Приложение

к постановлению администрации

Воскресенского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года №\_\_\_\_\_\_\_\_

Муниципальная программа

«Обеспечение защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области»

**1.Паспорт муниципальной программы (далее - Программа)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование Программы | | | «Обеспечение защиты прав в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области» | | | | | |
| Основание для разработки (наименование, номер и дата правового акта) | | | -Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C9015EE78588FEE10F82A3E1AE073C329272DC6F8F915269E58AAA71418F8977C34BDF16B04EBC52NAr1G) от 7 декабря 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";  -постановление Правительства Нижегородской области от 28 февраля 2019 года № 109 «Об утверждении государственной программы "обеспечение защиты прав потребителей в нижегородской области»». | | | | | |
| Муниципальный заказчик-координатор программы | | | Отдел экономики, прогнозирования и ресурсов администрации Воскресенского муниципального района Нижегородской области. | | | | | |
| Соисполнители Программы | | | нет | | | | | |
| Цели Программы | | | Развитие системы защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты | | | | | |
| Задачи Программы | | | 1)повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;  2)повышение доступности правовой помощи для потребителей;  3)создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей;  4)повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;  5)систематическая оценка состояния потребительского рынка;  6)обеспечение защиты прав потребителей | | | | | |
| Сроки и этапы реализации Программы | | | Программа реализуется за 2021-2026 годы в 1 этап. | | | | | |
| Объемы и источники финансирования Программы | | | | | | | | |
| Финансирование муниципальной программы не предусмотрено | | | | | | | | |
| Источники финансирования | Годы | | | | | | | |
| 2021 | 2022 | 2023 | | 2024 | 2025 | 2026 | Всего за период реализации Программы |
| Бюджет муниципального района | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Федеральный бюджет | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Областной бюджет | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Прочие источники | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Всего | 0,0 | 0,0 | 0,0 | | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
|  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Индикаторы достижения цели | | | № п/п | Наименование индикатора | | | Ед. изм. | 2026 год |
| 1. | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тыс. человек | | | ед. | 1,39 |
| 2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в сети Интернет и на платформе в социальных сетях | | | ед. | 4 |
| 3. | Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности | | | ед. | 0 |
| 4 | Уровень правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) | | | % | 60 |
| Показатели непосредственных результатов | | | № п/п | Наименование результата | | | Ед. изм. | 2026 год |
| 1. | Количество бесплатных консультаций в сфере защиты прав потребителей | | | ед. | 25 |
| 2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в информационно - коммуникационной сети "Интернет" и на платформе в социальных сетях | | | ед. | 4 |
| 3. | Количество распространенных, в т.ч. по e-mail, информационных материалов для хозяйствующих субъектов | | | ед. | 5 |
|  | | | 4. | Количество открытых горячих линий по вопросам защиты прав потребителей | | | ед. | 1 |
| 5. | Количество опрошенных потребителей | | | ед. | 20 |
| 6. | Количество мероприятий для учащихся | | | ед. | 1 |

**2.Текст Программы.**

2.1.Содержание проблемы.

Муниципальная программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе» на 2021-2026 годы (далее - муниципальная программа) направлена на повышение качества жизни населения, путем реализации гражданами потребителями своих потребительских прав, рационального использования полученных доходов для приобретения качественных товаров, работ и услуг.

Программа представляет комплекс мер, направленных на создание условий для эффективной защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе, снижение социальной напряженности на потребительском рынке товаров и услуг.

Сфера потребительского рынка в Воскресенском муниципальном районе достаточно развита, и насчитывает по состоянию на начало 2021 года 194 объекта торговли, из них 180 стационарных магазинов, 4 АЗС, и фармацевтический рынок района представляют 7 аптек и 3 аптечных пункта. обеспеченность населения площадью стационарных торговых объектов (в кв. метрах на 1000 человек) составляет 686,9 кв. метров (при нормативе 441 кв. метров).

Потребительский рынок не может обеспечить гражданам потребителям равные возможности удовлетворения своих потребностей наравне с другими участниками рынка.

Маркетинговые стратегии федеральных торговых сетей, развитие интернет торговли, развитие платных услуг, жилищно-коммунальная реформа, не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях граждан. Как показывает практика, не все организации и индивидуальные предприниматели ведут добросовестную предпринимательскую деятельность по отношению к гражданам. Изменения в законодательстве, направленные на ограничение контроля за хозяйствующими субъектами на потребительском рынке, привело к сокращению количества проверок и явилось дополнительным фактором для возникновения имущественных рисков потребителей в результате приобретения некачественных товаров и получения некачественных услуг.

На территории Воскресенского муниципального района мероприятия по обеспечению защиты прав и интересов потребителей осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по защите прав потребителей.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав по Нижегородской области.

Администрация Воскресенского муниципального района в пределах своей компетенции обеспечивает оперативную защиту интересов граждан: осуществляются мероприятия по информационному обеспечению потребителей, в том числе консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей, размещение информационных материалов в средствах массовой информации, проводится просветительская работа с представителями бизнеса.

Одним из важных приоритетов в определении направлений деятельности по предупреждению нарушений на потребительском рынке является работа с обращениями граждан, которая позволяет выявить на потребительском рынке направления с высоким уровнем нарушения законодательства о защите прав потребителей. Структура обращений граждан, входящих в систему защиты прав потребителей на территории Воскресенского муниципального района, крайне разнообразна и отражает состояние потребительского рынка.

Динамика поступающих обращений свидетельствует об увеличении потребности граждан в защите их прав. С 2018 года по настоящее время количество таких обращений граждан, поступивших в администрацию Воскресенского муниципального района увеличилось на 36,7% (в 2018 году – 30, в 2020 году -41).

Следует отметить, что значительная часть консультаций в сфере защиты прав потребителей оказывается по телефону, а именно 43% - в 2018 году, 90% - в 2020 году.

Динамика обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей поступивших в администрацию Воскресенского муниципального района

| Тематика обращений | 2018 | | 2020 | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| всего | *%* | Всего | *%* |
| **Всего обращений на нарушение прав потребителей** | **30** |  | **41** |  |
| из них:  **розничная торговля** | **26** | **86,7** | **37** | **90,2** |
| в том числе:  бытовая техника, электроника, сотовые телефоны | 15 | 50 | 19 | 46,3 |
| прочие | 11 | 36,7 | 18 | 43,9 |
| **услуги** | **4** | **13,3** | **4** | **9,8** |
| в том числе:  услуги по установке окон | 2 | 6,7 | 1 | 2,4 |
| жилищно-коммунальные услуги | 2 | 6,7 | 1 | 2,4 |

В структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей первое место занимают обращения с жалобами на бытовую технику и электронику, второе место –- на услуги по установке окон.

За 2020 год по сравнению с 2018 годом снизилось количество обращений с жалобами на услуги по изготовлению мебели, возросло - на некачественную обувь и бытовую технику, электронику.

Количество обращений граждан, поступивших за 1 квартал 2021 года, распределились следующим образом. Большая часть обращений в отношении бытовой техники, электроники, сотовых телефонов.

Основные причины обращений граждан с жалобами на непродовольственные товары:

ненадлежащее качество товаров; безосновательный отказ продавцов в выполнении гарантийных обязательств в отношении некачественных товаров, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров; нарушение сроков доставки предварительного оплаченного товара; отказ продавца предоставить на период ремонта некачественного товара товар обладающий аналогичными потребительскими свойствами; нарушение правил дистанционной продажи товаров: несоблюдение сроков доставки товара, доставка товаров с иными потребительскими свойствами, увеличение стоимости товара в одностороннем порядке продавцом.

Самые распространенные нарушения в продовольственной торговле это несоответствие цены указанной на ценнике.

Увеличилось количество обращений в отношении оплаты страховых взносов при приобретении автомобиля, банковских услуг.

Основным направлением в работе по защите прав потребителей является профилактика, предупреждение и пресечение нарушений в сфере продажи товаров и услуг и их устранение в добровольном порядке. При этом используются такие методы и формы как, информационная и просветительская работа с привлечением средств массовой информации, консультирование и оказание практической помощи в разрешении конфликтных ситуаций не только потребителям, но и предпринимателям.

Сложившаяся на территории Воскресенского муниципального района ситуация с защитой прав потребителей определяет необходимость перехода на новый уровень защиты прав потребителей, направленный на консолидацию усилий федеральных органов, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей.

Приоритетным направлением программы является проведение активной разъяснительной работы с населением, которая позволит повысить уровень потребительской грамотности и обеспечить реализацию системы самозащиты потребителями своих прав. В целях снижения правонарушений на потребительском рынке и разрешения претензий потребителей в досудебном порядке эффективной является деятельность, направленная на обучение представителей хозяйствующих субъектов.

В результате реализации мероприятий программы к 2026 году количество консультаций в сфере защиты прав потребителей составит 25 ед., уровень правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей возрастёт до 60%.

Реализация мероприятий программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод.

2.2.Цели и задачи Программы.

Цель муниципальной программы - развитие системы защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основные задачи муниципальной программы:

1)повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

2)повышение доступности правовой помощи для потребителей;

3)создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей;

4)повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

5)систематическая оценка состояния потребительского рынка;

6)обеспечение защиты прав потребителей.

В конечном итоге успешная реализация мероприятий муниципальной программы позволит:

1) повысить уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

2) повысить правовую грамотность населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

3)уменьшить количество нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, обеспечить повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

4) увеличить количество фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями).

2.3.Сроки и этапы реализации Программы.

Срок реализации Программы - 2021 - 2026 годы.

Программа реализуется в один этап.

.

**2.4.**Система программных мероприятий

1) Укрепление системы защиты прав потребителей

В рамках данных мероприятий предусматривается развитие системы защиты прав потребителей. Оперативный обмен информацией между органами и организациями, входящими в систему защиты прав потребителей на территории Воскресенского муниципального района, а также обеспечение доступности получения правовой помощи в сфере защиты прав потребителей всеми категориями граждан.

2)Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

В рамках данных мероприятий предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у граждан, проживающих на территории Воскресенского муниципального района, навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей, свободного и бесплатного доступа всех категорий граждан к информационным ресурсам, направленных на защиту прав потребителей.

3) Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей

Для достижения положительного эффекта запланированы мероприятия не только с потребителями, но и хозяйствующими субъектами, работающими на потребительском рынке товаров, работ и услуг, в том числе посредством распространения информационно-методических материалов, проведения обучающих мероприятий в сфере защиты прав потребителей, а также мероприятий, направленных на стимулирование предоставления безопасных товаров, работ и услуг.

4) Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

Мероприятия направлены на оценку ситуации на потребительском рынке товаров, работ и услуг, состояние системы защиты прав потребителей, включая оценку доступности услуг данной системы для населения и эффективности ее работы.

Информация об основных мероприятиях Программы представлена в таблице 1.

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование мероприятия | Категория расходов (кап. вложения, НИОКР и прочие расходы) | | Сроки выполнения | | Муниципальный заказчик-координатор/соисполнители мероприятий | Объем финансирования (по годам, в разрезе источников), тыс.руб. | | | | | | | |
|  | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2025 год | 2026 год | Всего |
| **Цель Программы (Общая сумма по Программе)**  Цель муниципальной программы: развитие системы защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты | | | | | | | Всего, в т.ч. | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Областной бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Бюджет муниципального района |  |  |  |  |  |  |  |
| Прочие источники |  |  |  |  |  |  |  |
| Мероприятие 1. | Обеспечение доступности правовой помощи в сфере защиты прав потребителей | | Прочие расходы | | 2021-2026 годы | Отдел экономики, прогнозирования и ресурсов администрации Воскресенского муниципального района | Всего, в т.ч. | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Областной бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Бюджет муниципального района |  |  |  |  |  |  |  |
| Прочие источники |  |  |  |  |  |  |  |
| Мероприятие 2. | Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей | | Прочие расходы | | 2021-2026 годы | Отдел экономики, прогнозирования и ресурсов администрации Воскресенского муниципального района | Всего, в т.ч. | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Областной бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Бюджет муниципального района |  |  |  |  |  |  |  |
| Прочие источники |  |  |  |  |  |  |  |
| Мероприятие 3. | Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей | | Прочие расходы | | 2019-2024 годы | Администрация Воскресенского муниципального района | Всего, в т.ч. | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Областной бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Бюджет муниципального района |  |  |  |  |  |  |  |
| Прочие источники |  |  |  |  |  |  |  |
| Мероприятие 4. | Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей | | Прочие расходы | | 2019-2024 годы | Администрация Воскресенского муниципального района | Всего, в т.ч. | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 180,0 |
| Областной бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Федеральный бюджет |  |  |  |  |  |  |  |
| Бюджет муниципального района | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 180,0 |
| Прочие источники |  |  |  |  |  |  |  |

2.5.**Объемы и источники финансирования Программы.**

Финансирование мероприятий муниципальной программы не предусмотрено.

2.6.Индикаторы достижения цели и непосредственные результаты реализации Программы

(индикаторы достижения задач).

**Таблица 2**

Сведения об индикаторах и непосредственных результатах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование индикатора/ непосредственного результата | Ед. измерения | Значение индикатора/непосредственного результата | | | | | | | | |
|  |  |  | На момент разработки Программы | 1 год реализации Программы (2021 год) | 2 год реализации Программы (2022 год) | 3 год реализации Программы (2023 год) | 4 год реализации Программы (2024 год) | 5 год реализации Программы (2025 год) | 6 год реализации Программы (2026 год) | По окончании реализации Программы | Без программного вмешательства (после предполагаемого срока реализации Подпрограммы1) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 11 |
| Программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Воскресенском муниципальном районе Нижегородской области» | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Индикаторы:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тыс. человек | Ед. | 2,16 | 2,1 | 1,98 | 1,89 | 1,9 | 1,66 | 1,39 | 1,39 | 2,16 |
| 2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в сети Интернет и на платформе в социальных сетях | Ед. | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 3. | Количество распространенных печатных информационных материалов (буклетов, памяток, брошюр, плакатов и др.), направленных на повышение потребительской грамотности | Ед. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Уровень правовой и финансовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) | % | 40 | 42 | 45 | 50 | 52 | 55 | 60 | 60 | 40 |
|  | **Непосредственные результаты:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. | Количество бесплатных консультаций в сфере защиты прав потребителей | Ед. | 41 | 40 | 37 | 35 | 35 | 30 | 25 | 25 | 41 |
| 2. | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, в том числе в информационно - коммуникационной сети "Интернет" и на платформе в социальных сетях | Ед. | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1330 |
| 3. | Количество распространенных, в т.ч. по e-mail, информационных материалов для хозяйствующих субъектов | Ед. | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 4. | Количество открытых горячих линий по вопросам защиты прав потребителей | Ед. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| 5. | Количество опрошенных потребителей | Ед. | 20 | 20 | 25 | 25 | 30 | 30 | 35 | 35 | 20 |
| 6. | Количество мероприятий для учащихся | Ед. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

2.7.Внешние факторы, негативно влияющие на реализацию Программы и мероприятия по их снижению

Правовые риски связаны с изменением федерального и регионального законодательства. Это может привести к существенному увеличению планируемых сроков или изменению условий реализации мероприятий муниципальной программы.

Для минимизации воздействия данной группы рисков планируется проводить мониторинг планируемых изменений федеральном и региональном законодательстве.

Административные риски связаны с неэффективным управлением реализацией муниципальной программы, что может повлечь за собой потерю управляемости, нарушение ее цели и задач, недостижение плановых значений показателей.

Основными условиями минимизации административных рисков являются:

- формирование эффективной системы управления реализацией муниципальной программы;

- регулярный мониторинг реализации и своевременная корректировка мероприятий муниципальной программы.