Утверждена

 постановлением администрации

 городского округа ЗАТО Свободный

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_

**Паспорт Программы**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Наименование Программы | Муниципальная программа "Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Свободном " на 2018-2020 годы (далее - Программа) |
| Реквизиты правового акта, утверждающего Программу | Постановление Администрации городского округа ЗАТО Свободный |
| Основание для разработки Программы | [Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063)[Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388) |
| Заказчик Программы | Администрация городского округа ЗАТО Свободный городского округа |
| Разработчик Программы | Отдел городского хозяйства и экономики Администрации городского округа ЗАТО Свободный городского округа |
| Формулировка проблемы | Увеличение количества обращений, касающихся нарушений прав потребителей, в федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти Свердловской области, администрацию городского округа ЗАТО Свободный. Возрастает необходимость в направлении ориентации системы защиты прав потребителей на обеспечение законных интересов конкретного потребителя |
| Цель Программы | Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений |
| Основные задачи Программы | 1) повышение уровня правовой грамотности населения;2) повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);3) повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров |
| Показатели Программы | показатель | ед. измерения | 2018 | 2019 | 2020 |
|  | увеличение количества консультаций по защите прав потребителей | консультации на 1 тыс. чел. | 2 | 3 | 5 |
|  | повышение уровня информированности населения | до 5 ед. информации на 1 жителя | 2 | 3 | 5 |
|  | повышение удельного веса обращений потребителей, устраненных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, от числа поступивших обращений гражданско-правового характера | % | 50 | 60 | 70 |
| Сроки реализации Программы | 2018-2020 годы |
| Объемы и источники финансирования Программы | Бюджетные средства администрации городского округа ЗАТО Свободный не запланированы |
| Ожидаемые конечные результаты реализации Программы и показатели эффективности | 1) повышение уровня правовой грамотности и информированности населения городского округа ЗАТО Свободный;2) способность самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке;3) формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;4) повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;5) приобретение определенных навыков и стереотипов поведения в условиях рыночной экономики субъектами предпринимательской деятельности, способствующих добровольному разрешению возникающих споров;6) увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;7) формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории городского округа ЗАТО Свободный |

**1. Характеристика проблемы, обоснование необходимости**

**ее решения программным путем**

Многолетняя правоприменительная практика показывает, что абсолютное большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Ориентация системы защиты прав потребителей должна быть направлена на обеспечение законных интересов конкретного человека. Особое внимание необходимо уделять социально незащищенным, малообеспеченным потребителям, проживающим в отдаленных районах и в сельской местности. Решение вышеобозначенных проблем и задач в определенной степени возможно в рамках реализации муниципальной программы "Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Свободный". Одной из основных задач Программы является повышение уровня правовой грамотности населения.

Консультационная, просветительская работа, направленная на урегулирование спорных ситуаций возникающих между потребителями и хозяйствующими субъектами должна стать одним из основных направлений работы должна включать: оказание компетентной правовой помощи, пропаганду правовых знаний, издание специальных брошюр.

Большую важность играют досудебные формы разрешения споров, связанных с нарушением прав потребителей, ввиду длительности сроков рассмотрения дел по защите прав потребителей в судах.

В связи с отменой применения контрольно-кассовой техники при расчетах с клиентами для плательщиков единого налога на вмененный доход, потребители не всегда, даже по требованию, могут получать документы, подтверждающие факт совершения покупки (услуги), что в свою очередь затрудняет отстаивание потребительских прав в случае возникновения конфликтных ситуаций.

Также в связи с изменением законодательства, когда снижается количество проводимых надзорными органами проверок, результаты контрольнонадзорных мероприятий свидетельствуют об увеличении нарушений прав потребителей.

Создается угроза многочисленных нарушений прав и законных интересов потребителей в различных сферах потребительского рынка, и в первую очередь в наиболее проблемных: оказании населению услуг потребительского кредитования, перевозки пассажиров, связи, а также торговли, оказании населению бытовых услуг, услуг общественного питания и других.

Работа с потребителями должна быть направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты.

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках муниципальной программы, совместными действиями федеральных и региональных органов исполнительной власти.

**2. Цели и задачи Программы**

Основной целью Программы является формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений.

Основными задачами Программы являются:

1) повышение уровня правовой грамотности населения;

2) повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);

3) повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров.

**3. План основных мероприятий Программы**

Сроки и основные мероприятия, направленные на комплексное решение задач, указанных в Программе, осуществляются в соответствии с:

- Планом мероприятий по выполнению муниципальной программы "Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Свободный" на 2018-2020 годы;

- Целевыми показателями оценки эффективности исполнения муниципальной программе "Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Свободный" на 2018-2020 годы .

**4. Ресурсное обеспечение Программы**

 Финансирование мероприятий Программы не предусмотрено.

**5. Механизм реализации Программы**

Заказчиком Программы является администрация городского округа ЗАТО Свободный. Координация деятельности по выполнению Программы осуществляется отделом городского хозяйства и экономики администрации городского округа ЗАТО Свободный.

Ответственными исполнителями Программы являются:

1. Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в г. Нижний Тагил;

2. Отдел городского хозяйства и экономики администрации городского округа ЗАТО Свободный;

Ответственные исполнители Программы:

1) организуют работу по исполнению программных мероприятий;

2) несут ответственность за качественное и своевременное исполнение программных мероприятий;

3) определяют механизмы корректировки программных мероприятий в ходе реализации Программы, порядок обеспечения публичности (открытости) информации о значениях целевых индикаторов и показателей, результатах мониторинга реализации Программы, программных мероприятиях и об условиях участия в них исполнителей.

**6. Показатели реализации Программы**

Реализация Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей.

Совершенствование форм и методов, направленных на профилактику и предупреждение нарушений в сфере защиты прав потребителей, создадут условия для повышения культуры обслуживания потребителей и ведения предпринимательской деятельности, повышения гражданского самосознания изготовителей товаров и исполнителей (работ и услуг).

Программа позволит обеспечить первоочередную задачу повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

При реализации Программы будут достигнуты следующие результаты:

- увеличение количества консультаций по защите прав потребителей;

- повышение уровня информированности населения;

- увеличение количества споров, разрешаемых в досудебном порядке между продавцами (изготовителями, исполнителями) и потребителями.

 Реализация Программы позволит повысить результативность муниципальной поддержки по защите прав потребителей, социальную защищенность населения городского округа ЗАТО Свободный.

Критериями оценки эффективности Программы является достижение установленных целевых показателей эффективности согласно таблице 2.

**Таблица 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Наименование показателя эффективности | ед. измерения | 2018 | 2019 | 2020 |
| увеличение количества консультаций по защите прав потребителей | консультации на 1 тыс. чел. | 2 | 3 | 5 |
| повышение уровня информированности населения | до 5 ед. информации на 1 жителя | 2 | 3 | 5 |
| повышение удельного веса обращений потребителей, устраненных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, от числа поступивших обращений гражданско-правового характера | % | 50 | 60 | 70 |