



АДМИНИСТРАЦИЯ РОВЕНЬСКОГО РАЙОНА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Ровеньки

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«09» 02 2022г.

№ 52

Об утверждении Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Ровеньский район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы

В соответствии с Федеральным законом от 28 июня 2014 года N 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации», в целях дальнейшего развития и разработки общих направлений развития районной системы защиты прав потребителей, взаимодействия и принятия согласованных решений органами законодательной и исполнительной власти, органами местного самоуправления, правоохранительными и контрольно – надзорными органами, администрация Ровеньского района **постановляет**:

1. Утвердить Стратегию развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Ровеньский район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы (далее Стратегия, приложение №1).

2. Утвердить план мероприятий по реализации Стратегии (приложение №2).

3. Разместить настоящее постановление в сетевом издании «Ровеньская нива» (niva1931.ru) и на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области в сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Ровеньского района по экономике — начальника управления финансов и бюджетной политики администрации Ровеньского района Подобную М.В.

**Первый заместитель
главы администрации
Ровеньского района –
руководитель аппарата
администрации района**

Т.В. Киричкова

приложение №1
к постановлению администрации
Ровеньского района
от «09» февраля 2022 года № 52

**Стратегия развития районной системы защиты прав
потребителей в муниципальном районе «Ровеньский район»
Белгородской области на 2022 – 2025 годы**

Ситуация на потребительском рынке постоянно находится в динамике, остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Политика государства в области защиты прав потребителей является важной, так как в ее сферу входит защита, как всего населения страны, так и конкретно каждого человека.

Ежегодно в администрацию района обращается свыше 600 потребителей по поводу нарушения потребительских прав.

Созданная система позволяет 100 процентов всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителей и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме. В течение последнего года в бюджеты потребителей Ровеньского района возвращено около 83,8 тыс.рублей.

Более 89 процентов от общего числа поступивших обращений, приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций. За последние пять лет количество консультаций подобного характера снизилось почти на 11 процентов.

Вместе с тем, в районной системе защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка в настоящее время остаются проблемы, а именно:

- низкая квалификация кадров в розничных торговых предприятиях, в сфере бытового обслуживания населения;
- низкая правовая культура потребителей;
- имеется тенденция по снижению качества товаров и услуг, предоставляемых потребителям Ровеньского района.

Наличие перечисленных проблем усугубляет ситуацию по защите прав потребителей района.

Учитывая вышеперечисленные проблемы, возникла необходимость разработки Стратегии развития системы защиты прав потребителей в

муниципальном районе «Ровеньский район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы, которая позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод.

2. Цель и основные задачи Стратегии

Целью Стратегии является:

Создание условий для реализации потребителями своих прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и нормативными актами Российской Федерации, а также повышение способности потребителей самостоятельно и эффективно решать возникающие проблемы.

Достижение указанной цели требует решения следующих задач:

1. Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Ровеньском районе;
2. Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан Ровеньского района по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;
3. Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Ровеньского района;
4. Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей и соблюдении законодательства о защите прав потребителей;
5. Обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей на территории Ровеньского района.

2.1. Улучшение просвещения и информирования потребителей в сфере потребительского рынка

Работа с потребителями будет направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленным законодательством правами, гарантиями и способами защиты.

В рамках решения данной задачи предусмотрен комплекс мероприятий по разработке и изданию для потребителей информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, оформлению информационных стендов, проведение конференций по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

Информация о свойствах и качестве продовольственных и непродовольственных товаров, выполнения работ, оказания услуг в различных сферах деятельности, а также результаты социологических опросов будут освещаться в средствах массовой информации.

Другой важной составляющей такой работы является систематическое информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается реформируемых секторов потребительского рынка - торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг и других, поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

2.2. Профилактика и пресечение правонарушений в сфере защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не только защита уже нарушенных прав, но и их профилактика и пресечение.

Для достижения положительного результата такая работа должна проводиться как с потребителями, так и с продавцами (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг), работающими на потребительском рынке.

Работа с предпринимателями (изготовителями товаров, исполнителями работ, услуг) будет направлена, прежде всего, на информирование предпринимателей о нормах федерального законодательства и законодательства Белгородской области, а также санкциях за их нарушения, облегчение доступа к нормативным правовым актам, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе на потребительском рынке.

2.3. Совершенствование нормативно-правового и организационного обеспечения защиты прав потребителей

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих адекватно уровню развития экономики и общества формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей.

Принятие нормативных правовых актов для достижения целей реализации Стратегии не требуется.

2.4. Срок реализации Стратегия

Настоящая Стратегия реализуется с 2022 по 2025 годы. Мероприятия будут выполняться в соответствии со сроками, указанными в Плане мероприятий Стратегии. Мероприятия Стратегии могут быть скорректированы с учетом происходящих в экономике реформ.

2.5. Основные результаты реализации стратегии

Основными результатами реализации Стратегии станут:

- рост потребительской активности граждан на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2021 г.;
- удельный вес потребительских обращений, урегулированных в досудебном порядке сохранить на уровне 100 %;
- улучшить работу системы уполномоченных по защите прав потребителей во всех сельских поселениях района;
- увеличить ежегодный темп роста эффективной деятельности единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защите прав потребителей на территории района на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2021 г.;
- увеличить удельный вес обученных работников, занятых в сфере потребительского рынка, более чем на 5 процентов от общего числа сотрудников в сфере торговли.

Обобщающие результаты реализации Стратегии приведены в таблице 1.

Таблица 1

**Основные показатели достижения результатов реализации Стратегии
развития районной системы защиты прав потребителей в
муниципальном районе «Ровеньский район» Белгородской области на
2022 – 2025 годы**

№п/п	Показатель	2021 отчет	2025 прогноз
1	Письменных обращений граждан в досудебном порядке	35	30
2	Устных консультаций по тел. «Горячая линия»	566	595
3	Устных консультаций в Единую общественную приемную по ЗПП	186	195
4	Устных консультаций уполномоченными по ЗПП в сельских поселениях	200	204
5	Семинары с учащимися	8/245 чел	10 /265
6	Семинары/совещания с ИП	9/288 чел	11 /308
7	Встречи с населением	4/125 чел	6 /145чел
8	Проведение выставок по ЗПП	6	8
9	Другие мероприятия (конференции, круглые столы, викторины и др.)	2 / 60 чел	4 / 80 чел
10	Социологические опросы	2 / 60 чел	4 / 76
11	Информаций на сайте администрации района	21	25
12	Общественный контроль торговых объектов совместно с общественной организацией «Российский союз молодежи»	18	22
13	Количество работников, прошедших обучение и повышение квалификации, занятых в сфере потребительского рынка	14	28

2.6. Система организации контроля за исполнением Стратегии

Контроль за исполнением Стратегии осуществляет отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района.

Приложение №2
к постановлению администрации
Ровенского района
от «09 февраля 2022 года № 52

План мероприятий по реализации Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Ровенский район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Результат реализации мероприятия
1	2	3	4	5
Раздел I Меры по развитию саморегулирования потребительского рынка путем повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг				
1.1.	Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Ровенском районе	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022 – 2025 гг. постоянно	План работы по ЗПП
1.2	Повышение грамотности населения в сфере защиты прав потребителей	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022 – 2025 гг. постоянно	Количество проведенных обучающих семинаров, встреч с населением, круглых столов
1.2.1.	Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для	Отдел экономики, анализа и прогнозирования	2022 – 2025 гг. ежеквартально	Количество размещенной

	здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей на территории района и соблюдения законодательства о защите прав потребителей	администрации Ровеньского района		информации на сайте администрации района, в соц.сетях, количество публикаций в газете «Ровеньская Нива»
1.2.2.	Размещение на сайте органов местного самоуправления «Ровеньский район» в разделе «Защита прав потребителей» обязательной информации для потребителей: - образец заявления; - образец претензии; - образец искового заявления; - закон «О защите прав потребителей»; - правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи; - правила оказания услуг общественного питания; - о месте расположения единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защите прав потребителей, о телефоне «Горячая линия», о статистике обращений граждан	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022-2025 гг. ежеквартально	Ссылки на размещенную информацию на официальном сайте органов местного самоуправления «Ровеньский район»
1.2.3.	Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан сельских поселений по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения.	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022 – 2025 гг. ежеквартально	Количество направленных методических материалов в адрес уполномоченных по ЗПП

1.3.	<p>Создание условий для обеспечения эффективной защиты прав потребителей через единую общественную приемную в Ровенском районе, осуществляющую следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рассмотрение письменных обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав; - оказание консультационной помощи в сфере защиты прав потребителей; - принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав потребителей; - проведение анализа поступивших обращений. 	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022 – 2025 гг. 2 раза в неделю	Количество рассмотренных обращений граждан
1.4.	<p>Организация и проведение семинаров, совещаний, конференций, круглых столов, посвященных современным проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг</p>	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022-2025 гг. ежегодно	Количество проведенных мероприятий по информационно-просветительской работе в сфере ЗПП
1.5.	<p>Проведение в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей в общеобразовательных учреждениях: - недели молодого потребителя</p>	Управление образования администрации Ровенского района, специалист по защите прав потребителей	2022-2025 гг. Ежегодно в марте	Количество проведенных мероприятий, посвященных Всемирному Дню потребителей,
1.6.	<p>Организация и проведение среди населения потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем,</p>	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации	2022 -2025 гг. Ежегодно март	Количество семинаров с ИП, количество встреч с

	защитаем!», приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью правового просвещения граждан и повышения потребительской культуры	Ровенского района, Управление культуры, туризма, молодежной политики и спорта администрации Ровенского района		населением, с участием, соц.опросы, количество публикаций в СМИ
1.7.	Организация проведения мероприятий в рамках празднования Всемирной недели качества	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022 -2025 гг. Ежегодно ноябрь	Информация о мероприятиях в рамках празднования Всемирной недели качества
1.8.	Развитие системы уполномоченных по защите прав потребителей при администрациях городского и сельских поселений Ровенского района: - проведение приема граждан уполномоченными; - проведение встреч с населением сельских поселений Ровенского района;	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района, администрации городского и сельских поселений Ровенского района	2022-2025 гг. 1 раз квартал	Количество устных консультаций уполномоченных по ЗПП
Раздел II Меры по созданию системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров				
2.1.	Организация и проведение мониторинга потребительского рынка Ровенского района с целью прогнозирования потребности в квалифицированных рабочих кадрах и специалистах сферы торговли и	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022 -2025 гг. ежеквартально	Количество выявленной потребности в квалифицированных кадрах

	общественного питания на краткосрочную и долгосрочную перспективы				
2.2.	Участие в семинарах, совещаниях, тренингах по обучению специалистов по защите прав потребителей, организуемых департаментом потребительского рынка области	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района, администрации городского и сельских поселений Ровенского района	2022-2025 гг. ежегодно	Участие в выездных совещаниях	
2.3.	Проведение обучающих семинаров и организация консультаций с целью оказания юридической помощи хозяйствующим субъектам малого и среднего предпринимательства по основам законодательства о защите прав потребителей	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022-2025 гг. ежеквартально	Количество проведенных консультаций	
Раздел III Работа с письмами и обращениями граждан					
3.1.	Изучение характера и сути обращений граждан. Оказание консультативной помощи потребителям в соответствии с ГК РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными документами, необходимыми для рассмотрения обращения.	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество устных и письменных обращений граждан	
3.2.	Анализ договоров купли-продажи, заключенных потребителем с продавцом (исполнителем, изготовителем), с целью выявления действий, ущемляющих права	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество устных консультаций по предоставленной документации	

	потребителей.				
3.3.	Изучение нормативных актов и документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022-2025 гг. постоянно	Изучение изменений в законе «О защите прав потребителей»	
3.4.	Проведение беседы с руководителем хозяйствующего субъекта по поступившему обращению потребителя, с целью решения вопроса мирным путем	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество проведенных бесед с индивидуальными предпринимателями	
3.5.	Анализ информации для возможности разрешения жалобы потребителя во внесудебном порядке. Оказание помощи в составлении претензий.	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество оформленных претензий	
3.6.	При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество направленных материалов для рассмотрения в ТОУправления Роспотребнадзора по Белгородской области в Валуйском районе	
3.7.	Ведение Журнала регистраций заявлений, обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество записей в журнале регистрации обращений граждан	

3.8.	Проведение совместно с общественной организацией «Российский молодежи» общественного контроля с целью повышения качества жизни населения посредством исключения из оборота некачественной продукции	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района, представитель организации «Российский союз молодежи»	2022-2025 гг. ежемесячно	Количество проведенных контрольных мероприятий торговых объектов
3.9.	Мониторинг торговых объектов с целью выявления фальсифицированной продукции	Отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровенского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество торговых точек, в которых проведен мониторинг по информации Роспотребнадзора