

СЗ ПП

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТЫНДЫ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2020

№ 2587

г.Тында

Об утверждении
плана мероприятий по защите
прав потребителей на
территории муниципального
образования города Тынды на
2020-2025 годы

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды и в соответствии со ст. 44 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и в целях создания в городе Тынде условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации, Администрация города Тынды

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить план мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды на 2020 – 2025 годы (Прилагается).

2. Разместить настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Администрации города Тынды (<http://gorod.tynda.ru>).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Тынды по стратегическому планированию, экономике и финансам Щекалеву В.Г.

Мэр города Тынды



М.В.Михайлова

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации города Тынды
от « 29 » 12. 2020 № 587

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ТЫНДЫ
НА 2020 - 2025 ГОДЫ**

Паспорт
плановых мероприятий по защите прав потребителей
на территории муниципального образования города Тынды
на 2020 - 2025 годы

Наименование плана мероприятий	План мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды на 2020 – 2025 годы (далее – ПМпЗПП)
Основные разработчики ПМпЗПП	Администрация города Тынды (сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей)
Цель ПМпЗПП	Создание на территории муниципального образования город Тынды условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации
Задачи ПМпЗПП	<ul style="list-style-type: none">- формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей;- содействие повышению правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке муниципального образования город Тынды;- обеспечение защиты населения города от недоброкачественных товаров, работ и услуг;- стимулирование повышения качества продукции, товаров, работ, услуг, предоставляемых на потребительском рынке города Тынды;- развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере потребительского рынка товаров и услуг.
Сроки реализации ПМпЗПП	дек.2020 – 2025 годы

<p>Основные исполнители ПМпЗПП (далее – Исполнители)</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.</p>
<p>Ожидаемые результаты реализации ПМпЗПП</p>	<p>В результате реализации ПМпЗПП ожидаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей; - увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке; - повышение уровня потребительской грамотности, информированности населения; - повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, массовой информации; - повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в городе Тынде.
<p>Управление ПМпЗПП и система организации контроля за ее реализацией</p>	<p>Координацию деятельности исполнителей и участников ПМпЗПП, а также контроль за его исполнением осуществляет первый заместитель главы Администрации города Тынды по стратегическому планированию, экономике и финансам.</p>

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОБЛЕМЫ И НЕОБХОДИМОСТЬ РАЗРАБОТКИ ПМпЗПП

ПМпЗПП представляет собой комплекс целевых ориентиров, направленных на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей призвана способствовать достижению стратегической цели социально-экономического курса Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации - повышению уровня жизни населения, усилению государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации.

В настоящее время законодательство о защите прав потребителей предоставляет ряд преференций потребителю как экономически более слабому звену. Однако в связи с тем, что технический прогресс несколько опережает

принятие соответствующих правовых актов, актуальным вопросом остается минимизация рисков для участников гражданского оборота, в том числе потребителей.

Именно поэтому Правительство Российской Федерации регулярно уделяет внимание совершенствованию государственного регулирования сферы потребительских отношений, поскольку равная и реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при соответствующем комплексном и системном подходе.

На территории муниципального образования города Тынды мероприятия по обеспечению и защите прав и интересов граждан-потребителей осуществлялись в соответствии с муниципальными долгосрочными программами и планом:

- «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды на 2011-2013 годы»;

- «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды на 2014-2016 годы» (далее – Программы);

- «Плана мероприятий о защите прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды на 2017-2019 годы» (далее – План).

Работа по реализации плановых мероприятий стала составляющим механизмом достижения основной цели - создания условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Принятые плановых мероприятий позволили своевременно акцентировать внимание на проблемные секторы потребительского рынка, где уровень как государственной, так и общественной защиты соответствующих потребительских прав граждан до последнего времени все еще не отвечает реальным запросам населения.

Кроме того, мероприятия позволили определить конкретные задачи по организации защиты прав потребителей в увязке с социально-экономическим развитием муниципального образования города Тынды, обозначить роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозировать результаты и влияние реализации запланированных мер на положение потребителей.

Данные, приведенные в таблице №1 «Сравнительный анализ поступления обращений граждан с 2016-2019 годы» демонстрируют о растущей потребительской востребованности в необходимости оказания гражданам консультационных услуг и помощи в составлении претензий.

Таблица №1

Сравнительный анализ поступления обращений граждан в СРПиЗПП
с 2016 по 2019 годы

№ п/п	Показатели	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год
1.	1.Всего принято жалоб, обращений, в том числе:	170	197	204	257

2.	1.1. по торговле всего, в том числе:	135	171	185	240
3.	продовольственным и товарами	75	21	58	201
4.	непродовольственны ми товарами	60	150	127	39
5.	1.2. по бытовому обслуживанию:	27	15	10	10
6.	1.3. по общественному питанию:	3	5	5	4
7.	1.4. другие (ЖКХ, связь, транспортные, медицинские и т.д.):	5	6	4	3

В рамках полномочий, определенных ст. 44 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» специалистами сектора развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Тынды за 2019 год принято всего 257 обращений потребителей, в том числе: проконсультировано на личном приеме и по телефону - 240, по письменным обращениям - 1, составлено претензий - 112 и исковых заявлений - 4.

Право потребителя на выбор товаров и услуг признается главным из всех известных прав потребителей, и такой выбор невозможен без рынка, который порождается множественностью поставщиков и конкуренцией между ними.

Повышение качества и безопасности продукции является ключевым вопросом в формировании по-настоящему конкурентоспособного продукта, произведенного в Тынде и Амурской области, поэтому одним из важнейших направлений развития города является создание особой идеологии - бренда "Покупай продукцию амурских производителей", который должен стать аналогом понятия "качество".

Данная работа приобретает особую актуальность потому, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя и заключаются в том, что при обеспечении права потребителя на выбор товаров (услуг) схожих потребительских качеств ни один из видов продукции не имеет объективного конкурентоспособного преимущества, кроме цены. Это означает, что в настоящее время изготовители и продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров (услуг) и применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции (услуги).

Таким образом, в результате снижения административных барьеров, ослабления государственного контроля за качеством и безопасностью товаров и услуг, увеличился риск реализации на потребительском рынке пищевых продуктов, не соответствующих требованиям, установленным в нормативно-технических документах.

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим

направлением деятельности по реализации плановых мероприятий является повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Для повышения мотивации к углубленному изучению данных вопросов организовывались и проводились среди учащихся общеобразовательных школ различные семинары и конкурсы. Так в 2019 году были организованы и проведены: конкурс «Знатоки Закона о защите прав потребителей» по теме «Цифровой мир: надежные смарт – устройства».

Кроме того, за прошедшие годы была налажена работа с индивидуальными предпринимателями и руководителями предприятий, оказывающих различные потребительские услуги населению, путем организации и проведения семинаров, круглых столов, конкурсов и т.д.

За прошедшие годы 2016-2019 от потребителей поступило всего 658 обращений. Каждое обращение было отработано с индивидуальными предпринимателями и продавцами на предмет соблюдения Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил продаж и других нормативных документов, путем проведения личных «Круглых столов» - 67 по теме «Знай свои права».

В целях повышения уровня потребительской грамотности среди населения на официальном сайте Администрации города Тынды размещались информационные материалы, а также образцы претензий по различным потребительским услугам.

Главной задачей по исполнению Плана мероприятий за прошедшие годы явилось содействие правовому просвещению населения и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, повышение качества и культуры обслуживания, формирование навыков рационального потребительского поведения и цивилизованного взаимоотношения потребителей и продавцов (исполнителей).

Получение потребителем качественной услуги в области защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды являются одной из главных целей экономического и социального развития Тынды.

Учитывая результаты реализации плановых мероприятий, достигнутых в прошедших годах, позволит в новых плановых мероприятиях повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге повысить качество жизни жителей города.

III. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Целью ПМпЗПП является создание условий для эффективной и доступной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

Основными задачами, направленными на достижение целей ПМпЗПП, являются:

- формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей;
- повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке города и населения.

IV. СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ

ПМпЗПП рассчитан на период 2020 - 2025 годы. ПМпЗПП будет выполняться в соответствии со сроками согласно приложению «Перечень плана мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования города Тынды на 2020-2025 годы».

V. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ ПМпЗПП

ПМпЗПП содержит 19 мероприятий, которые сгруппированы по трем разделам, согласно приложению.

Основные разделы ПМпЗПП сформированы с учетом проблем, требующих решения на муниципальном уровне, а именно:

- нормативно-правовое и организационное обеспечение;
- просвещение и информирование потребителей;
- профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

VI. МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ

Реализация ПМпЗПП осуществляется Администрацией города Тынды (отделом жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды, сектором развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей, Управлением образования Администрации города Тынды).

Механизм управления ПМпЗПП базируются на принципах партнерства органов местного самоуправления.

Исполнители ПМпЗПП в пределах своей компетенции:

- обеспечивают наиболее эффективные формы и методы организации работ по реализации Программы;
- обеспечивают контроль за реализацией ПМпЗПП;
- проводят мониторинг результатов реализации ПМпЗПП;
- вносят предложения по корректировке ПМпЗПП.

VII. ОЖИДАЕМЫЕ КОНЕЧНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ

Результатами реализации ПМпЗПП являются:

уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием предпринимателями, производителями, потребителями требований нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в указанной сфере на 15%;

повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей (количество рассмотренных обращений (консультирование) граждан по вопросам защиты прав потребителей);

увеличение доли потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке, до 97% от общего количества поступивших обращений;

повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации представленных им законодательством

прав (размещение в средствах массовой информации 50 материалов (печатных, радио-, видео-, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей);

повышение качества товаров (работ, услуг), предоставляемых потребителям на потребительском рынке города Тынды

повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций потребителей.

Оценка результативности действия Программы будет проводиться по результатам отчетного года.

VIII. УПРАВЛЕНИЕ ПМпЗПП И СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ЗА РЕАЛИЗАЦИЕЙ

Координацию деятельности Исполнителей ПМпЗПП по реализации и управлению осуществляет заместитель главы Администрации города Тынды по стратегическому планированию, экономике и финансам Щекалева В.Г.

Раз в год организуется заседание по рассмотрению выполнения ПМпЗПП участниками ПМпЗПП.

Отчетные материалы по выполнению плановых мероприятий рекомендуется предоставлять Исполнителями ежегодно к 15 февраля следующего отчетного года в СТЗПП ОЭП для обобщения предоставленных Исполнителями отчетных материалов и подготовки информации о ходе реализации ПМпЗПП.

Приложение
к плану мероприятий по защите прав потребителей
на территории муниципального образования города
Тьнды на 2020 – 2025 годы

Перечень
плана мероприятий по защите прав потребителей на территории
муниципального образования города Тьнды на дек.2020 – 2025 годы

№ п/п	Содержание мероприятия	Срок исполнения	Исполнители, участники плана мероприятий	Цель мероприятия, ожидаемые результаты
1	2	3	4	5
1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ И ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ				
1.1.	Разработка концептуальных основ и проекта Плана мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования города Тьнды на 2020- 2025 годы (далее - ПМпЗПП)	дек.2020 год	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей (далее-СРПиЗПП)	Стратегическое планирование развития системы защиты прав потребителей в городе Тьнда
1.2.	Подготовка рекомендаций по формированию ПМпЗПП	дек.2020 год	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей	Оказание методической помощи Исполнителям ПМпЗПП

1.3.	Организация работы межведомственной комиссии по профилактике правонарушений в сфере потребительских услуг	Весь период	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей	Взаимодействие местного самоуправления с федеральными органами, общественными объединениями (по вопросам защиты прав потребителей)	органов с контрольно-надзорными объединениями (по вопросам защиты прав потребителей)
2. ПРОСВЕЩЕНИЕ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ					
2.1.	Освещение в средствах массовой информации и на сайтах Исполнителей вопросов защиты прав потребителей, фактов нарушения прав потребителей в сфере потребительских услуг	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Информирование населения о правах потребителей услуг	широких слоев потребителей в сфере услуг
2.2.	Проведение с Исполнителями ПМпЗПП «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительских услуг	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Осуществление мер, которые позволят минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей в сфере потребительского рынка, получение информации от граждан о качестве предоставления потребительских услуг	которые позволят нарушения прав потребителей в сфере потребительского рынка, получение информации от граждан о качестве предоставления потребительских услуг
2.3.	Участие в организации и проведении просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди учащихся	дек.2020-2025 г.г.	Управление образования города Тынды; Сектор развития	Развитие потребительского образования, повышение уровня потребительской грамотности	Развитие потребительского образования, повышение уровня потребительской грамотности

	<p>общеобразовательных заведений</p>		<p>предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей</p>	<p>Повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах</p>
<p>2.4.</p>	<p>Информирование потребителей о комплексном состоянии потребительского рынка</p>	<p>дек.2020-2025г.г.</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.</p>	
<p>2.5.</p>	<p>Осуществление мониторинга цен на социально значимые товары</p>	<p>дек.2020-2025 г.г.</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей</p>	<p>Создание условий для обеспечения жителей услугами торговли, получение информации по розничным ценам на социально-значимые продовольственные товары.</p>
<p>2.6.</p>	<p>Информирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка путем размещения информации на официальном сайте Администрации города Тынды и т.д.</p>	<p>дек.2020-2025 г.г.</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.</p>	<p>Повышение уровня правовой грамотности по вопросам защиты прав потребителей.</p>

2.7.	<p>Организация и проведение семинаров «Шаговой доступности», личных «круглых столов», конференций по вопросам обеспечения защиты прав потребителей и т.д.</p>	<p>дек.2020-2025 г.г.</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.</p>	<p>Повышение уровня правовой грамотности, информированности потребителей, в том числе об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка.</p>
2.8.	<p>Организация информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей</p>	<p>дек.2020-2025 г.г.</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.</p>	<p>Информирование широкого круга граждан о правах потребителей и способах их защиты.</p>
<p>3. ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕСЕЧЕНИЕ ПРАВОНАРУШЕНИЙ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</p>				
3.1.	<p>Рассмотрение обращений потребителей в пределах компетенции, консультирование по вопросам защиты прав потребителей граждан, исполнителей работ и услуг.</p>	<p>дек.2020-2025 г.г.</p>	<p>Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.</p>	<p>Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей.</p>

3.2.	Принятие мер к добровольному урегулированию споров.	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Обеспечение удовлетворения в добровольном порядке законных требований потребителей, повышение оперативности защиты нарушенных прав потребителей.
3.3.	Оказание помощи потребителям по оформлению претензий	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей, знающих свои права и обязанности
3.4.	Информирование федеральных контрольно-надзорных органов о потребительских услугах ненадлежащего качества.	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Взаимодействие и поддержка потребителей в реализации своих прав по защите прав потребителей

3.5.	Проведения встреч, совещаний, семинаров и «круглых столов» с производителями и продавцами товаров, исполнителями работ (услуг).	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Повышение уровня информированности и ответственности за оказанные потребительские услуги, выполненные работы, поставленные товары
3.6.	Организация тематических семинаров по разъяснению законодательства в сфере потребительского рынка товаров и услуг.	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей; Отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства Администрации города Тынды; Управление образования Администрации города Тынды.	Повышение квалификации и уровня правовой грамотности специалистов, работающих с потребителями товаров, работ (услуг)
3.7.	Организация и проведение выставки- ярмарки «ТындаЭкспо».	дек.2020-2025 г.г.	Сектор развития предпринимательства, потребительского рынка и защиты прав потребителей	Информирование населения об уровне качества потребительских товаров, налаживание обратной связи местных предприятий-изготовителей с покупателями