



Администрация города Благовещенска  
Амурской области

06.05.2020

№ 1358

г. Благовещенск

Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска на 2021-2025 годы»

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска и в соответствии со ст. 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить муниципальную программу «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска на 2021 - 2025 годы» (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в газете «Благовещенск» и подлежит размещению в официальном сетевом издании [pra.admblag.ru](http://pra.admblag.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр города Благовещенска

*В.С. Калита*

В.С. Калита

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением администрации  
города Благовещенска  
от 06.05.2020 № 1358

**Муниципальная программа  
«Защита прав потребителей на территории муниципального образования  
города Благовещенска на 2021 - 2025 годы» (далее – муниципальная  
программа)**

**Паспорт муниципальной программы**

Ответственный исполнитель муниципальной программы	Администрация города Благовещенска в лице управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска
Исполнители (соисполнители), участники муниципальной программы	Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, управление образования администрации города Благовещенска, МО МВД России «Благовещенский» (по согласованию), министерство экономического развития и внешних связей Амурской области (по согласованию), Управление Роспотребнадзора по Амурской области (по согласованию), Управление Россельхознадзора по Амурской области (по согласованию), Благовещенская городская общественная организация «Ассоциация пожилых людей» (по согласованию), муниципальное бюджетное учреждение «Центр развития молодежных и общественных инициатив «Выбор»
Цель муниципальной программы	Создание на территории муниципального образования города Благовещенска условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации
Задачи муниципальной программы	Формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска, в первую очередь, для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода; повышение правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков

	<p>рационального потребительского поведения;  повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка муниципального образования города Благовещенска;  обеспечение защиты населения города Благовещенска от некачественных товаров (работ, услуг);  стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке муниципального образования города Благовещенска;  анализ состояния правоотношений на потребительском рынке между потребителями и хозяйствующими субъектами</p>
Сроки реализации муниципальной программы	2021-2025 годы
Ресурсное обеспечение реализации муниципальной программы	Финансирование муниципальной программы не предусмотрено
Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы	<p>В результате реализации комплексной программы ожидаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;</li> <li>увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;</li> <li>повышение уровня потребительской грамотности, информированности населения;</li> <li>повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, массовой информации;</li> <li>повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в городе Благовещенске</li> </ul>

## Раздел I. Характеристика сферы реализации муниципальной программы

В национальной системе защиты прав потребителей муниципальный уровень защиты имеет большое значение, так как деятельность органов местного самоуправления направлена на решение тех потребительских проблем, которые являются актуальными именно для данного муниципального образования.

В администрации города Благовещенска функцию по защите прав потребителей осуществляет отдел по защите прав потребителей управления по развитию потребительского рынка и услуг.

Мероприятия по защите прав потребителей направлены в первую очередь на повышение потребительской безопасности и качества жизни, ответственности продавцов, исполнителей, производителей за качество товаров, работ (услуг), правовой грамотности, на укрепление гарантий защищенности прав и интересов потребителей, а также на противодействие системным нарушениям в сфере потребительского рынка.

В условиях свободы деятельности хозяйствующих субъектов, снижения административных барьеров и ослабления государственного контроля, не всегда товары и услуги отличаются надлежащим качеством. Предоставляя потребителям широкий выбор товаров и услуг, всевозможные скидки по их оплате, используя активное развитие потребительского кредитования, организации и предприниматели навязывают потребителям выгодные для себя условия приобретения товаров и услуг (работ).

Рыночное реформирование российской экономики, демонополизация, прежде всего потребительского рынка, развитие конкуренции обусловили необходимость формирования системы защиты прав потребителей, доступной для широкой массы потребителей и обеспечивающей эффективную защиту их прав, прежде всего, на местном уровне, как наиболее приближенному органу власти к гражданам.

Муниципальная программа разработана в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

В целях создания на территории муниципального образования города Благовещенска единой и действенной системы защиты прав потребителей, отдел по защите прав потребителей управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска (далее – отдел по защите прав потребителей):

- рассматривает жалобы потребителей, консультирует их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращается в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

На сайте администрации города Благовещенска [admblag.ru](http://admblag.ru) в разделе «Консультации по защите прав потребителей» специалистами отдела по защите прав потребителей предоставляются ответы на вопросы и жалобы потребителей.

При рассмотрении жалоб потребителей отдел по защите прав потребителей осуществляет мероприятия по фактам, изложенным в жалобах. По результатам указанных мероприятий принимаются обоснованные решения, в случае установления нарушений материалы по подведомственности направляются в контролирующие органы.

Ежегодно отделом по защите прав потребителей проводятся мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта).

Отделом по защите прав потребителей проводится работа по информированию граждан через средства массовой информации, сайт администрации города Благовещенска о некачественных и опасных товарах (услугах), в случае поступления их на потребительский рынок, типичных нарушениях прав потребителей, результатах мероприятий по соблюдению требований действующего законодательства РФ.

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

Реализация мероприятий программы усилит социально-экономический эффект, достигнутый в предыдущих периодах, позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге повысит качество жизни жителей города.

## **Раздел II. Приоритеты муниципальной политики в сфере реализации муниципальной программы, цели и задачи муниципальной программы**

Приоритеты муниципальной политики в сфере реализации муниципальной программы определены следующие:

- повышение уровня защиты прав потребителей, гарантий их защищенности;
- обеспечение правовой поддержки граждан, в первую очередь малоимущих и социально незащищенных;
- совершенствование организации системы правового образования и просвещения населения города;
- разработка механизмов взаимодействия с контрольно-надзорными органами и общественными организациями по противодействию системным нарушениям в сфере потребительского рынка на территории города Благовещенска;
- создание условий для развития потребительского рынка на территории города Благовещенска с учетом соблюдения баланса интересов потребителей и предпринимателей, а также ответственного поведения всех участников рынка.

Целью муниципальной программы является создание на территории муниципального образования города Благовещенска условий для эффективной защиты прав потребителей, установленных законодательством Российской Федерации.

Указанная цель достигается путем решения следующих задач:

1. Формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска, в первую очередь, для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода.

2. Повышение правовой грамотности и информированности населения в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения.

3. Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка муниципального образования города Благовещенска.

4. Обеспечение защиты населения города Благовещенска от некачественных товаров (работ, услуг).

5. Стимулирование повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке муниципального образования города Благовещенска.

6. Анализ состояния правоотношений на потребительском рынке между потребителями и хозяйствующими субъектами.

### **Раздел III. Прогноз конечных результатов муниципальной программы**

Основными результатами реализации муниципальной программы являются:

1. 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.

2. Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей.

3. Увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке.

4. Повышение уровня потребительской грамотности, информированности населения.

5. Повышение уровня доступности информации о товарах, работах, услугах, необходимой потребителям для реализации предоставленных им законодательством прав, массовой информации.

6. Повышение качества товаров, работ, услуг, предоставляемых потребителям в городе Благовещенске.

### **Раздел IV. Сроки и этапы реализации муниципальной программы**

Реализация муниципальной программы рассчитана на период с 2021 по 2025 годы без выделения отдельных этапов реализации.

## **Раздел V. Система реализации программных мероприятий**

Программа содержит 20 мероприятий, которые сгруппированы по четырем разделам согласно приложению к муниципальной программе.

Программные мероприятия сформированы с учетом проблем, требующих решения на местном уровне, а именно:

- повышение уровня защиты прав потребителей;
- правовое просвещение и информирование потребителей, субъектов предпринимательства по вопросам защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;
- выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права;
- кадровое обеспечение защиты прав потребителей.

Реализация программных мероприятий осуществляется администрацией города Благовещенска с соисполнителями, участниками программы.

Механизм управления программой базируется на принципах партнерства и взаимодействия органов исполнительной власти субъекта, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных организаций, а также четкого разграничения полномочий и ответственности всех исполнителей.

Управлению Роспотребнадзора по Амурской области, МО МВД России «Благовещенский», министерству экономического развития и внешних связей Амурской области, Управлению Россельхознадзора по Амурской области, Благовещенской городской общественной организации «Ассоциация пожилых людей» и муниципальному бюджетному учреждению «Центр развития молодежных и общественных инициатив «Выбор» рекомендуется принять участие в реализации программы.

Отчетные материалы по выполнению программных мероприятий рекомендуется представлять исполнителями (соисполнителями) ежегодно к 15 февраля следующего отчетного года в управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска для обобщения отчетных материалов и подготовки информации о ходе реализации программы.

## **Раздел VI. Ресурсное обеспечение муниципальной программы**

В муниципальной программе предусмотрены мероприятия, реализация которых не требует финансового обеспечения.

Приложение к муниципальной  
программе

Перечень  
программных мероприятий

№ п/п	Содержание мероприятия	Цель мероприятия	Исполнители, участники программы	Срок исполнения
1	2	3	4	5
1. Повышение уровня защиты прав потребителей				
1.1.	Совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей	Достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в сфере защиты прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
1.2.	Содействие контролирующим органам в решении вопросов по защите прав потребителей	Повышение качества и безопасности товаров (работ, услуг) на потребительском рынке муниципального образования города Благовещенска	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025
1.3.	Проведение мониторинга практики применения требований законодательства защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права	Оценка эффективности воздействия законодательства, выявление проблемных вопросов, возможность принятия действенных решений по сокращению правонарушений	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, МО МВД России «Благовещенский», министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
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, программы о некачественных и опасных товарах и услугах в случае поступления их на потребительский рынок	Оперативное принятие мер, направленных на предупреждение и недопущение нарушений потребительских прав	Администрация города Благовещенска (Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
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	Информирование широкого круга граждан о потребительских правах и способах их восстановления в случае нарушений	Администрация города Благовещенска (Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
2.3.	Информирование потребителей о комплексном состоянии потребительского рынка	Повышение уровня правового образования, информированности потребителей об изменениях в реформируемых секторах потребительского рынка	Администрация города Благовещенска (Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025
2.4.	Содействие и участие в организации и проведении просветительских мероприятий об основах потребительских прав среди обучающихся организаций образовательных учреждений города Благовещенска	Обучение основам законодательства о защите прав потребителей обучающихся общеобразовательных организаций города Благовещенска	Администрация города Благовещенска (Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, Управление образования администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области	2021-2025
2.5.	Организация и проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню прав	Формирование у участников гражданского общества навыков, необходимых для	Администрация города Благовещенска (Управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города	2021-2025

	потребителей	самостоятельного принятия правильных решений, повышение правового образования и правовой культуры	Благовещенска, управление образования администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области	
2.6.	Организация и проведение семинаров, «круглых столов», конференций, совещаний для хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка по вопросам обеспечения защиты прав потребителей	Повышение правового образования субъектов предпринимательства, единого и правильного правоприменения потребительского законодательства и смежных с ним отраслей права	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
3. Выявление, пресечение и предупреждение правонарушений в сфере защиты прав потребителей и смежных с ним отраслей права				
3.1.	Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав	Повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025
3.2.	Извещение федеральных органов исполнительной власти, 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	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	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, Министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
3.3.	Оказание юридической помощи потребителям в составлении претензий в адрес продавцов, исполнителей, изготовителей	Уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей и обеспечение разрешения законных требований потребителей в досудебном	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025

		порядке		
3.4.	Оказание юридической помощи потребителям в составлении исковых заявлений в судебные органы	Обеспечение исполнения судебных приказов в пользу потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025
3.5.	Проведение мероприятий по соблюдению хозяйствующими субъектами прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания по письменным обращениям потребителей	Принятие мер, направленных на пресечение и минимизацию нарушений прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025
3.6.	Консультирование представителей предпринимательского корпуса по вопросам соблюдения действующего законодательства РФ	Создание благоприятствующих условий, требований законодательства при работе на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025
3.7.	Организация и проведение совместно с контролирующими органами мероприятий по выявлению и пресечению торговли с нарушением схемы размещения стационарных торговых объектов, утвержденной администрацией города Благовещенска	Снижение правонарушений на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), МО МВД России «Благовещенский», Управление Россельхознадзора по Амурской области, Управление ветеринарии и племенного животноводства Амурской области	2021-2025

3.8.	Принятие участия в организации и проведении мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции контрольно-надзорными органами совместно с общественными организациями	Снижение правонарушений на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Благовещенская городская общественная организация «Ассоциация пожилых людей», Муниципальное бюджетное учреждение «Центр развития молодежных и общественных инициатив «Выбор»	2021-2025
4. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей				
4.1.	Повышение квалификации, организация и проведение обучающих семинаров для специалистов администрации города по вопросам защиты прав потребителей	Повышение эффективности работы в части защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
4.2.	Участие в организации и проведении смотров-качества, конкурсов профессионального мастерства	Стимулирование повышения качества товаров (услуг, работ) на потребительском рынке	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска), Управление Роспотребнадзора по Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	2021-2025
4.3.	Содействие в прохождении практики студентами	Повышение уровня образования по вопросам защиты прав потребителей	Администрация города Благовещенска (управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска)	2021-2025