**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 предоставленными 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 результата 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 | 35 |
| 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 |  |  |  |

**2.6. Система организации контроля за исполнением Стратегии**

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