



*Чифе муниципалитет
ошлон*

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.09.2019

№ 1901

**Об утверждении программы по защите прав потребителей
в муниципальном образовании «город Ульяновск»
на 2020-2021 годы**

Во исполнение статьи 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», распоряжения Губернатора Ульяновской области от 25.04.2019 № 288-р «О некоторых мерах по защите прав потребителей в муниципальных образованиях Ульяновской области», руководствуясь Уставом муниципального образования «город Ульяновск», АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Утвердить прилагаемую программу по защите прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» на 2020-2021 годы.

Глава города



С.С.Панчин

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
города Ульяновска
от 27.09.2019 № 1901

ПРОГРАММА по защите прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» на 2020-2021 годы

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Наименование Программы	Программа по защите прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» на 2020-2021 годы (далее – Программа) Администрация города Ульяновск
Муниципальный заказчик Программы (Муниципальный заказчик - координатор Программы)	Муниципальное бюджетное учреждение «Контакт-центр при Главе города Ульяновска»; Управление жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства администрации города Ульяновска; Управление дорожного хозяйства и транспорта администрации города Ульяновска;
Исполнители и соисполнители Программы	Управление имущественных отношений, жилищной и развития конкуренции администрации города Ульяновска; Управление образования администрации города Ульяновска; Управление физической культуры и спорта администрации города Ульяновска; Управление культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска; Управление по делам семьи администрации города Ульяновска; Администрация Ленинского района города Ульяновска; Администрация Заволжского района города Ульяновска; Администрация Железнодорожного района города Ульяновска; Администрация Засвияжского района города Ульяновска
Цели Программы	Развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск», направленное на минимизацию рисков нарушения законодательных и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты
Задачи Программы	Основные задачи Программы:

Целевые индикаторы Программы	Координация деятельности всех участников по достижению цели Программы; повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения; повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей; Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты прав потребителей; количество консультаций в сфере защиты прав потребителей; количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности; количество граждан и юридических лиц, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей; удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в добровольном порядке, в общем числе обращений, поступивших в организацию, входящую в систему защиты прав потребителей
Сроки и этапы реализации программы	Программа реализуется в 2020-2021 годы в один этап
Перечень основных мероприятий Программы	Мероприятия Программы структурированы по следующим основным мероприятиям: укрепление системы обеспечения прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск»; информационное обеспечение потребителей; просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей; профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей; мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей
Ожидаемый эффект от реализации Программы	Активизация работы по вопросам защиты прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск» для оказания населению бесплатной консультационной помощи; обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, администрации муниципального образования

ния «город Ульяновск» и общественных организаций и обеспечением комплексного подхода к защите прав потребителей;

- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение уровня правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;
- уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;
- повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством реализации комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;
- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями)

1. Общие положения

Программа разработана во исполнение статьи 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и распоряжения Губернатора Ульяновской области от 25.04.2019 № 288-р «О некоторых мерах по защите прав потребителей в муниципальных образованиях Ульяновской области».

Программа определяет цель и задачи деятельности отраслевых (функциональных) и территориальных органов, подразделений администрации города Ульяновска и подведомственных учреждений, уполномоченных на осуществление деятельности в сфере защиты прав потребителей по соответствующим направлениям.

Программа определяет систему мероприятий, направленных на достижение цели и решение задач Программы.

Программа реализуется отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, подразделениями администрации города Ульяновска и подведомственными учреждениями, уполномоченными на осуществление деятельности в сфере защиты прав потребителей по соответствующим направлениям.

2. Цели, задачи и целевые индикаторы программы

Основной целью Программы является развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск», направленные на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной

защиты потребителями.

Задачами Программы являются:

- координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;
- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- повышение доступности правовой помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Целевые индикаторы Программы на 2020-2021 годы

Наименование индикаторов	2020 год	2021 год
доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворивших составным образом условия защиты прав потребителей (%)	55	60
количество консультаций в сфере защиты прав потребителей (ед.)	15	15
количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности (ед.)	3	3
количество граждан и юридических лиц, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей	70	80
удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в добровольном порядке, в общем числе обращений, поступивших в организации, входящие в систему защиты прав потребителей (%)	65	70

3. Современное состояние и проблемы защиты прав потребителей

Эффективная защита прав потребителей в настоящее время приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного рынка.

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которые во взаимодействии с общественными объединениями формируют систему защиты прав потребителей.

4. Система мероприятий Программы

Система программных мероприятий, направленных на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты, с указанием количества участников мероприятий в приложении к Программе.

5. Механизм управления реализацией Программы

Программа реализуется отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, подразделениями администрации города Ульяновска и подведомственными учреждениями, уполномоченными на осуществление деятельности в сфере защиты прав потребителей по соответствующим направлениям.

6. Сроки реализации Программы

Программа реализуется в 2020-2021 годах, реализации по этапам не предусмотрена.

7. Ожидаемые результаты Программы

Реализация мероприятий Программы позволит обеспечить:

- активировать работу по вопросам защиты прав потребителей в администрации муниципального образования «город Ульяновск» для оказания населению бесплатной консультационной помощи;
- обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей за счёт взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, администрации муниципального образования «город Ульяновск» и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;
- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение уровня правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;
- уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;
- повышение уровня защищённости потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг

(работ) посредством реализации комплекса мер, направленных на пресечение нарушений прав потребителей;

увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями).

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Программе

ПЕРЕЧЕНЬ
мероприятий Программы по защите прав потребителей в муниципальном образовании
«город Ульяновск» на 2020-2021 годы

№ п/п	Наименование мероприятий	Период реализации мероприятия	Ответственные исполнители
1	2	3	4
I. Укрепление системы обеспечения прав потребителей в муниципальном образовании «город Ульяновск»			
1.1.	Обеспечение деятельности муниципальной комиссии по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «город Ульяновск»	2020-2021 годы	Муниципальное бюджетное учреждение «Контакт-центр при Главе города Ульяновска» (далее – МБУ «Контакт-центр»)
1.2.	Организация консультационной поддержки граждан в сфере защиты прав потребителей в администрации города Ульяновска	2020-2021 годы	МБУ «Контакт-центр»
2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей			
2.1.	Пропаганда основ защиты прав потребителей и финансовой грамотности через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»	2020-2021 годы	МБУ «Контакт-центр»

8

1	2	3	4
2.2.	Проведение мероприятий (совещаний, круглых столов), направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей	2020-2021 годы	Управление жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства администрации города Ульяновска; МБУ «Контакт-центр»
2.3.	Обеспечение ведения раздела «Защита прав потребителей» на официальных сайтах отраслевых (функциональных) и территориальных органов и подведомственных учреждений администрации города Ульяновска	2020-2021 годы	Управление жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства администрации города Ульяновска; МБУ «Контакт-центр»; Управление дорожного хозяйства и транспорта администрации города Ульяновска; Управление имущественных отношений, экономики и развития конкуренции администрации города Ульяновска; Управление образования администрации города Ульяновска; Управление физической культуры и спорта администрации города Ульяновска; Управление культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска; Управление по делам семьи администрации города Ульяновска; Администрация Ленинского района города Ульяновска; Администрация Заволжского района города Ульяновска; Администрация Железнодорожного района города Ульяновска; Администрация Засвияжского района города Ульяновска
2.4.	Размещение информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей в общеобразовательных организациях муниципального образования «город Ульяновск»	2020-2021 годы	Управление образования администрации города Ульяновска

1	2	3	4
3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей			
3.1.	Организация и проведение мероприятий по вопросам защиты прав потребителей с предпринимателями (в том числе с местными товаропроизводителями), осуществляющими деятельность на потребительском рынке	2020-2021 годы	Управление имущественных отношений, экономики и развития конкуренции администрации города Ульяновска
4. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
4.1.	Определение доли потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей посредством анкетирования	2020-2021 годы	МБУ «Контакт-центр»
4.2.	Подготовка информации для формирования и ведения торгового реестра Ульяновской области	2020-2021 годы	Управление имущественных отношений, экономики и развития конкуренции администрации города Ульяновска

