**Уведомление**

о проведении общественного обсуждения **проекта  
муниципальной программы** «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023 гг.»

Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа (далее - организатор общественного обсуждения) уведомляет о проведении общественного обсуждения проекта муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023 гг.»

**Разработчик проекта**: Управлением предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа (РСО-Алания, г.Владикавказ, пл.Штыба,2, каб.307, 362040, тел.: 70-76-10, электронный адрес: [upip.ru@yandex.ru](mailto:upip.ru@yandex.ru)).

**Срок проведения общественного обсуждения**: с 25.04.2022 года по 05.05.2022 года.

**Способ и адрес для направления (представления) предложений и замечаний по проекту:**

1. По электронной почте в виде прикрепленного файла на адрес: [upip.ru@yandex.ru](mailto:upip.ru@yandex.ru);

2. По почте на адрес: 362040, г. Владикавказ, пл.Штыба,2, каб.307.

**Порядок и срок определения результатов общественного обсуждения:**

Предложения и замечания, поступившие в ходе общественного обсуждения проекта муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023 гг.» будут рассмотрены рабочей группой Управления предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа в течение пяти рабочих дней со дня окончания срока проведения общественного обсуждения.

Решение о принятии (отклонении) поступивших предложений и замечаний по итогам проведения общественного обсуждения утверждается протоколом общественного обсуждения, который подписывается членами рабочей группы.

В протоколе общественного обсуждения указывается предмет общественного обсуждения, форма, сроки проведения общественного обсуждения, информация о принятых предложениях и замечаниях участников общественного обсуждения с обоснованием причины отклонения.

Протокол по итогам общественного обсуждения в течение 2 (двух) рабочих дней со дня его подписания размещается организатором на официальном сайте АМС г.Владикавказа и Собрания представителей г.Владикавказ - vladikavkaz-osetia.ru».

Примечание:

1. В период общественного обсуждения все заинтересованные лица могут направлять свои предложений и замечания по данному проекту.

2. Предложения и замечания представителей общественности к проекту муниципальной программы носят рекомендательный характер.

3. Предложения и замечания представителей общественности к проекту муниципальной программы, поступившие после срока завершения проведения общественного обсуждения, не учитываются при его доработке.

Проект

**Муниципальная программа**

**«Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023 гг.»**

**г.Владикавказ**

**2022г.**

**Паспорт муниципальной программы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование Программы** | Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образованиия г.Владикавказ на 2022-2023гг.» |
| **Основание для разработки Программы** | Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановление Правительства РСО-Алания от 30.03.2021г. №60 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия-Алания» на 2021-2023 годы, Закон от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» |
| **Заказчик Программы** | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа |
| **Руководитель Программы (координатор Программы)** | Начальник Управления предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа |
| **Разработчик Программы** | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа |
| **Цель Программы** | Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений |
| **Основные задачи Программы** | - повышение уровня правовой грамотности населения;  - повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);  - повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров |
| **Целевые показатели и индикаторы Программы** | Для оценки промежуточных и конечных результатов реализации Программы будут использоваться следующие индикаторы:  - количество консультаций по защите прав  потребителей: 2022г. - 20 ед., 2023г. - 30 ед.  - уровень информированности населения на одного жителя муниципального образования: 2022г. - 18 ед., 2023г. - 20 ед.  - удельный вес обращений потребителей,  устраненных в добровольном порядке 2022г. - 28 %., 2023г. - 30 % |
| **Сроки и этапы реализации Программы** | Реализация Программы планируется в течение 2022-2023гг. без деления на этапы |
| **Участники (исполнители) основных мероприятий Программы** | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа;  структурные подразделения администрации местного самоуправления г.Владикавказа (по согласованию) |
| **Объемы и источники финансирования Программы** | Не требует финансирования |
| **Ожидаемые результаты реализации Программы** | В результате реализации Программы ожидаются:  - уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием предпринимателями, потребителями, производителями требований нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в указанной сфере;  - повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;  - увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;  - повышение уровня потребительской грамотности, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав;  - повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в г.Владикавказе |

**1. Характеристика проблемы и обоснование необходимости ее решения программно-целевым методом**

Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в муниципальном образовании г.Владикавказ» (далее Программа) разработана в соответствие с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РСО-Алания от 30.03.2021г. №60 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия-Алания» на 2021-2023 годы».

Программой определен комплекс мероприятий, направленных на обеспечение эффективного подхода к вопросам защиты прав потребителей.

В целях создания на территории г.Владикавказа единой и действующей системы защиты прав потребителей Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа:

- рассматривает жалобы потребителей и консультирует по вопросам защиты их прав;

Другой важной составляющей работы по защите прав потребителей является работа с хозяйствующими субъектами, реализующими населению товары (работы, услуги), посредством их консультирования при рассмотрении обращений граждан либо в ходе мероприятий, проводимых совместно с контролирующими органами и путем рассылки информационных (рекомендательных) писем.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге повысит качество жизни жителей г.Владикавказ.

Программа сформирована с учетом проблем, требующих решения на местном уровне, а именно:

- повышение уровня защиты прав потребителей;

- повышение уровня правовой грамотности населения;

- повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);

- повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров;

- правовое просвещение и информирование потребителей и субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;

- увеличение количества выпущенных в средствах массовой информации материалов (печатных, Интернет), касающихся вопросов защиты прав потребителей;

- выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;

- повышение удельного веса обращений потребителей, устраненных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, от числа поступивших обращений гражданско-правового характера, до 30 процентов.

Реализация программных мероприятий осуществляется АМС г.Владикавказа.

**2. Цели и задачи Программы**

Целью Программы является Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений.

Основными задачами программы являются:

1. повышение уровня правовой грамотности населения;

2. повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг);

3. повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров.

**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, оформление информационных стендов, проведение конференций по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

**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 РСО-Алания, 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. Методика расчета целевых показателей Программы.**

Показатель 1. увеличение количества консультаций по защите прав потребителей с 10 до 30 консультаций в год.

Показатель 2. Повышение уровня информированности населения до 20 единиц информации на одного жителя муниципального образования. Планируемое повышение уровня информированности населения в сфере защиты прав потребителей на территории г.Владикавказа к 2023 году до 20 единиц информации на одного жителя.

Для расчета данного показателя будут использоваться данные о работе по информированности населения в сфере защиты прав потребителей. Количество вышеназванных единиц информации соотносится к численности населения городского округа, что соответствует единице информированности на 1 жителя по следующей формуле расчета:

Еинфсум

Еинф =---------------------------

Н

Еинф – это единица информированности;

Еинфсум – это суммарное количество информационных единиц, доведенных до населения через средства массовой информации, издание информационно = справочных материалов (считается размер тиража), проведение лекций, семинаров по вопросам защиты прав потребителей (количество участников), обращения к сайтам (количество посещений);

Н – население г.Владикавказа.

Показатель 3. Повышение удельного веса обращений потребителей, устраненных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, от числа поступивших обращений гражданско-правового характера, до 37 процентов. Число обращений, удовлетворенных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, к концу 2023 г. должно составлять 37 % от общего числа обращений.

Расчет: число обращений о нарушении прав потребителей, устраненных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, умножить на 100 %, и разделить на число поступивших обращений гражданско-правового характера. Перечень целевых показателей реализации Программы приведен в Приложении 1 к настоящей Программе.

**3. Ожидаемые результаты реализации Программы**

Основные ожидаемые результаты реализации Программы:

- уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием предпринимателями, потребителями, производителями требований нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в указанной сфере;

- повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;

- увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;

- повышение уровня потребительской грамотности, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав;

- повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в г.Владикавказе.

**4. Перечень мероприятий Программы**

Мероприятия, направленные на достижение целей и решение задач Программы, включают в себя мероприятия организационно-методического характера без финансирования (например, ежегодное проведение совещаний, конференций, заключение соглашений и контрактов, разработка проектов правовых актов, организация работы комиссий). Подробный перечень мероприятий Программы с разнесением по срокам исполнения, объемам финансирования, исполнителям и ожидаемым результатам приведен в Приложении 2 к настоящей Программе.

**5. Сроки и этапы реализации Программы**

Программа реализуется в течение 2022-2023 гг. без деления на этапы

**6. Механизм реализации Программы**

Достижение цели и решение задач Программы осуществляются путем выполнения мероприятий Программы. Перечень мероприятий Программы приведен в приложении № 2 к Программе.

**7. Ресурсное обеспечение Программы**

В Программе предусмотрены мероприятия, реализация которых не требует финансового обеспечения.

**8. Управление реализацией Программы и контроль ее исполнения**

Организацию и управление всем комплексом работ по реализации Программы осуществляет Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа, являющееся разработчиком Программы, и, по мере необходимости, готовит предложения по корректировке программных мероприятий на очередной финансовый год.

Контроль над ходом реализации Программы осуществляет Управление экономики АМС г.Владикавказа.

Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа готовит ежеквартальные отчеты об исполнении мероприятий Программы.

**9. Оценка эффективности реализации Программы**

Реализация Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей.

Совершенствование форм и методов, направленных на профилактику и предупреждение нарушений в сфере защиты прав потребителей, создадут условия для повышения культуры обслуживания потребителей и ведения предпринимательской деятельности, повышения гражданского самосознания изготовителей товаров и исполнителей (работ и услуг).

Программа позволит обеспечить первоочередную задачу повышения информированности населения в сфере защиты прав потребителей.

**При реализации Программы будут достигнуты следующие результаты:**

- уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке, связанных с незнанием предпринимателями, потребителями, производителями требований нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в указанной сфере;

- повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;

- увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;

- повышение уровня потребительской грамотности, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав;

- повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в г.Владикавказе.

Реализация Программы позволит повысить результативность муниципальной поддержки по защите прав потребителей, социальную защищенность населения г.Владикавказа.

Оценку эффективности реализации Программы осуществляет Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа.

**Приложение №1** к муниципальной программе «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023гг.»,

утвержденной постановлением АМС г.Владикавказа

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 года №\_\_\_\_\_

Целевые показатели реализации Муниципальной программы «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023гг.»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер показателя | Наименование цели (целей) и задач, целевых  показателей | Единица измерения | Значение целевого показателя  реализации муниципальной программы | | |
|  | 2022 г. | 2023 г. |
| 1. | Цель 1. Формирование навыков рационального правового поведения участников потребительских отношений | | | | |
| 1.1. | Задача 1.1. Повышение уровня правовой грамотности населения | |  | | |
| 1.1.1. | Количество консультаций по защите прав  потребителей | единиц |  | 20 | 30 |
| 1.2. | Задача 1.2. Повышение социальной ответственности хозяйствующих субъектов при осуществлении предпринимательской деятельности на рынке товаров (работ, услуг) | | | | |
| 1.2.1. | Уровень информированности населения на  одного жителя муниципального образования | единиц |  | 18 | 20 |
| 1.3. | Задача 1.3. Повышение уровня качества оказываемых услуг (выполняемых работ), повышение качества реализуемых товаров | | | | |
| 1.3.1. | Удельный вес обращений потребителей,  устраненных в добровольном порядке | % |  | 28 | 30 |

**Приложение №2** к муниципальной программе «Обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования г.Владикавказ на 2022-2023гг.»,

утвержденной постановлением АМС г.Владикавказа

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 года №\_\_\_\_\_

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок исполнения | Финансирование, тыс.руб. | | | | Исполнители | Ожидаемые результаты (колич. или качеств.показатели) |
| Год финансирования | в том числе: | | |
| мест. бюдж. | респ. бюдж. | внебюдж. |
| **1. Повышение уровня защиты прав потребителей** | | | | | | | | |
| 1.1 | Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей |
| 1.2 | Содействие контролирующим органам в решении вопросов по защите прав потребителей | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Повышение качества и безопасности товаров (работ, услуг) на потребительском рынке г.Владикавказа |
| 1.3 | Проведение мониторинга практики применения требований законодательства защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Оценка эффективности воздействия законодательства, выявление проблемных вопросов, возможность принятия действенных решений по сокращению правонарушений |
| **2. Правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права** | | | | | | | | |
| 2.1. | Информирование населения через средства массовой информации и на сайтах исполнителей, участников программы о некачественных и опасных товарах и услугах в случае поступления их на потребительский рынок | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Оперативное принятие мер, направленных на предупреждение и недопущение нарушений потребительских прав |
| 2.2. | Информирование граждан через средства массовой информации и на сайтах исполнителей, участников программы о типичных нарушениях прав потребителей, о результатах мероприятий по соблюдению требований действующего законодательства РФ | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Информирование широкого круга граждан о потребительски х правах и способах их восстановления в случае нарушений |
| 2.3. | Информирование потребителей о комплексном состоянии потребительского рынка | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Повышение уровня правового образования, информированности потребителей об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка |
| 2.4. | Содействие и участие в организации и проведении просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди обучающихся общеобразовательных организаций г.Владикавказа | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Обучение основам законодательства о защите прав потребителей обучающихся общеобразовательных учреждений г.Владикавказа |
| 2.5. | Организация и проведение семинаров, «круглых столов», конференций, совещаний для хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка по вопросам обеспечения защиты прав потребителей | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Повышение правового образования субъектов предпринимательства, единого и правильного право применения потребительского законодательства и смежных с ним отраслей права |
| **3. Выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права** | | | | | | | | |
| 3.1. | Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей |
| 3.2. | Извещение контролирующих органов, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Оперативное принятие мер по пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей и недопущению поступления (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды |
| 3.3. | Оказание юридической помощи потребителям в составлении претензий в адрес продавцов, исполнителей, изготовителей и поставщиков товаров (работ, услуг) | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей и обеспечение разрешения законных требований потребителей в досудебном порядке |
| 3.4. | Оказание юридической помощи потребителям в составлении исковых заявлений в судебные органы | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Обеспечение использования судебной защиты прав потребителей |
| 3.5. | Проведение мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания по письменным жалобам потребителей | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Принятие мер, направленных на пресечение и минимизацию нарушений прав потребителей |
| 3.6. | Консультирование представителей предпринимательского корпуса по вопросам соблюдения действующего законодательства РФ | 2022г.-2023г. | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - | Управление предпринимательства и потребительского рынка АМС г.Владикавказа | Создание условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства при работе на потребительском рынке |
|  | ИТОГО |  | 2022  2023 | -  - | -  - | -  - |  |  |
|  | ВСЕГО ПО ПРОГРАММЕ |  |  | - | - | - |  |  |