭС/ТиП Амурской области		2017-2020
3.3.	Оказание юридической помощи потребителям в составлении претензий в адрес продавцов, исполнителей, изготовителей	Уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей и обеспечение разрешения требований законных	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)		2017-2020

		потребителей в досудебном порядке		
3.4.	Оказание юридической помощи потребителям в составлении исковых заявлений в судебные органы	Обеспечение использования судебной защиты прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2017-2020
3.5.	Проведение мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания по письменным жалобам потребителей	Принятие мер, направленных на пресечение и минимизацию нарушений прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2017-2020
3.6.	Консультирование представителей предпринимательского корпуса по вопросам соблюдения действующего законодательства РФ	Создание условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства при работе на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2017-2020
3.7.	Организация и проведение совместно с контрольно-надзорными органами мероприятий по выявлению и пресечению торговли в местах, не включенных администрацией города Благовещенска в схему размещения нестационарных торговых объектов	Снижение правонарушений на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), МО МВД России «Благовещенский», Управление Россельхознадзора по Забайкальскому краю и Амурской области	2017-2020

3.8.	Содействие в обеспечении проведения мероприятий по соблюдению действующего законодательства РФ о розничной продаже алкогольной продукции контролирующими органами	Снижение правонарушений на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Благовещенская городская общественная организация «Ассоциация пожилых людей», Муниципальное бюджетное учреждение «Центр развития молодежных и общественных инициатив «Выбор», Благовещенская городская общественная организация «Добровольная народная дружина»	2017-2020
4. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей				
4.1.	Повышение квалификации, организация и проведение семинаров для специалистов администрации города по вопросам защиты прав потребителей	Повышение эффективности работы в части защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭСТип Амурской области	
4.2.	Организация и проведение смотров-конкурсов профессионального мастерства на лучшее предприятие отрасли	Стимулирование повышения качества товаров (услуг, работ) на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МВЭСТип Амурской области	
4.3.	Содействие в прохождении практики студентов	Повышение уровня образования по вопросам защиты прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	