

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЕЙДЕЛЕВСКОГО РАЙОНА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

п. Вейделевка

« 01 » марта 2022 г.

№ 52

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

В соответствии с Федеральным законом от 28 июня 2014 года № 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, руководствуясь Уставом муниципального района «Вейделевский район», **п о с т а н о в л я ю:**

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

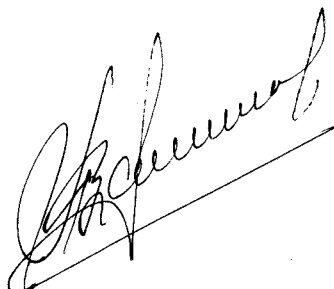
2. Утвердить план мероприятий по реализации Стратегии (приложение №2).

3. Заместителю начальника управления по организационно-контрольной и кадровой работе администрации района – начальнику организационно-контрольного отдела Гончаренко О.Н. обеспечить опубликование настоящего постановления «Об утверждении Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Вейделевский район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы» в печатном средстве массовой информации муниципального района «Вейделевский район» Белгородской области «Информационный бюллетень Вейделевского района» и в сетевом издании «Пламя 31» (plamyu31.ru, пламя 31.py).

4. Отделу делопроизводства, писем и по связям с общественностью и СМИ администрации Вейделевского района (Аверина Н.В.) обеспечить размещение настоящего постановления «Об утверждении Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Вейделевский район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы» на официальном сайте администрации муниципального района «Вейделевский район» Белгородской области.

5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

**Глава администрации
Вейделевского района**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'А.В. Тарасенко', written over a horizontal line.

А.В.Тарасенко

приложение №1
к постановлению администрации
Вейделевского района
от « 01 » 03 2022 года № 52

**Стратегия развития районной системы защиты прав
потребителей в муниципальном районе «Вейделевский 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 250 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 Вейделевского района возвращено около 38,8 тыс. рублей.

Более 89 процентов от общего числа поступивших обращений, приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций.

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 Вейделевского 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 «Вейделевский 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 Вейделевском районе;
2. Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан Вейделевского района по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения;
3. Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Вейделевского 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 Вейделевского 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 «Вейделевского район» Белгородской области на 2022 – 2025 годы

№п/п	Показатель	2021 отчет	2025 прогноз
1	Письменных обращений граждан в досудебном порядке	0	0
2	Устных консультаций по тел. «Горячая линия»	68	100
3	Устных консультаций в Единую общественную приемную по ЗПП	29	40
4	Устных консультаций уполномоченными по ЗПП в сельских поселениях	94	120
5	Семинары с учащимися	3/93 чел	5 /180 чел
6	Семинары/совещания с ИП	6/147 чел	8/200 чел
7	Встречи с населением	4/74 чел	6 /145чел
8	Проведение выставок по ЗПП	1	3
9	Другие мероприятия (конференции, круглые столы, викторины и др.)	2 / 16 чел	3 / 40 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	0	10

2.6. Система организации контроля за исполнением Стратегии

Контроль за исполнением Стратегии осуществляет экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района.

приложение №2

к постановлению администрации
Вейделевского района

от « 01 » 03 2022 года № 02

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

№ п/п	Наименование мероприятия	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Результат реализации мероприятия
1	2	3	4	5
Раздел 1. 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 Вейделевском районе	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района	2022-2025 гг. постоянно	План работы по ЗПП
1.2.	Повышение грамотности населения в сфере защиты прав потребителей	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество проведенных обучающих семинаров, встреч с населением, круглых столов

1.2.1.	<p>Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товаров, работах и услуг, о состоянии защиты и прав потребителей на территории района и соблюдения законодательства о защите прав потребителей</p> <p>Размещение на сайте органов местного самоуправления «Вейделевский район» в разделе «Защита прав потребителей» обязательной информации для потребителей:</p> <ul style="list-style-type: none"> - образец заявления; - образец претензии; - образец искового заявления; - закон «О защите прав потребителей»; <p>-правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила оказания услуг общественного питания; - о месте расположения единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защите прав 	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022-2025 гг. ежеквартально</p>	<p>Количество размещенной информации на сайте администрации Вейделевского района, соц.сетях, публикаций в районной газете «Пламя»</p>
1.2.2.		<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022-2025 гг. ежеквартально</p>	<p>Ссылки на размещенную информацию на официальном сайте органов местного самоуправления «Вейделевский район»</p>

	<p>потребителей, о телефоне «Горячая линия», о статистике обращений граждан</p>			
<p>1.2.3.</p>	<p>Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан сельских поселений по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения.</p>	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022 – 2025 гг. ежеквартально</p>	<p>Количество направленных методических материалов в адрес уполномоченных по ЗПП</p>
<p>1.3.</p>	<p>Создание условий для обеспечения эффективной защиты прав потребителей через единую общественную приемную в Вейделевском 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. 	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022 – 2025 гг. 2 раза в неделю</p>	<p>Количество рассмотренных обращений граждан</p>

1.4.	<p>Организация и проведение семинаров, совещаний, конференций, круглых столов, посвященных современным проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг</p>	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022-2025 гг. ежегодно</p>	<p>Количество проведенных мероприятий по информационно-просветительской работе в сфере ЗПП</p>
1.5.	<p>Проведение в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей в общеобразовательных учреждениях: - недели молодого потребителя</p>	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022-2025 гг. Ежегодно в марте</p>	<p>Количество проведенных мероприятий, посвященных Всемирному Дню потребителей,</p>
1.6.	<p>Организация и проведение среди населения потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью правового просвещения граждан и повышения потребительской культуры</p>	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района</p>	<p>2022 -2025 гг. Ежегодно март</p>	<p>Количество семинаров с ИП, количество встреч с населением, с учащимися, соц.опросы, количество публикаций в СМИ</p>
1.7.	<p>Организация проведения мероприятий в рамках празднования Всемирной недели качества</p>	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования</p>	<p>2022 -2025 гг. Ежегодно ноябрь</p>	<p>Информация о мероприятиях в рамках празднования Всемирной недели качества</p>

		администрации Вейделевского района		
1.8.	<p>Развитие системы уполномоченных по защите прав потребителей при администрациях городского и сельских поселений Вейделевского района: - проведение приема граждан уполномоченными; - проведение встреч с населением сельских поселений Вейделевского района</p>	<p>Экономический отдел управления экономического развития и прогнозировании администрации Вейделевского района</p>	<p>2022-2025 гг. 1 раз квартал</p>	<p>Количество устных консультаций уполномоченных по ЗПП</p>

Раздел 2. Меры по созданию системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров

		Экономический отдел управления экономического развития и прогнозировании администрации Вейделевского района	<p>2022 -2025 гг. ежеквартально</p>	<p>Количество выявленной потребности в квалифицированных кадрах</p>
2.1.	<p>Организация и проведение мониторинга потребительского рынка Вейделевского района с целью прогнозирования потребности в квалифицированных рабочих кадрах и специалистах сферы торговли и общественного питания на краткосрочную и долгосрочную перспективы</p>	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозировании администрации Вейделевского района	<p>2022-2025 гг. ежегодно</p>	<p>Участие в выездных совещаниях</p>
2.2.	<p>Участие в семинарах, совещаниях, тренингах по обучению специалистов по защите прав потребителей,</p>	Экономический отдел управления экономического развития и	<p>2022-2025 гг. ежегодно</p>	<p>Участие в выездных совещаниях</p>

	организуемых департаментом потребительского рынка области	прогнозирования администрации Вейделевского района		
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	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района	2022-2025 гг. ежеквартально	Количество проведенных консультаций
Раздел 3. 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.	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество устных и письменных обращений граждан
3.2.	Анализ договоров купли-продажи, заключенных потребителем с продавцом (исполнителем, с целью изготовления действий, выявления действий,	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации	2022-2025 гг. постоянно	Количество устных консультаций по предоставленной документации

	ущемляющих права потребителей.	Вейделевского района		
3.3.	Изучение нормативных актов и документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского 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	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского 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 претензии.	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского 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	Экономический отдел управления экономического развития и прогнозирования администрации Вейделевского района	2022-2025 гг. постоянно	Количество направленных материалов для рассмотрения в ТОУправления Роспотребнадзора по Белгородской области в Валуйском