

Внесено:



И.Г. Дудолодова

Согласовано:

15.10.13

дата получения доку-
мента

16.10.13

дата подписания



подпись

Е.А. Манузин

16.10.2013

дата получения доку-
мента

16.10.2013

дата подписания



подпись

Е.Е. Ложкина

16.10.2013

дата получения доку-
мента

16.10.2013

дата подписания



подпись

Н.Ф. Колпакова

Разослано: в дело, Е.А. Манузину, правовое управление, управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка, отдел по работе со средствами массовой информации, ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе, Государственное бюджетное учреждения Кемеровской области «Новокузнецкая городская станция по борьбе с болезнями животных», Управление МВД России по городу Новокузнецку, ООО «Новокузнецкий центр сертификации и мониторинга», Государственная жилищная инспекция Кемеровской области, Комитет жилищно-коммунального хозяйства администрации города Новокузнецка, Управление здравоохранения администрации города Новокузнецка, «Кузбасская торгово-промышленная палата», ООО «Юридическая защита без правил», ООО «Эксперт Аналитик», ООО «Независимое бюро товарных экспертиз».



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОКУЗНЕЦКА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15-10-2013 № 162

Об утверждении Программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в городе Новокузнецке на 2013-2015 годы»

Во исполнение постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 16.07.2013 №302 «Об утверждении программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Кемеровской области» на 2013-2015 годы», руководствуясь ст. 40 Устава Новокузнецкого городского округа:

1. Утвердить Программу «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в городе Новокузнецке на 2013-2015 годы» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Отделу по работе со средствами массовой информации администрации города Новокузнецка (Н.Н. Бейльман) опубликовать настоящее постановление в городской газете «Новокузнецк».
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы города по промышленности и городскому хозяйству (Е.А. Манузин).

Глава города

С.Н. Кузнецов

Программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в городе Новокузнецке на 2013-2015 годы»

Паспорт

Программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в городе Новокузнецке на 2013-2015 годы»

наименование Программы	Программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в городе Новокузнецке на 2013-2015 годы» (далее - Программа)
директор Программы	Первый заместитель Главы города по промышленности и городскому хозяйству Е.А. Манузин
разработчик Программы	Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка администрации города Новокузнецка (далее – Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка)
цель Программы	создание в городе Новокузнецке условий для эффективной защиты прав потребителей
задачи Программы	<ul style="list-style-type: none">- совершенствование механизмов защиты прав потребителей в городе Новокузнецке;- образование и просвещение потребителей в целях развития цивилизованных отношений в условиях рыночной экономики;- формирование системы информирования и правовое просвещение изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг;- развитие конкуренции среди изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг;- стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг, реализуемых населению;- защита населения города Новокузнецка от недоброкачественных товаров, работ, услуг;- формирование навыков рационального потребительского поведения
сроки реализации Программы	2013-2015 годы
ожидаемый конечный результат реализации Программы	уменьшение количества нарушений законодательства о защите прав потребителей изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг
исполнитель Программы	Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка

участники Программы	- территориальные органы федеральных органов исполнительной власти (по согласованию); - исполнительные органы государственной власти Кемеровской области и организации в сфере защиты прав потребителей (по согласованию); - администрация города Новокузнецка
---------------------	--

1. Содержание проблемы и обоснование ее программного решения

Программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в городе Новокузнецке на 2013- 2015 годы» разработана на основании исследований потребительского рынка и мониторинга нарушений прав потребителей в сферах производства, реализации товаров и услуг с учетом потребительской политики.

Настоящая Программа представляет собой итог многолетнего опыта совместной работы администрации города Новокузнецка с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области и организациями в сфере защиты прав потребителей и направлена на обеспечение безопасности на потребительском рынке города Новокузнецка, формирование сознания потребителей, способных самостоятельно ориентироваться в потоке цен, товаров и законодательстве в области защиты прав потребителей.

Правовой основой защиты прав потребителей в Российской Федерации является Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и другие нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей.

Защиту прав потребителей на территории города Новокузнецка обеспечивают:

- уполномоченный федеральный орган исполнительной власти - территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (далее – ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и Новокузнецком районе);
- исполнительные органы государственной власти Кемеровской области;
- администрация города Новокузнецка;
- организации в сфере защиты прав потребителей.

В целях обеспечения взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления и организациями в сфере защиты прав потребителей при администрации города Новокузнецка создан совещательный орган - муниципальный координационный совет по защите прав потребителей в городе Новокузнецке.

Основными задачами муниципального координационного совета по защите прав потребителей в городе Новокузнецке являются:

- организация взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления и организаций в сфере защиты прав потребителей;
- участие в формировании в городе Новокузнецке эффективной системы защиты прав потребителей;
- проведение анализа состояния соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка;
- участие в осуществлении мер по созданию и совершенствованию механизма реализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Программа представляет собой комплекс мероприятий в рамках системы защиты прав потребителей, направленных на создание условий для эффективной защиты прав граждан, установленных законодательством Российской Федерации. Следует особо подчеркнуть ярко выраженную социальную направленность Программы, предусматривающую оказание населению бесплатных консультационных услуг, составление претензий к изготовителям и продавцам товаров, исполнителям работ и услуг, проведение обучающих семинаров, разработку и распространение информационно-справочных материалов (брошюр, памяток и т.д.).

В настоящее время основным направлением в сфере защиты прав потребителей должно стать создание на территории города Новокузнецка необходимых условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а предупреждение и профилактика нарушений.

Для достижения положительного эффекта такая работа должна вестись не только с потребителями, но и с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг.

Работа с потребителями должна быть направлена, в первую очередь, на их просвещение, ознакомление с предоставленными законом правами, гарантиями и способами защиты. Прежде всего, это включает проведение семинаров, конференций, круглых столов и т.п. мероприятий в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также на предприятиях и в организациях города Новокузнецка, независимо от форм собственности, распространение среди населения разъяснительных брошюр (памяток), оформление информационных стендов в местах реализации потребителям товаров (работ, услуг), информирование потребителей через средства массовой информации и т.д.

Работа с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг должна быть направлена, в первую очередь, на информирование их о нормах действующего законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, а также о санкциях за их нарушение, создание условий, благоприятствующих соблюдению всех требований законодательства при работе в сфере потребительского рынка.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Программой, позволит решить обозначенные задачи, что будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности в обществе.

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках Программы совместными действиями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления и организаций в сфере защиты прав потребителей.

2. Цель и задачи Программы

Целью Программы является создание в городе Новокузнецке условий для эффективной защиты прав потребителей, что включает в себя:

- повышение уровня правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей населения, изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг;

- соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей.

Задачами Программы являются:

- совершенствование механизмов защиты прав потребителей в городе Новокузнецке;
- образование и просвещение потребителей в целях развития цивилизованных отношений в условиях рыночной экономики;

- формирование системы информирования и правовое просвещение изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг;

- развитие конкуренции среди изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг;

- стимулирование повышения качества товаров, работ, услуг, реализуемых населению;

- защита населения города Новокузнецка от недоброкачественных товаров, работ, услуг;

- формирование навыков рационального потребительского поведения

3. Система программных мероприятий

В рамках настоящей Программы будут реализованы следующие основные мероприятия:

- повышение эффективности реализации Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

- разъяснительная работа с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг в сфере защиты прав потребителей;

- совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям;

- системное обучение в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей;

- комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей.

Описание программных мероприятий:

1) Повышение эффективности реализации Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Мероприятие предусматривает организацию взаимодействия администрации города Новокузнецка с ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области и организациями в сфере защиты прав потребителей в целях эффективной реализации гражданско-правовых форм защиты прав потребителей. На практике реализация данного направления будет осуществляться через муниципальный координационный совет по защите прав потребителей в городе Новокузнецке.

В рамках его работы будет осуществляться деятельность в следующих направлениях:

- подготовка предложений по улучшению взаимодействия органов, входящих в систему защиты прав потребителей;

- обеспечение методической помощи;

- разработка предложений по основным направлениям деятельности в области защиты прав потребителей;

- обобщение и распространение положительного опыта работы администрации города Новокузнецка с ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и Новокузнецком районе, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области и организациями в сфере защиты прав потребителей по вопросам реализации законодательства о защите прав потребителей

2) Разъяснительная работа с изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг в сфере защиты прав потребителей.

Деятельность по разъяснительной работе среди изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг в сфере защиты прав потребителей должна осуществляться в качестве превентивных мер, которые позволят минимизировать нарушения законодательства по защите прав потребителей на стадиях изготовления, хранения и реализации товаров, а также на стадии заключения договоров на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг.

Практическими формами такой работы являются семинары, конференции, круглые столы и т.д., организованные для изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг в сфере защиты прав потребителей по профильным видам деятельности.

3) Совершенствование системы оказания правовой помощи потребителям.

Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи предусматривают:

- рассмотрение обращений граждан и их консультирование;

- составление претензий в адрес продавца, изготовителя, исполнителя работ (услуг);

- предъявление исков в суды в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей (ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

4) Системное обучение в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, основам правовых знаний в сфере защиты прав потребителей.

Это направление деятельности предусматривает:

- проведение в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, семинаров, конференций, круглых столов и т.д. по законодательству Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

5) Комплекс мер по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей будет обеспечиваться посредством включения соответствующих тем в общеобразовательные и профессиональные программы обучения, а также посредством организации системы мер по информированию потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав.

4. Ресурсное обеспечение Программы

Реализация Программы не требует выделения дополнительных бюджетных средств и осуществляется в рамках текущего финансирования деятельности основных исполнителей Программы.

5. Ожидаемый конечный результат реализации Программы

Реализация мероприятий настоящей Программы позволит уменьшить количество нарушений законодательства о защите прав потребителей изготовителями и продавцами товаров, исполнителями работ и услуг.

В свою очередь это позволит:

- повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации взаимодействия администрации города Новокузнецка с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области и организациями в сфере защиты прав потребителей;
- увеличить долю потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;
- повысить уровень правовой грамотности, информированности потребителей, изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг в области законодательства о защите прав потребителей.

Оценка результативности действия Программы будет проводиться ежегодно по результатам отчетного периода.

6. Организация управления Программой и контроль за ходом ее реализации

Ответственность за выполнение программных мероприятий несет исполнитель Программы.

Контроль за ходом реализации программных мероприятий осуществляется директором Программы.

7. Перечень программных мероприятий

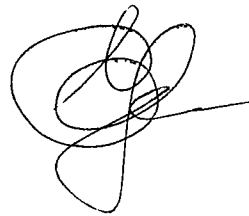
	Содержание мероприятия	Сроки исполнения	Ответственные за исполнение	Ожидаемые результаты
1	Проведение заседаний муниципального координационного совета по защите прав потребителей в городе Новокузнецке	по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал	- Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию)	Усиление взаимодействия уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления и общественными организациями в сфере защиты прав потребителей

2	<p>Осуществление взаимодействия исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и администрации города Новокузнецка с организациями в сфере защиты прав потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей</p>	постоянно	<ul style="list-style-type: none"> - Управление промышленно-сти, развития предпринимательства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию); - Государственное бюджетное учреждения Кемеровской области «Новокузнецкая городская станция по борьбе с болезнями животных» (по согласованию); - Управление МВД России по городу Новокузнецку (по согласованию); - ООО «Новокузнецкий центр сертификации и мониторинга» (по согласованию); - Государственная жилищная инспекция Кемеровской области (по согласованию); - Комитет жилищно-коммунального хозяйства администрации города Новокузнецка; - Управление здравоохранения администрации города Новокузнецка; - «Кузбасская торгово-промышленная палата» (по согласованию); - организации в сфере защиты прав потребителей (по согласованию) 	<p>Усиление взаимодействия уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области с органами местного самоуправления и общественными организациями в сфере защиты прав потребителей</p>
3	<p>Организация и проведение горячих телефонных линий для потребителей города Новокузнецка в сфере предоставления медицинских, туристских, жилищно-коммунальных услуг, услуг связи, строительства жилья, торговли и др.</p>	по мере необходимости	<ul style="list-style-type: none"> - Управление промышленно-сти, развития предпринимательства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию); - организации в сфере защиты прав потребителей (по согласованию) 	<p>Усиление взаимодействия уполномоченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления и общественными организациями в сфере защиты прав потребителей</p>
4	<p>Проведение мониторинга обращений</p>	ежеквартально	<ul style="list-style-type: none"> - Управление промышленно-сти, развития предпринима- 	<p>Усиление взаимодействия уполно-</p>

	граждан города Новокузнецка по вопросам нарушения прав потребителей		тельства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию)	моченных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти с органами местного самоуправления
5	Разработка и издание (размещение) в средствах массовой информации города Новокузнецка информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток) для потребителей, изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг по вопросам защиты прав потребителей	2013 – 2015 годы	- Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию).	Повышение уровня информированности населения и ответственности изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг за проданные товары, выполненные работы, оказанные услуги
6	Проведение совещаний и семинаров для руководителей предприятий и организаций города Новокузнецка - изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг	2013 – 2015 годы	- Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию); - организации в сфере защиты прав потребителей (по согласованию).	Повышение уровня информированности и ответственности изготовителей и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг за проданные товары, выполненные работы, оказанные услуги
7	Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальном сайте администрации города Новокузнецка	Постоянно	- Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка	Повышение уровня информированности и ответственности за проданные товары, выполненные работы, оказанные услуги
8	Взаимодействие с организациями в сфере	2013 – 2015 годы	- Управление промышленности, развития предпринима-	Взаимодействие и поддержка орга-

	защиты прав потребителей посредством выработки совместных направлений деятельности по защите прав потребителей в городе Новокузнецке		тельства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию) - организации в сфере защиты прав потребителей (по согласованию).	низаций в сфере защиты прав потребителей в реализации прав потребителей
9	Проведение в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, города Новокузнецка семинаров, конференций, круглых столов и т.д. по основам законодательства в сфере защиты прав потребителей	2013 – 2015 годы	- Управление промышленности, развития предпринимательства и потребительского рынка; - ТО Роспотребнадзора в городе Новокузнецке и в Новокузнецком районе (по согласованию)	Повышение уровня информированности обучающихся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в сфере защиты прав потребителей

Первый заместитель Главы города
по промышленности и городскому хозяйству



Е.А. Манузин