**Муниципальная программа**

**«защита прав потребителей на территории муниципального образования тамбовского района»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование муниципальной программы | «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовского района» |
| Координатор муниципальной программы  | Отдел экономики и труда администрации Тамбовского района. |
| Участники муниципальной программы | Отдел экономики и труда администрации Тамбовского района;Совет субъектов малого и среднего предпринимательства Тамбовского района при Администрации Тамбовского района |
| Цель программы | Развитие системы обеспечения прав потребителей в Тамбовском районе, направленное на минимизацию рисков законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной работы  |
| Задачи муниципальной программы | 1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Тамбовского района навыков рационального потребительского поведения.
2. Повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее - наиболее уязвимые категории), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг.
3. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг.
4. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке.
5. Обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей.
 |
| Этапы (при их наличии) и сроки реализации муниципальной программы | 2020-2025 годы |
| Объёмы ассигнований районного бюджета муниципальной программы (с расшифровкой по годам ее реализации), а также прогнозные объемы средств, привлекаемых из других источников  | 2020 год - 00,0 тыс. рублей.2021 год - 00,0 тыс. рублей.2022 год - 00,0 тыс. рублей.2023 год - 00,0 тыс. рублей.2024 год - 00,0 тыс. рублей.2025 год - 00,0 тыс. рублей. |
| Ожидаемые конечные результаты реализации муниципальной программы | 1. Повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Тамбовского района, установленной законодательством Российской Федерации.
2. Повышение правовой грамотности населения Тамбовского района за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.
3. Повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.
4. Поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные, качественные товары.
5. Увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке.
 |

**Раздел 1. Характеристика сферы реализации муниципальной программы**

 Правовой основой защиты прав потребителей в Российской Федерации послужило принятие Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон РФ) и других нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей.

Программа представляет собой комплекс целевых ориентиров, направленных на создание условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряжённости на потребительском рынке Тамбовского района.

 Национальная политика в сфере защиты прав потребителей призвана способствовать достижению стратегической цели социально-экономического курса Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации – повышению уровня жизни населения, усилению государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации. В настоящее время законодательство о защите прав потребителей представляет ряд преференций потребителю как экономически более слабому звену. Однако, в связи с тем, технический прогресс несколько опережает принятие соответствующих правовых актов, актуальным вопросом остаётся минимизация рисков для участников гражданского оборота, в том числе потребителей.

 Именно поэтому Правительство Российской Федерации регулярно уделяет внимание совершенствованию государственного регулирования сферы потребительских отношений, поскольку равная и реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при соответствующем комплексном и системном подходе.

 На территории муниципального образования Тамбовского района мероприятия по обеспечению защиты прав и интересов граждан-потребителей в последние годы осуществлялись в соответствии с действующим законодательством РФ по защите прав потребителей.

 Работа по реализации законодательства по защите прав потребителей является составляющим механизмом достижения основной цели – создания условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей.

 Принятие Программы на 2020-2025 годы позволит своевременно сосредоточить внимание, в первую очередь, на наиболее проблемные секторы потребительского рынка, в частности такие как, торговля, жилищно-коммунальное хозяйство, финансовые услуги, где уровень как государственной, так и общественной защиты соответствующих потребительских прав граждан пока не отвечает реальным запросам населения.

 Кроме того основные мероприятия Программы позволят определить конкретные задачи по организации защиты прав потребителей в увязке с социально-экономическим развитием муниципального образования Тамбовский район, обозначить роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозировать результаты и влияние реализации запланированных мер на положение потребителей.

 Право потребителя на выбор товаров и услуг признаётся главным из всех известных прав потребителей и такой выбор невозможен без рынка, на котором работает большое количество поставщиков и имеется конкуренцией между ними.

 Повышение качества и безопасности продукции является ключевым вопросом в формировании по-настоящему конкурентоспособного продукта, произведённого на территории Тамбовского района и Амурской области, поэтому одним из важнейших направлений развития Тамбовского района является создание особой идеологии – бренда «Покупай продукцию Тамбовских товаропроизводителей», который должен стать аналогом понятия «качество».

Данная работа приобретает особую актуальность потому, что в настоящее время маркетинговые стратегии направлены на управление поведением потребителя и заключаются в том, что при обеспечении права потребителя на выбор товаров (услуг) схожих потребительских качеств ни один из видов продукции не имеет объективного конкурентоспособного преимущества, кроме цены.

Это означает, что в настоящее время изготовители и продавцы товаров (услуг) пытаются достигнуть рыночного преимущества в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров (услуг) и применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции.

Таким образом, в результате снижения административных барьеров, в том числе отмены обязательной сертификации, ослабления государственного контроля над качеством и безопасностью товаров и услуг увеличился риск реализации на потребительском рынке пищевых продуктов, не соответствующих требованиям, установленным в нормативно-технических документах.

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Кроме того, за прошедшие годы была налажена работа с предпринимательским сообществом путем проведения семинаров, "круглых столов", совещаний.

Для популяризации вопросов защиты прав потребителей, повышения уровня информированности населения района проводятся конкурсы профессионального мастерства, главными задачами которых являются содействие правовому просвещению населения, хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке района, повышение качества и культуры обслуживания, формирование навыков рационального потребительского поведения и цивилизованного взаимоотношения потребителей и продавцов (исполнителей).

Получение потребителем качественной услуги в области защиты прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовский район является одним из приоритетных направлений деятельности Администрации Тамбовского района.

Реализация мероприятий программы на 2020 - 2025 годы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и в конечном итоге повысит качество жизни жителей района.

**Раздел 2. Цели, задачи и ожидаемые конечные результаты муниципальной программы**

Исходя из приоритетов муниципальной политики сформулирована цель программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в Тамбовском районе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Основными задачами, направленными на достижение цели программы, являются:

1. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Тамбовского района навыков рационального потребительского поведения.
2. Повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для социально незащищенных слоев населения и граждан, обладающих низким уровнем дохода и накопленного богатства (далее - наиболее уязвимые категории), а также создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг.
3. Создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг.
4. Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке.
5. Обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей.

В результате реализации мероприятий программы ожидается конечные результаты реализации муниципальной программы:

1. Повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, в том числе для социально незащищенных слоев населения Тамбовского района, установленной законодательством Российской Федерации.
2. Повышение правовой грамотности населения Тамбовского района за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей.
3. Повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей.
4. Поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого бизнеса, производящего конкурентоспособные, качественные товары.
5. Увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке.

**Раздел 3. Основные мероприятия программы**

Достижение основной цели муниципальной программы и решение поставленных задач будет осуществляться в рамках реализации основных мероприятий:

Основное мероприятие 3.1. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

Причинами, порождающими многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается проведение работ по обеспечению формирования у населения Тамбовского района навыков рационального потребительского поведения, а также создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам сети защиты прав потребителей, а также активное вовлечение населения Тамбовского района в реализацию мероприятий программы на волонтерской основе.

Основное мероприятие 3.2. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей является создание в Тамбовском районе благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Основное мероприятие 3.3. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

Основное мероприятие направлено на оценку ситуации на потребительском рынке, состояния системы защиты прав потребителей, включая проведение систематического анализа нарушений прав потребителей в Тамбовском районе, в целях выявления наиболее массовых или системных проявлений недобросовестного (противоправного) поведения хозяйствующих субъектов, в частности, недобросовестных практик, оценку доступности услуг данной системы для населения Тамбовского района и эффективности ее работы, обеспечение защиты населения района от недоброкачественных товаров (работ, услуг), в том числе посредством проведения сравнительных исследований.

В рамках данного основного мероприятия предусматриваются стимулирование повышения качества продукции товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке, обеспечение дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров.

Перечень программных мероприятий приведен в приложении N 1 к программе.

**Раздел 4. Целевые показатели эффективности программы**

В результате реализации программных мероприятий к 2025 году планируется достижение следующих основных показателей:

1) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей на 1 тысячу человек населения Тамбовского района достигнет 11 единиц;

 2) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности, составит 11 единиц.

Целевые показатели программы приведены в приложении N 2 к программе.

**Раздел 5. Механизм реализации программы**

Реализация программы осуществляется координатором муниципальной программы - Отделом экономики и труда Администрации Тамбовский района.

Оценка эффективности реализации программы осуществляется отделом экономики и труда Администрации Тамбовского района, в течение всего срока реализации программы в соответствии с Методикой оценки эффективности реализации программы согласно приложению N 3 к программе.

Приложение N 1. Перечень программных мероприятий муниципальной программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовского района».

Приложение N 1
к муниципальной программе

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N п/п | Содержание мероприятия | Ответственный исполнитель, участники программы | Срок исполнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| I. Укрепление районной системы защиты прав потребителей |
| 1.1. | Проведение совещаний, круглых столов, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей района, в том числе с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, представителей хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке. | Отдел экономики и труда Администрации Тамбовского района;Совет субъектов малого и среднего предпринимательства Тамбовского района при Администрации Тамбовского района. | 2020 - 2025 гг. |
| 1.2. | Подготовка и направление аналитических обзоров, характеризующих состояние потребительского рынка и деятельность системы защиты прав потребителей, в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей | Отдел экономики и труда Администрации Тамбовского района | 2020 - 2025 гг. |
| 1.3. | Сбор, анализ и систематизация информации о складывающейся правоприменительной практике и актуальных проблемах на потребительском рынке | Отдел экономики и труда Администрации Тамбовского района | 2020 - 2025 гг. |
| II. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей |
| 2.1. | Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, лекций, тренингов, и др.), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей  | Отдел экономики и труда Администрации Администрации Тамбовского района;Совет субъектов малого и среднего предпринимательства Тамбовского района при Администрации Тамбовского района. | 2020 - 2025 гг. |
| 2.2. | Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации района и официальный сайт Администрации Тамбовского района посредством тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на потребительском рынке и др. | Отдел экономики и труда Администрации Тамбовского района | 2020 - 2025 гг. |

Приложение N 2. Целевые показатели муниципальной программы «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовского района».

Приложение N 2
к муниципальной программе

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N п/п | Показатель | Единица измерения | Значение целевых показателей |
|  |  |  | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год | 2025 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Целевой показатель 1. Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей | единиц на 1 тыс. человек населения Тамбовского района | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 2. | Целевой показатель 2. Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-коммуникационной сети Интернет, направленных на повышение потребительской грамотности | единиц | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

Приложение N 3. Методика оценки эффективности «Защита прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовского района»

Приложение N 3
к муниципальной программе

1. Для оценки эффективности реализации региональной программы " Защита прав потребителей на территории муниципального образования Тамбовского района " (далее - программа) используются целевые индикаторы по направлениям, которые отражают выполнение мероприятий программы.

2. Оценка эффективности реализации программы производится путем сравнения фактически достигнутых показателей за соответствующий год с утвержденными на год значениями целевых индикаторов.

3. Программа предполагает использование системы индикаторов, характеризующих текущие и конечные результаты ее реализации.

4. Эффективность реализации программы оценивается как степень фактического достижения целевых показателей по следующим формулам:

Эп = ИДп / ИЦп, где:

Эп - эффективность хода реализации целевого показателя программы;

ИДп - фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы;

ИЦп - целевое значение показателя, утвержденного программой.

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

В отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, - по формуле:

Эп = ИЦп / ИДп, где:

Эп - эффективность хода реализации целевого показателя программы;

ИЦп - целевое значение показателя, утвержденного программой;

ИДп - фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы.

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

В отношении 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:



Эо - суммарная оценка степени достижения целевых показателей программы;

Эn - 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.

Программа носит выраженную социальную направленность. Результаты реализации мероприятий программы будут оказывать влияние на улучшение качества жизни населения Тамбовского района.