

**УТВЕРЖДЕНА**  
**постановлением администрации**  
**Красненского района**  
**от «30» декабря 2022 г.**  
**№ 138**

**Стратегия развития районной системы защиты прав потребителей в  
муниципальном районе «Красненский район»  
Белгородской области до 2030 года**

Ситуация на потребительском рынке постоянно находится в динамике, остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Политика государства в области защиты прав потребителей является важной, так как в ее сферу входит защита, как всего населения страны, так и конкретно каждого человека.

Ежегодно в администрацию района обращается около сорока потребителей по вопросу нарушения потребительских прав.

Созданная система позволяет 99 процентов всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителей и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме.

Более 96 процентов от общего числа поступивших обращений, приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций.

В то же время, поскольку ситуация на потребительском рынке постоянно находится в динамике, остаётся немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера.

Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, потребительского кредитования, медицинских услуг не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

В целях недопущения реализации контрафактной продукции постепенно вводится система обязательной маркировки товаров. Внедрение системы маркировки товаров позволит в полной мере реализовать право потребителей на получение информации о соответствии товара обязательным требованиям и о происхождении товара и тем самым повысит доверие потребителей к хозяйствующим субъектам.

Построение правового государства требует не только формирования соответствующей законодательной основы, но и обеспечения адекватного поведения людей, что, в свою очередь, предполагает знание населением своих законных потребительских прав и обязанностей.

Большинство нарушений прав потребителей устраняется путём консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует высокой степени оперативности рассмотрения обращений потребителей, что не может быть обеспечено контрольно - надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Информационно - просветительская работа становится одним из основных элементов потребительской политики и должна включать: пропаганду правовых знаний через средства массовой информации; издание специальной и популярной литературы; максимально возможное вовлечение в образовательный процесс различных групп потребителей. Особое внимание должно быть уделено социально незащищённым, малообеспеченным, проживающим в отдалённых районах и в сельской местности потребителям, организации системного обучения обучающихся в образовательных организациях на условиях его непрерывности и преемственности с приоритетом обучения основам потребительских знаний в общеобразовательных организациях, обучению предпринимателей, поддержке общественного движения потребителей. В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определённые навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

Решение вышеперечисленных проблем и задач в определённой степени возможно в рамках Стратегии.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Стратегией, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищённости потребителей на территории Красненского района.

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

**Целью Стратегии является:**

Создание условий для реализации потребителями своих прав, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и нормативными актами Российской Федерации, а также повышение способности потребителей самостоятельно и эффективно решать возникающие проблемы.

**Достижение указанной цели требует решения следующих задач:**

1. Разработка и реализация комплекса мер для обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Красненском районе.

2. Содействие повышению правовой грамотности и информированности граждан Красненского района по вопросам защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения.

3. Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Красненского района.

4. Информирование потребителей в средствах массовой информации об опасных для здоровья и жизни потребителей товарах, работах и услугах, о состоянии защиты прав потребителей и соблюдении законодательства о защите прав потребителей.

5. Обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей на территории Красненского района.

### **2.1. Улучшение просвещения и информирования потребителей в сфере потребительского рынка**

Работа с потребителями будет направлена в первую очередь на их просвещение, ознакомление с предоставленным 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, оформлению информационных стендов, проведение совещаний и семинаров по вопросам обеспечения защиты прав потребителей в различных сферах деятельности.

Информация о свойствах и качестве продовольственных и непродовольственных товаров, выполнения работ, оказания услуг в различных сферах деятельности, а также результаты социологических опросов будут освещаться в средствах массовой информации.

Другой важной составляющей такой работы является систематическое информирование потребителей об имеющихся на рынке качественных товарах (работах, услугах). В первую очередь это касается реформируемых секторов потребительского рынка - торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг, поскольку ход реформирования во многом зависит от полной и объективной информированности граждан-потребителей и изменения сложившихся у них стереотипов.

### **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 будет направлена, прежде всего, на информирование предпринимателей о нормах федерального законодательства и законодательства Белгородской области, 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. Срок реализации Стратегия**

Настоящая Стратегия реализуется с 2022 по 2030 годы. Мероприятия будут выполняться в соответствии со сроками, указанными в Плане мероприятий Стратегии. Мероприятия Стратегии могут быть скорректированы с учетом происходящих в экономике реформ.

### **2.4. Основные результаты реализации Стратегии**

Основными результатами реализации Стратегии станут:

- рост потребительской активности граждан на 5 процентов по отношению к базовому показателю 2021 г.;
- сохранение удельного веса потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке на уровне 99 %;
- улучшение работы системы уполномоченных по защите прав потребителей во всех сельских поселениях района;
- увеличение количества обученных работников, занятых в сфере потребительского рынка, более чем на 2,5 процентов от общего числа сотрудников в сфере торговли.

Обобщающие результаты реализации Стратегии приведены в таблице №1.



**Основные показатели достижения результатов реализации  
Стратегии развития районной системы защиты прав потребителей в  
муниципальном районе «Красненский район»  
Белгородской области до 2030 года**

№ п/п	Показатель	за 2022 г. оценка	за 2030 г. прогноз
1	Письменных обращений граждан в досудебном порядке	0	0
2	Устных консультаций по телефону «Горячая линия»	12	15
3	Устных консультаций в Единую общественную приемную	0	0
4	Устных консультаций уполномоченными в сельских поселениях	0	10
5	Семинары с учащимися	28/261 чел.	35/300 чел.
6	Семинары/совещания с ИП	4/75 чел.	6/80 чел.
7	Встречи с населением	17/391 чел.	23/450 чел.
8	Проведение книжных выставок	12	15
9	Другие мероприятия (конференции, круглые столы, викторины и др.)	21/510 чел.	25/650 чел.
10	Социологические опросы	2/103 чел.	4/176 чел.
11	Информация в СМИ	14	20
12	Количество работников, прошедших обучение и повышение квалификации, занятых в сфере потребительского рынка	3	5

### 2.5. Система организации контроля за исполнением Стратегии

Координация деятельности по исполнению плана мероприятий Стратегии осуществляется отделом планирования, экономического анализа хозяйственной деятельности предприятий района и охраны труда управления экономического развития и муниципальной собственности администрации района.

**План мероприятий по реализации стратегии развития системы защиты прав потребителей в муниципальном районе «Красненский район» до 2030 года**

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
<b>Раздел I. Мероприятия по совершенствованию и развитию нормативно-правовой базы в сфере защиты прав потребителей</b>				
1.1.	<p>Анализ изменений в федеральных нормативных правовых актах и приведение муниципальных нормативных правовых актов в области регулирования сферы потребительского рынка в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации</p>	<p>Обеспечение правового регулирования системы защиты прав потребителей на муниципальном уровне, актуализация и совершенствование муниципальных нормативных правовых актов</p>	ежегодно	Управление экономического развития администрации района
<b>Раздел II. Развитие и укрепление муниципальной системы защиты прав потребителей</b>				
2.1	<p>Организация и проведение совещаний, семинаров, «круглых столов», рабочих встреч по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) с хозяйствующими субъектами всех сфер потребительского рынка.</p>	<p>Соблюдение требований действующего законодательства, снижение количества нарушений прав потребителей при оказании услуг</p>	постоянно	Управление экономического развития администрации района
2.2	Организация функционирования	Оперативное	постоянно	Управление

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
2.3	<p>телефона «Горячая линия» и оказание консультативных услуг по вопросам защиты прав потребителей, поступившим по телефону и электронной почте</p> <p>Развитие системы уполномоченных по защите прав потребителей в сельских поселениях района с целью выявления нарушений законодательства в сфере потребительского рынка для принятия мер по их устранению, а также консультирование потребителей</p>	<p>получение гражданами правовой помощи, уменьшение количества письменных обращений</p> <p>Создание условий для защиты прав потребителей, проживающих в сельских населенных пунктах</p>	постоянно	<p>Управление экономического развития администрации района; Администрации сельских поселений (по согласованию)</p>
<b>Раздел III. Проведение анализа и прогнозирование ситуации в сфере защиты прав потребителей</b>				
3.1	<p>Организация и проведение анкетирования, социологических опросов среди различных групп населения с целью проведения анализа для оценки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- качества и безопасности реализуемых товаров (работ, услуг),</li> <li>- эффективности существующей в районе системы информирования и просвещения населения по вопросам защиты прав потребителей,</li> <li>- деятельности органов местного самоуправления Красненского района по организации работы, связанной с</li> </ul>	<p>Аналитический материал, отражающий уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых работ и услуг, а также деятельностью органов местного самоуправления Красненского района по организации работы, связанной с обеспечением защиты</p>	1 раз в год	<p>Управление экономического развития администрации района; Отдел по делам молодежи управления физической культуры спорта и молодежной политики администрации района; Главы администраций сельских поселений; МБУК «Централизованная библиотечная система»</p>

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
3.2	<p>обеспечением защиты прав потребителей на территории района</p> <p>Разработка перечня мероприятий, связанных с развитием системы защиты прав потребителей и механизма их реализации для включения в ежегодный план реализации муниципальной программы «Содействие развитию экономического потенциала Красненского района».</p>	<p>прав потребителей</p> <p>Подготовленный перечень мероприятий</p>	<p>ежегодно до 10 февраля</p>	<p>Управление экономического развития администрации района</p>
<p><b>Раздел IV. Развитие информационных ресурсов в сфере защиты прав потребителей и альтернативных механизмов, способствующих повышению потребительской активности населения</b></p>				
4.1	<p>Обеспечение населения информацией предусматривающей размещение в сети Интернет базы данных, включающей следующую информацию для потребителей:</p> <p>- сведения о структурном подразделении по защите прав потребителей администрации Красненского района;</p> <p>- сведения о территориальных отделах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей на территории района;</p> <p>- перечень независимых экспертных</p>	<p>Создание базы данных</p>	<p>до 1 марта 2023 года</p>	<p>Управление экономического развития администрации района;</p> <p>Отдел информатизации, делопроизводства, взаимодействия со СМИ администрации района</p>



№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
	<p>организаций, оказывающих услуги по проведению независимой экспертизы товаров, действующих на территории Белгородской области;</p> <p>-месторасположение и режим работы единой общественной приемной по вопросам малого бизнеса и защиты прав потребителей;</p> <p>- прочая актуальная информация в сфере защиты прав потребителей</p>			
4.2	<p>Поддержание в актуальном состоянии раздела «Защита прав потребителей» на официальном сайте органов местного самоуправления Красненского района, размещение тематического информационного материала по вопросам защиты прав потребителей в средствах массовой информации</p>	<p>Создание базы данных и справочных материалов на официальном сайте администрации Красненского района</p>	<p>постоянно</p>	<p>Управление экономического развития администрации района;</p> <p>Отдел информатизации, делопроизводства, взаимодействия со СМИ администрации района</p>
4.3	<p>Организация и проведение в учебных заведениях района олимпиад, внеклассных уроков, часов, посвящённых проблемам развития потребительского рынка, качеству и безопасности товаров и услуг, приуроченных к определённым датам (Всемирному дню защиты прав - 15 марта, потребителей, Европейской</p>	<p>Повышение уровня правовой грамотности населения</p>	<p>ежегодно</p>	<p>Управление экономического развития администрации района;</p> <p>Комитет по социальной политике администрации района;</p> <p>Территориальный отдел управления Роспотребнадзора по</p>

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
	неделе качества – первая неделя ноября).			Белгородской области в Алексеевском районе (по согласованию); ОМВД РФ по Красненскому району (по согласованию)
4.4	<p>Организация и проведение в рамках Европейской недели качества информационная кампания для населения, направленной на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-формирование негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции;</li> <li>-формирование среди населения положительного имиджа продукции местных производителей;</li> <li>-пропаганда защиты окружающей среды и т.п.</li> </ul>	Повышение уровня правовой грамотности населения	ежегодно	Управление экономического развития администрации района
4.5	Активизация работы уполномоченных по защите прав потребителей при администрациях сельских поселений района в форме отчетной информации о количестве обращений и принятых мерах по урегулированию спорных ситуаций для предоставления в департамент потребительского рынка	Количество поступивших обращений	ежеквартально	Управление экономического развития района; Уполномоченные по защите прав потребителей при администрациях сельских поселений
<b>Раздел V. Организация правового обучения и пропаганды знаний в сфере потребительского образования</b>				

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
5.1	Проведение обучающих семинаров, рабочих встреч с целью оказания консультативной помощи хозяйствующим субъектам малого и среднего предпринимательства по основам законодательства о защите прав потребителей	Соблюдение требований действующего законодательства	постоянно	Управление экономического развития администрации района; Территориальный отдел Роспотребнадзора по Белгородской области в Алексеевском районе (по согласованию); ОМВД РФ по Красненскому району (по согласованию)
5.2	Организация и проведение среди населения района потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», приуроченного к Всемирному дню защиты прав потребителей, с целью повышения потребительской культуры граждан	Повышение правовой грамотности и правовой культуры населения	ежегодно март	Управление экономического развития администрации района
5.3	Оказание консультативной помощи субъектам малого и среднего предпринимательства, также физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности	Соблюдение требований действующего законодательства	постоянно	Управление экономического развития администрации района
5.4	Проведение обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов малого предпринимательства посредством	Создание эффективной системы оперативного обмена информацией с	постоянно	Управление экономического развития администрации района

№ п/п	Мероприятия	Ожидаемый результат	Срок реализации	Исполнители
	<p>размещения актуальной информации в социальных сетях, мобильных приложениях с целью информирования по актуальным вопросам ведения бизнеса, оказания помощи по основам законодательства о защите прав потребителей</p>	<p>хозяйствующими субъектами</p>		
6.1	<p><b>Раздел VI. Меры по развитию саморегулирования потребительского рынка путем повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг</b></p> <p>Организация и проведение ярмарок по реализации продовольственной продукции товаропроизводителей с целью формирования среди населения положительного имиджа продукции местных производителей, культуры потребления качественных и безопасных пищевых продуктов и негативного отношения потребителей к фальсифицированной и контрафактной продукции.</p>	<p>Удовлетворение потребности населения в качественных продуктах</p>	<p>еженедельно</p>	<p>МУП по благоустройству и озеленению «Красненское»; Управление экономического развития администрации района</p>
6.2	<p>Организация и проведение мероприятий, посвященных «Дню работников торговли» «Дню работников бытового обслуживания населения и коммунальных услуг», «Дню предпринимательства»</p>	<p>Проведенные мероприятия</p>	<p>не менее 2 раз в год</p>	<p>Управление экономического развития администрации района</p>