

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01 августа 2019 г.

№771

### **Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей на территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019-2021 годы»**

Руководствуясь Законом 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 прилагаемую муниципальную программу «Обеспечение прав потребителей на территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019-2021 годы».

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Инзенский район» Топала Д.А.

Глава Администрации района

А.И. Макаров

Приложение к постановлению  
Администрации района  
от 01.08.2019 №771

**МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА «ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «ИНЗЕНСКИЙ РАЙОН»  
НА 2019-2021 ГОДЫ»**

**ПАСПОРТ**

**Муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей на  
территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019-  
2021 годы»**

Наименование Программы	Муниципальная программа «Обеспечение прав потребителей на территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019-2021 гг.» (далее Программа)
Заказчик (координатор) Программы	Администрация муниципального образования «Инзенский район»
Соисполнители Программы	Территориальный отдел Управления Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области в Карсунском районе (по согласованию), Управление финансов Администрации муниципального образования «Инзенский район» Управление нормативно-правового обеспечения, муниципальной службы и кадров Администрации муниципального образования «Инзенский район»
Цель Программы	Развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Инзенский район», направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи Программы	Повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

	Разработка нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.
Целевые показатели программы	<p>Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей.</p> <p>Количество выездных консультаций по вопросам защиты прав потребителей в рамках акции «Месячник налоговой помощи и финансовой грамотности» на территории муниципального образования «Инзенский район» в организациях, школах и учреждениях района.</p> <p>Количество публикаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования.</p> <p>Количество распространенных информационных материалов (буклетов) по вопросам защиты прав потребителей.</p> <p>Количество принятых нормативно-правовых актов, способствующих развитию системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне.</p>
Сроки реализации Программы	2019-2021 годы
Ресурсное обеспечение Программы	Финансирование из бюджетов всех уровней не предусмотрено
Ожидаемые результаты реализации программы	<p>Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации.</p> <p>Повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.</p> <p>Повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей.</p>

## **1. Общие положения**

Программа разработана во исполнение Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, и Стратегии Ульяновской области в сфере защиты прав потребителей на период до 2030 года,

утвержденной распоряжением Губернатора Ульяновской области от 05.02.2019 № 62-р.

Программа определяет цель и задачи деятельности в сфере защиты прав потребителей, а также систему мероприятий, направленных на достижение цели и решение задач этой деятельности.

Программа реализуется Администрацией муниципального образования «Инзенский район» во взаимодействии с Территориальным отделом Управления Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области в Карсунском район (по согласованию), а также с представителями гражданского общества.

## **2. Характеристика текущего состояния сферы**

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.

Реализация полномочий по защите прав потребителей в Администрации муниципального образования «Инзенский район» возложена на ведущего инспектора отдела по инвестициям, развитию промышленности и предпринимательства Администрации района.

В рамках реализации данных полномочий на основании Положения о консультировании по вопросам защиты прав потребителей, утвержденного Постановлением Администрации муниципального образования «Инзенского района» от 06 июля 2018 года №436, осуществляются:

- консультации, способствующие регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

- помощь в составлении претензии для предъявления требования продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

За 2018 год в Администрацию муниципального образования «Инзенский район» поступило 61 обращение граждан по вопросам защиты прав потребителей, из них:

- составлено претензий в количестве – 36,
- предоставлено устных консультаций – 25,
- отказано, в связи с необоснованностью – 0.

Как правило, обратившимся потребителям разъясняется:

- подпадает ли правоотношение под действие законодательства о защите прав потребителей;
- какие права в конкретной ситуации нарушены, и как потребитель может их реализовать на практике;
- каковы сроки удовлетворения требований потребителей;
- каков порядок, возврата качественного товара, не подошедшего по каким-либо основаниям.

Помимо разъяснений прав потребителей и положений законодательства в сфере защиты прав потребителей, каждому обратившемуся вручались информационные буклеты, содержащие информацию об основных правовых актах, регулирующих права потребителей, номера телефонов горячих линий, по которым можно получить консультацию, в том числе телефоны Управления Роспотребнадзора.

Значительное количество обращений поступило на качество таких товаров как сотовые телефоны, планшетные компьютеры, технически сложные товары бытового назначения. Основные причины обращения: качество товара не соответствовало заявленному изготовителем, недостаток товара проявляется вновь после его устранения.

В целях обеспечения защиты прав потребителей Администрацией муниципального образования «Инзенский район» в 2018 году проводились следующие мероприятия:

1. В течение года была организована работа «горячей линии» по консультации потребителей.

2. 1 ноября 2018 года состоялось заседание Межведомственной комиссии по защите прав потребителей по теме: «О состоянии системы защиты прав потребителей в Ульяновской области». В заседании приняли участие представители Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области, в том числе начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Карсунском районе, а также сотрудники администрации района, члены Общественной палаты и предприниматели.

3. 8 ноября 2018 года в рамках акции «Месячник налоговой помощи и финансовой грамотности» состоялась квест-игра «Шаг в мир финансов». Одно из направлений, которому было посвящено данное мероприятие, - «Защита прав потребителей».

В мероприятии приняли участие учащиеся из трех школ Инзенского района, которые были поделены на 3 команды. В начале игры были зачитаны

доклады, что бы участники позже могли воспользоваться данной информацией при выполнении заданий. Так в рамках вопроса по защите прав потребителей было рассказано о нормативно-правовых актах, регулирующих защиту прав потребителей, а также было уделено внимание основным проблемам, которые возникают у потребителей:

- в приобретенном товаре обнаружен недостаток (дефект);
- приобретенный товар не подходит по цвету, размеру или др. характеристикам.

Задание квест-игры по данному направлению состояло из 4 ситуаций. Ученикам зачитывалась ситуация, возникшая между продавцом и покупателем, и её решение. Участники в свою очередь должны были ответить, верно ли поступили покупатель и продавец в данной ситуации, было ли нарушение прав потребителя и обосновать свой ответ. По завершению квеста каждому участнику были розданы буклеты с информацией, что бы еще раз повторить изученный материал и учесть свои ошибки, которые были допущены при выполнении заданий игры.

4. В рамках акции «Месячник налоговой помощи и финансовой грамотности» на базе МКОУ Инзенской школы №4 20 ноября 2018 года прошли 2 урока финансовой грамотности в 9А и 9Б (охват аудитории 45 человек) и 23 ноября 2018 года на базе Инзенского техникума отраслевых технологий, экономики и права 1 урок с охватом студентов 35 человек. Одной из тем данных уроков стала «Защита прав потребителей». После выступления по указанной теме, учениками и студентами были заданы вопросы по ситуациям, с которыми они уже столкнулись при покупке товаров и услуг. По всем вопросам были даны подробные разъяснения со ссылками на законодательные акты.

В сфере торговли на территории МО «Инзенский район» действует рабочая группа «Общественный контроль», которая по мере необходимости проводит рейды по торговым объектам.

В 2018 году рабочей группой были проведены рейды в отношении магазинов торговой сети «Пятёрочка». По итогам рейда, который состоялся 27 сентября 2018 года, информация о продаже товаров с истекшим сроком годности и несоответствии цены товара на ценнике и на кассе была направлена в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Карсунском районе по Инзенскому району.

25.10.2018 года членами рабочей группы «Общественный контроль» был проведён повторный рейд в магазине торговой сети «Пятёрочка», расположенном по адресу г. Инза, ул. Парковая 4. Данная проверка была инициирована многократными обращениями жителей города. Суть проверки

- соответствие цены на товаре, лежащем на полках, цене товара на кассе, а также проверка товаров на срок годности. В результате проверки не было выявлено никаких нарушений.

В целях защиты потребительских прав социально уязвимых слоев населения Положением о консультировании по вопросам защиты прав потребителей на территории МО «Инзенский район» предусмотрено получение консультации не только при личном обращении, но и письменно, по телефону, а также по электронной почте. Проводится информационная работа, путем размещения статей по защите прав потребителей в районных СМИ и на официальном сайте Администрации муниципального образования Инзенский район.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить уровень социальной защищенности граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей Инзенского района.

### **3. Цель и задачи Программы**

Цель программы - развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «Инзенский район», направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

На достижение указанной цели направлено решение следующих задач:  
повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей;

повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;

разработка нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

### **4. Система мероприятий Программы**

1. Оказание консультаций в сфере защиты прав потребителей.

Срок реализации 2019-2021 годы.

Данное мероприятие направлено на повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей.

Консультирование осуществляет специалист отдела по инвестициям, развитию промышленности и предпринимательству Управления развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства

Администрации муниципального образования «Инзенский район» в соответствии с должностной инструкцией.

Местонахождение отдела: г. Инза, ул. Заводская, 2.

Почтовый адрес: 433030, Ульяновская область, г. Инза, ул. Заводская, 2.

Адрес электронной почты: [esonomraion@mail.ru](mailto:esonomraion@mail.ru).

Контактный телефон: 8 (84241) 2-53-45.

График работы: понедельник-пятница с 8-00 до 17-00, перерыв на обед с 12-00 до 13-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

Консультирование по вопросам защиты прав потребителей осуществляется:

- при личном обращении;
- письменно;
- по телефону;
- по электронной почте.

За консультированием по защите прав потребителей могут обратиться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, которые пользуются товарами или услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

Результатом консультирования потребителей является:

- консультация, способствующая регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);
- помощь в составлении претензии для предъявления требования продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

Претензия вручается на приеме в письменной форме или с использованием средств телефонной связи и электронного информирования.

В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав.

2. Проведение консультаций по вопросам защиты прав потребителей в рамках акции «Месячник налоговой помощи и финансовой грамотности» на территории муниципального образования «Инзенский район» в организациях, школах и учреждениях района.

Срок реализации 2019-2021 годы.

Данное мероприятие направлено на повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

В рамках данных консультаций рассматриваются следующие направления:

- нормативно-правовая база, регулирующая вопросы в сфере защиты прав потребителей;

- информационный, справочный материал, способствующий формированию у населения навыков рационального потребительского поведения;

- разбор ситуаций, которые чаще всего возникают у потребителей при приобретении товаров и услуг.

3. Обеспечение размещения информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования.

Срок реализации 2019-2021 годы.

Данное мероприятие направлено на повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

Материалы размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://inza.ulregion.ru/114/14656/14659.html> (раздел на сайте «Защита прав потребителей» далее «Информационный материал по защите прав потребителей»).

4. Распространение информационных материалов (буклетов) по вопросам защиты прав потребителей.

Срок реализации 2019-2021 годы.

Данное мероприятие направлено на повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

Помимо разъяснений прав потребителей и положений законодательства в сфере защиты прав потребителей при обращении граждан в Администрацию района, каждому обратившемуся вручаются информационные буклеты, содержащие информацию об основных правовых актах, регулирующих права потребителей, номера телефонов горячих линий, по которым можно получить консультацию, в том числе телефоны Управления Роспотребнадзора.

Также буклеты вручаются участникам в рамках выездных консультаций в организациях, школах и учреждениях района.

5. Разработка и утверждение нормативно-правовых актов, способствующих развитию системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне.

Срок реализации 2019-2021 годы.

Данное мероприятие направлено на разработку нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.

В рамках данного мероприятия разрабатываются следующие нормативно-правовые акты:

- «дорожная карта» мероприятий по защите прав потребителей, проводимых Администрацией муниципального образования «Инзенский район» - ежегодно утверждается Главой Администрации района;

- распоряжение о назначении ответственного должностного лица за реализацию на территории муниципального образования «Инзенский район» мероприятий по защите прав потребителей;

- постановление о создании межведомственной комиссии по защите прав потребителей при Администрации муниципального образования «Инзенский район»;

- постановление об утверждении состава межведомственной комиссии по защите прав потребителей при Администрации муниципального образования «Инзенский район».

## **5. Сроки реализации Программы**

Программа реализуется в течение 2019-2021 годов без деления на этапы.

## **6. Финансовое обеспечение Программы**

Финансирование из бюджетов всех уровней не предусмотрено.

## **7. Ожидаемые результаты Программы**

Ожидаемые результаты реализации Программы:

- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

- повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

- повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей.

## **8. Методика оценки эффективности Программы**

Эффективность Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей и основных мероприятий Программы.

Степень достижения целевых показателей Программы определяется по формулам, указанным в настоящем разделе.

В отношении целевого показателя, большее значение которого отражает большую эффективность:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИД}_n / \text{ИЦ}_n, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$\text{ИД}_n$  – фактическое значение показателя, достигнутое в ходе реализации Программы;

$\text{ИЦ}_n$  – целевое значение показателя, утверждённое Программой.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1, при расчёте суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении целевого показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИЦ}_n / \text{ИД}_n, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$\text{ИЦ}_n$  – целевое значение показателя, утверждённое Программой;

$\text{ИД}_n$  – фактическое значение целевого показателя, достигнутое в ходе реализации Программы.

Если эффективность целевого показателя программы составляет более 1, при расчёте суммарной эффективности эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении целевого показателя, исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 – ненаступление события.

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_o = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{Pi}}{n}, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_o$  – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

$\mathcal{E}_n$  – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$i$  – номер показателя Программы;

$n$  – количество целевых показателей Программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень

эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Степень реализации основных мероприятий Программы оценивается как доля основных мероприятий, выполненных в полном объёме, по следующей формуле:

$$CP_{\text{ом}} = M_{\text{в}} / M, \text{ где:}$$

$CP_{\text{ом}}$  – степень реализации основных мероприятий Программы;

$M_{\text{в}}$  – количество основных мероприятий Программы, выполненных в полном объёме, из числа основных мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчётном году;

$M$  – общее количество основных мероприятий Программы, запланированных к реализации в отчётном году.

Основное мероприятие Программы может считаться выполненным в полном объёме при достижении следующих результатов:

основное мероприятие, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений целевых показателей, считается выполненным в полном объёме, если фактически достигнутое значение целевого показателя составляет 85 и выше процентов от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации основного мероприятия используются несколько целевых показателей, для оценки степени реализации основного мероприятия используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений целевых показателей к запланированным значениям;

по иным основным мероприятиям результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Для оценки эффективности реализации Программы применяются следующие коэффициенты значимости:

степень достижения целевых показателей Программы – 0,5;

реализация основных мероприятий Программы – 0,3.

Уровень реализации Программы в целом оценивается по формуле:

$$УР_{пр} = Э_0 * 0,5 + СР_{ом} * 0,3.$$

Уровень реализации Программы в отчётном году признаётся высоким, если  $УР_{пр}$  составляет 0,85 и выше.

Уровень реализации Программы в отчётном году признаётся удовлетворительным, если  $УР_{пр}$  составляет от 0,65 до 0,85.

Уровень реализации Программы в отчётном году признаётся низким, если  $УР_{пр}$  составляет менее 0,65.

**ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ**  
**муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей на**  
**территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019-**  
**2021 годы»**

№ п/п	Наименование целевого показателя	Единица измерения	Базовое значение 2018 год	Значения целевых показателей по годам		
				2019 год	2020 год	2021 год
<b>Повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей.</b>						
1.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	единиц	61	62	63	64
<b>Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.</b>						
2.	Количество выездных	единиц	3	6	7	8

	консультаций по вопросам защиты прав потребителей в рамках акции «Месячник налоговой помощи и финансовой грамотности» на территории муниципального образования «Инзенский район» в организациях, школах и учреждениях района					
3.	Количество публикаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования	единиц	4	5	6	7
4.	Количество распространенных информационных материалов (буклетов) по вопросам защиты прав потребителей	единиц	0	200	210	220
<b>Разработка нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.</b>						
5.	Количество принятых нормативно-правовых актов, способствующих развитию системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне	единиц	1	4	1	1

**ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ**  
**муниципальной программы «Обеспечение прав потребителей на**  
**территории муниципального образования «Инзенский район» на 2019-**  
**2021 годы»**

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственные исполнители	Период реализации мероприятия	Объём финансового обеспечения мероприятий, тыс. руб.		
				2019 год	2020 год	2021 год
<b>Повышение уровня доступности правовой и консультационной помощи для потребителей.</b>						
1.	Оказание консультаций в сфере защиты прав потребителей	Управление развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации района	2019-2021 годы	0	0	0
<b>Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.</b>						
2.	Проведение выездных консультаций по вопросам защиты прав потребителей в рамках акции «Месячник налоговой помощи и финансовой грамотности» на территории муниципального образования «Инзенский район» в организациях, школах и учреждениях района	Управление развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации района Управление финансов Администрации района	2019-2021 годы	0	0	0
3.	Обеспечение размещения информационных материалов в	Управление развития промышленности, сельского хозяйства и	2019-2021 годы	0	0	0

	информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования	предпринимательства Администрации района				
4.	Распространение информационных материалов (буклетов) по вопросам защиты прав потребителей	Управление развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации района	2019-2021 годы	0	0	0
<b>Разработка нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей.</b>						
5.	Разработка и утверждение нормативно-правовых актов, способствующих развитию системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне	Управление развития промышленности, сельского хозяйства и предпринимательства Администрации района Управление нормативно-правового обеспечения, муниципальной службы и кадров Администрации муниципального образования «Инзенский район»	2019-2021 годы	0	0	0