



Белгородская область

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

Грайворон

« 04 » октября 2021 г.

№ 1260-р

**О Стратегии развития системы защиты прав  
потребителей в Грайворонском городском округе  
на 2021-2030 годы**

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях совершенствования системы защиты прав потребителей на территории Грайворонского городского округа:

1. Утвердить Стратегию развития системы защиты прав потребителей в Грайворонском городском округе на 2021-2030 годы (далее – Стратегия, приложение №1).

2. Утвердить план мероприятий по реализации Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Грайворонском городском округе на 2021 – 2030 годы (приложение №2).

3. Определить координатором Стратегии управление экономического развития администрации Грайворонского городского округа (Чепурная Е.И.).

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации городского округа по перспективному развитию – начальника управления АПК А.В. Ханюкова.

Глава администрации



Г.И. Бондарев

## Приложение №1

**УТВЕРЖДЕНА**  
распоряжением администрации  
Грайворонского городского округа  
от «04» *сентября* 2021 г. № *1802/р*



**СТРАТЕГИЯ**  
**развития системы защиты прав потребителей**  
**в Грайворонском городском округе на 2021 – 2030 годы**

**1. Обоснование необходимости разработки системных мероприятий по защите прав потребителей**

Потребительская политика является важной составляющей государственной социально – экономической политики, так как в её сферу входит защита всего населения страны и конкретно каждого человека и оказывает большое влияние на изменение направления вектора всей политики государства в сторону интересов людей.

Для успешного решения поставленных задач были приняты и успешно реализованы «Стратегия развития районной системы защиты прав потребителей в Грайворонском районе на 2011-2020 годы», которая стала продолжением предыдущих программ, и комплекс практических мероприятий, направленных на формирование условий для обеспечения потребительских прав жителей городского округа и защиту их экономических интересов.

Реализованный комплекс мероприятий позволил повысить социальную защищённость жителей городского округа: ежегодно за оказанием помощи в восстановлении нарушенных потребительских прав, получении разъяснений по правам потребителей в администрацию городского округа обращалось в среднем более 1 000 человек.

Основная доля (85%) от общего числа поступивших обращений приходится на получение потребителями устных консультаций. Анализ статистики данных обращений показывает, что потребитель после получения устной консультации возникшую конфликтную ситуацию решает самостоятельно.

Созданная система защиты прав потребителей позволяет разрешать свыше 90 процентов конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг в досудебном порядке в пользу потребителей и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объёме.

Таких показателей удалось достичь благодаря проведению ряда мероприятий информационно – просветительского характера.

Вместе с тем, в существующей системе защиты прав потребителей имеется ряд нерешённых проблем, в том числе:

- низкая правовая культура потребителей и, как следствие, неумение потребителей самостоятельно отстаивать свои потребительские права;
- недостаточная квалификация кадров на предприятиях потребительского рынка;
- недостаточная информированность населения о состоянии рынка, качестве и безопасности товаров и услуг, потребительских правах и обязанностях.

Наличие вышеперечисленных проблем значительно усугубляет ситуацию по защите потребительских прав жителей городского округа и в связи с заметным изменением номенклатуры потребительского рынка. В настоящее время наблюдается стремительный рост объёмов потребительского кредитования, а электронная коммерция, осуществляемая при помощи сети «Интернет», является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики. В торговле активно стали применяться различные системы бонусов, дисконтных карт, внедряется система маркировки товаров.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, поэтому необходимо повышение цифровой и финансовой грамотности.

В результате реализации Стратегии необходимо достичь баланса между активной и адресной защитой прав потребителей и обеспечением условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке товаров и услуг. При этом наряду с защитой нарушенных прав потребителей, необходимо продолжить работу по предупреждению и профилактике возникновения правонарушений на потребительском рынке городского округа.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись как с потребителями, так и с предпринимателями, производителями и изготовителями городского округа.

Главным итогом всей проводимой работы должна стать действенная муниципальная система защиты прав потребителей, а для жителей городского округа - реальная возможность отстаивать свои потребительские права.

## **2. Цель и основные задачи Стратегии**

Основными целями Стратегии являются:

- обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;
- защита интересов потребителей всех слоёв населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам;
- повышение уровня и качества жизни населения городского округа.

Данные цели реализуются на основе последовательного решения комплекса задач:

- выявление и профилактика негативных тенденций в сфере потребительского рынка;
- организация просвещения и обучения населения основам потребительских знаний и культуре потребительского поведения;
- совершенствование правовой защиты потребителей;
- повышение уровня правовой грамотности специалистов, работающих на потребительском рынке городского округа;
- поддержка добросовестного бизнеса в сфере потребительского рынка;
- формирование на территории городского округа эффективной и доступной системы защиты прав потребителей при взаимодействии администрации городского округа с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, правоохранительными органами.

Основным критерием эффективности реализации мероприятий следует считать эффективное восстановление нарушенных потребительских прав практически без административного и судебного вмешательства.

### **3. Механизм реализации Стратегии**

Исходя из целей и основных задач Стратегии, предполагается, что дальнейшая работа по развитию муниципальной системы защиты прав потребителей должна включать в себя механизм последовательной реализации следующих приоритетных направлений:

- совершенствование нормативно – правовой базы в сфере защиты прав потребителей;
- мониторинг, анализ и прогнозирование ситуации в сфере защиты прав потребителей;
- развитие саморегулирования потребительского рынка путём повышения потребительской активности и культуры потребления товаров и услуг населением;
- совершенствование системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров;
- меры по стратегическому развитию системы защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка.

Реализация мероприятий Стратегии не предусматривает дополнительного привлечения средств бюджетов всех уровней, поскольку их выполнение входит в прямые полномочия и обязанности исполнителей и участников Стратегии.

### **4. Сроки и этапы реализации Стратегии**

Настоящая Стратегия рассчитана на долгосрочный период: 2021 – 2030 годы. Мероприятия планируется реализовать в соответствии со сроками согласно Плану мероприятий по реализации Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Грайворонском городском округе на 2021 – 2030 годы. Этапов реализации Стратегии не предусматривается,

поскольку стратегические мероприятия будут реализовываться на протяжении всего периода действия Стратегии.

### **5. Основные целевые показатели и ожидаемые результаты реализации Стратегии**

Результатами реализации мероприятий Стратегии в соответствии с намеченной целью, основными задачами и направлениями являются:

- рост потребительской грамотности в сфере защиты прав потребителей;
- поддержание удельного веса потребительских обращений, урегулированных в досудебном порядке, не менее 99 процентов;
- сохранение действующей системы уполномоченных по защите прав потребителей во всех территориальных администрациях Грайворонского городского округа;
- увеличение ежегодного темпа роста эффективности деятельности единой общественной приемной по вопросам защиты прав потребителей на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2020 года;
- увеличение удельного веса обученных работников, занятых в сфере потребительского рынка, на 5 процентов от общего числа сотрудников сферы торговли;
- сохранение удельного веса устных обращений граждан в общем количестве обращений не менее 90 процентов.


  
 Приложение №2
   
**УТВЕРЖДЕН**
  
 распоряжением администрации
   
 Grayворонского городского округа
   
 от «*04*» *августа* 2021 г. № *1002*

**ПЛАН**  
**мероприятий по реализации Стратегии развития системы защиты прав потребителей**  
**в Grayворонском городском округе на 2021 - 2030 годы**

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	2	3	4	5
<b>Раздел I. Совершенствование нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей</b>				
1.1	Подготовка предложений в действующие и разрабатываемые нормативные правовые акты области по вопросам защиты прав потребителей	Управление экономического развития администрации городского округа	Постоянно	Количество подготовленных предложений
<b>Раздел II. Мониторинг, анализ и прогнозирование ситуации в сфере защиты прав потребителей</b>				
2.1	Организация и проведение системных мониторингов и социологических опросов (анкетирования) среди различных групп населения,	Управление экономического развития администрации городского округа	2021 - 2030 годы	Количество мероприятий

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	<p>2</p> <p>направленных на:  - оценку качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг);  - определение доли потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворённых состоянием уровня защиты их прав как потребителей.</p>	3	4	5
2.2	<p>Проведение анализа состояния защиты прав потребителей в городском округе с подготовкой итоговых информационных для доведения их до сведения заинтересованных служб и размещения в средствах массовой информации</p>	<p>Управление экономического развития администрации городского округа</p>	<p>1 раз в квартал</p>	<p>Количество опубликованных информационных</p>
2.3	<p>Разработка краткосрочных и долгосрочных прогнозов социально-экономического развития Райворонского городского округа по разделу «Потребительский рынок»</p>	<p>Управление экономического развития администрации городского округа</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Количество подготовленных материалов</p>
2.4	<p>Проведение отраслевых совещаний и семинаров по актуальным вопросам деятельности хозяйствующих субъектов во всех сферах потребительского рынка; участие в совещаниях, заседаниях, семинарах, проводимых в области по вопросам деятельности потребительского рынка</p>	<p>Управление экономического развития администрации городского округа</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Количество проведенных мероприятий</p>

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	2 и защиты прав потребителей	3	4	5
2.5	Проведение мониторинга состояния районного потребительского рынка с целью изучения существующих проблем и их совместного решения	Управление экономического развития администрации городского округа совместно с уполномоченными по защите прав потребителей при территориальных администрациях городского округа	1 раз в полугодие	Количество проведенных мероприятий

**Раздел III. Развитие саморегулирования потребительского рынка путём повышения потребительской активности и культуры потребления товаров и услуг населением**

3.1	<p>Обеспечение населения информацией посредством создания и размещения в сети «Интернет» базы данных, включающей следующую информацию для потребителей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведения о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории района;</li> <li>- сведения о структурном подразделении по защите прав потребителей администрации района;</li> <li>- месторасположение и график работы единой общественной приемной по вопросам защиты прав потребителей;</li> </ul>	Управление экономического развития администрации городского округа	2022 год	Созданная база данных
-----	--	--	----------	-----------------------



№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	2 - перечень независимых экспертных организаций, оказывающих услуги по проведению независимой экспертизы товаров на территории области; - статистику нарушений в разрезе сфер потребительского рынка; - о законодательной базе, действующей в сфере защиты прав потребителей.	3	4	5
3.2	Организация мероприятий, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан по вопросам нарушения их потребительских прав, посредством обеспечения функционирования телефонов в режиме «Горячая линия» для принятия оперативных мер и проведения системного анализа поступивших сообщений	Управление экономического развития администрации городского округа	2021 - 2030 годы	Количество мероприятий
3.3	Разработка и распространение тематических информационных памяток для потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка	Управление экономического развития администрации городского округа во взаимодействии с управлением культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа	постоянно	Количество подготовленных памяток

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	2	3	4	5
3.4	<p>Обеспечение в рамках Европейской недели качества широкой информационной кампании, направленной на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции;</li> <li>- формирование среды населения положительного имиджа продукции местных производителей</li> </ul>	<p>Управление экономического развития администрации городского округа</p>	<p>Ежегодно, ноябрь</p>	<p>Просвещение потребителей о реализуемых товарах</p>
3.5	<p>Организация и проведение мероприятий («Круглый стол», семинары), посвященных современным проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг</p>	<p>Управление экономического развития администрации городского округа</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Количество мероприятий</p>
3.6	<p>Организация и проведение среди населения комплекса мероприятий в рамках 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>Управление экономического развития администрации городского округа во взаимодействии с управлением культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа</p>	<p>Ежегодно, март</p>	<p>Повышение интереса к вопросам потребительской культуры со стороны граждан</p>

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	2	3	4	5
3.7	Укрепление системы уполномоченных по защите прав потребителей при территориальных администрациях городского округа с целью выявления нарушений законодательства и информирования отдела экономического развития и потребительского рынка управления экономического развития администрации Грайворонского городского округа для принятия мер по их устранению, а также консультирования потребителей	Управление экономического развития администрации городского округа	2021 - 2030 годы	Создание условий для защиты прав потребителей, проживающих в сельских населенных пунктах

**Раздел IV. Совершенствование системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров**

4.1	Участие в семинарах, совещаниях, тренингах по обучению специалистов по защите прав потребителей администрации городского округа, организуемых на областном уровне	Управление экономического развития администрации городского округа	2021-2030 годы	Количество семинаров, тренингов
4.2	Организация и проведение мониторинга потребительского рынка городского округа с целью прогнозирования потребности в квалифицированных рабочих кадрах в специализированных сферах торговли и общественного питания на краткосрочную и долгосрочную	Управление экономического развития администрации городского округа	ежегодно	Составленный прогноз

№ п/п	Название мероприятий	Основные исполнители и участники	Срок исполнения	Целевой показатель оценки
1	2	3	4	5
перспективы				
4.3	Проведение обучающих семинаров с целью оказания помощи хозяйствующим субъектам малого и среднего предпринимательства по основам законодательства о защите прав потребителей	Управление экономического развития администрации городского округа	2021-2030 годы	Количество проведенных семинаров
4.4	Организация проведения курсов повышения квалификации работников сферы торговли и общественного питания с учетом современных требований потребительского рынка	Управление экономического развития администрации городского округа	постоянно	Повышение качества подготовки специалистов
<b>Раздел V. Меры по стратегическому развитию системы защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка</b>				
5.1	Организация и проведение Дней качества, выставок, ярмарок «Выходного дня» с привлечением широкого круга местных товаропроизводителей с целью формирования культуры потребления качественных и безопасных пищевых продуктов	Управление экономического развития администрации городского округа во взаимодействии с управлением АПК администрации городского округа	2021 - 2030 годы	Формирование положительного имиджа местных производителей
5.2	Организация проведения комплекса мероприятий, направленных на предотвращение подросткового	Управление экономического развития администрации городского округа	Постоянно	Реализация комплекса мероприятий

<b>№ п/п</b>	<b>Название мероприятий</b>	<b>Основные исполнители и участники</b>	<b>Срок исполнения</b>	<b>Целевой показатель оценки</b>
1	2 курения и распития спиртных напитков молодежью: подготовка информационных материалов для предпринимателей и продавцов, направленных на обучение отказу в продаже спиртных и табачных изделий несовершеннолетним, а также на пресечение данных фактов	3	4	5