

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДА СОРСКА**

**РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ**

**ХАКАС РЕСПУБЛИКАЗЫ**

**СОРЫҒ ГОРОДТЫҢ**

**УСТАҒ – ПАСТАА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 19 » 01 2024 год. №23 -п.

Об утверждении муниципальной

программы « О защите прав потребителей

на территории муниципального образования город Сорск

на 2024-2026 годы»

В соответствии с частью 25 пункта 1 статьи 15 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановления Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.12.2023 года №269-п «Об утверждении региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия(2024-2026 годы), Устава муниципального образования город Сорск, администрация город Сорска,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить муниципальную программу «О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск на 2024-2026 годы» (согласно приложению №1).

2.Опубликовать данное постановление в газете «Сорский городской вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Сорска.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава города Сорска В.Ф.Найденов

Приложение №1

к Постановлению

администрации города Сорска

от « 19 » января 2024 г. № 23 -п.

# Муниципальная программа "О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск (2024- 2026годы)"

# Паспорт муниципальной программы "О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск на 2024-2026 годы "

|  |  |
| --- | --- |
| Основания для разработки МП "О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск (2021-2023 годы)" (далее - Программа) | [Постановление](http://80.253.4.49/document?id=47770130&sub=0) Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.12.2023г. №269-п "Об утверждении региональной программы "О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2024-2026 годы)" |
| Ответственный исполнитель | Администрация города Сорска |
| Соисполнители | Отдел финансов и экономики |
| Цель | развитие системы обеспечения прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями |
| Задачи | координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;  повышение уровня правовой грамотности населения и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;  повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для их наиболее уязвимых категорий;  создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;  повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;  обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей; |
| Сроки реализации | 2024 - 2026 годы |
| Объем и источники финансирования | финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств муниципального бюджета не предусмотрено |
| Целевые индикаторы и показатели Программы | количество консультаций в сфере защиты прав потребителей (единиц):  2024 год - 20  2025 год - 20;  2026 год - 20;  количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности (единиц):  2024 год - 10;  2025 год - 10;  2026 год - 10;  количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей (человек):  2024 год - 10;  2025 год - 10;  2026 год - 10;  удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей (%):  2024 год - 0,5;  2025 год - 0,6;  2026 год - 0,7 |
| Ожидаемые конечные результаты | развитие по вопросам защиты прав потребителей в регионе для оказания населению бесплатной консультационной помощи населению, в том числе за счет организации консультирования на базе Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии";  повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;  повышение правовой грамотности населения за счет увеличения мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;  оказание населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счет организации консультирования на базе Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии", |
| Система управления | управление реализацией Программы осуществляется ответственным исполнителем и включает текущую работу по обеспечению координации деятельности ответственного исполнителя и соисполнителей, внесению корректировок в мероприятия в соответствии с изменениями ситуации на потребительском рынке, в экономике на территории муниципального образования город Сорск |

# 1. Характеристика текущего состояния обеспечения защиты прав потребителей

Программа разработана в соответствии с [П](http://80.253.4.49/document?id=47770130&sub=0)остановлением Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.12.2023г. № 269-п "Об утверждении региональной программы "О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2024-2026 годы)" и направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке на территории муниципального образования город Сорск.

Программа направлена на выполнение задач, определенных Законом Российской Федерации от 07.12.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями), распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р об утверждении Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей (далее – Стратегия), методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, разработанных Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

В современных условиях расширения использования финансовых услуг, усложнения и появления новых и трудных для понимания финансовых инструментов вопросы финансовой грамотности населения стали чрезвычайно актуальными. Обеспечение личной финансовой безопасности становится важным фактором экономического благополучия людей. В связи с этим [распоряжением](http://80.253.4.49/document?id=71675558&sub=0) Правительства Российской Федерации от 25.09.2017 N 2039-р утверждена [Стратегия](http://80.253.4.49/document?id=71675558&sub=26) повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017 - 2023 годы.

Основными целями и задачами, определенными стратегическими приоритетами социально-экономического развития, являются повышение уровня и качества жизни населения муниципального образования город Сорск, увеличение жизненного потенциала на основе динамичного, сбалансированного развития экономики города. Программа направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке.

В Программе определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В связи с этим средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

Кроме того, новые условия рынка, модернизация традиционных производственных отраслей и отраслей услуг, организация торгово-закупочных процедур, смежных финансовых и логистических операций, изменение структуры потребления на фоне сквозного проникновения информационных технологий и цифровизации экономических процессов создают основу для формирования новых рынков и новых условий функционирования рынка, а также новых подходов к аналитике, прогнозированию и принятию управленческих решений.

В Программе реализуется подход к регулированию, предполагающий, что на этапе формирования новых институтов цифровой экономики следует придерживаться незапретительного регулирования во избежание возведения необоснованных административных барьеров для модернизации отечественных производственных отраслей и отраслей услуг.

На данный момент в России действуют более шести тысяч электронных торговых площадок и восемь федеральных электронных торговых площадок. Электронных площадок для проведения торгов становится с каждым годом все больше, их перечень постоянно обновляется.

На рынке функционируют по различным оценкам от 40 до 80 тысяч интернет-магазинов (2 тысячи интернет-магазинов получают более чем 20 заказов в день, менее 10 тысяч магазинов получают более 5 заказов в день, около 80 тысяч магазинов имеют посещаемость больше 20 человек в день).

Таким образом, развитие электронной торговли создает благоприятные условия как для развития внутреннего производственного рынка России, так и для улучшения конкурентной среды и общего делового климата в сфере торговли. Важность гармоничного развития электронной торговли подчеркивается и в проекте [Стратегии](http://80.253.4.49/document?id=71570570&sub=1000) развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы.

Для реализации национальных интересов государства при создании цифровой экономики [Стратегией](http://80.253.4.49/document?id=71659142&sub=1000) предусматривается использование механизмов, направленных на защиту граждан от контрафактной продукции, развитие законодательства по защите конкуренции, выравнивание налоговых условий для российских и зарубежных компаний, создание платежной и логистической инфраструктуры интернет-торговли, прозрачность трансграничных платежей, на обеспечение защиты прав потребителей в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В городе Сорске рынок интернет-торговли можно охарактеризовать как активно развивающийся. Покупки через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" становятся довольно популярным способом приобретения необходимых товаров и услуг. Через интернет-магазины осуществляется торговля автомобилями, пищевыми продуктами и непродовольственными товарами.

На сайте Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Хакасия размещена виртуальная доска объявлений "виртуальная продовольственная площадка". Такая интернет-услуга полезна не только для местных товаропроизводителей, но и для жителей Республики Хакасия.

Интернет-торговля приобретает популярность у городских пользователей, однако не несет такой масштабный характер, как в крупных городах. Это обусловлено не только свойствами характера наших жителей, но и особенностями доставки и оплаты товара потребителями. Процесс заказа в большинстве случаев сводится к тому, что клиент находит необходимый ему товар на сайте интернет-магазина, осуществляет заказ и сразу производит оплату банковской картой, и только после оплаты товар высылается клиенту. Это очень сильно останавливает интернет-пользователей, так как присутствует недоверие к продавцу. Кроме того, процесс доставки товара очень продолжительный по времени и дорогостоящий (платная курьерская доставка). В целях решения спорных моментов начала свою работу "горячая линия" по вопросам интернет-торговли в Республике Хакасия. Данная работа осуществляется специалистами Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Хакасия (далее - Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия).

Таким образом, еще одной стратегической задачей государства в новых условиях рынка становится разработка комплекса мер по реализации специальных технических и организационных мер поддержки и формирования отдельного регулирования в отношении деятельности электронных торговых площадок, прав и обязанностей и способов защиты законных интересов участников электронной торговли, электронных расчетов и защиты прав потребителей.

Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия является уполномоченным территориальным органом, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей на потребительском рынке на территории Республики Хакасия.

С целью дальнейшего недопущения нарушений прав потребителей, Управлением Роспотребнадзора по Республике Хакасия проводится работа, направленная на информирование граждан по вопросам защиты прав потребителей:

проводятся личные приемы граждан;

предоставляется консультационная помощь по разъяснению действующего законодательства в сфере потребительского права;

оказывается практическая помощь в составлении заявлений для обращения к субъектам хозяйствования и судебные органы.

Основная тематика устных и письменных обращений - продажа непродовольственных товаров ненадлежащего качества, оказание услуг и выполнение работ, не соответствующих требованиям нормативно-правовых актов, отсутствие необходимой и достоверной информации о товаре, нарушение сроков исполнения услуг.

С целью повышения уровня правовой грамотности граждан Управлением Роспотребнадзора по Республике Хакасия проводится разъяснительная работа по вопросам потребительского законодательства через средства массовой информации и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

В соответствии с поручением Правительства Российской Федерации Управлением Роспотребнадзора по Республике Хакасия в 2017 году обеспечено введение открытого и общедоступного электронного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг (далее - ГИР ЗПП).

В числе самой востребованной информации, размещенной на ГИР ЗПП, стали сведения о некачественной и небезопасной продукции, справочники для потребителей, а также виртуальная приемная, в рамках которой возможно получение консультаций по самым разным тематикам.

Правоприменительная практика показала, что большинство нарушений прав потребителей устраняется путем 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.

Размещение на сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Хакасия и в СМИ информационных материалов по вопросам в сфере защиты прав потребителей как для самих потребителей, так и для предпринимателей является необходимым и способствует повышению уровня правосознания.

Администрация города Сорска играет важную роль в системе защиты прав потребителей. Рассматривает жалобы потребителей и консультирует их по проблемам защиты прав потребителей.

Стратегической целью национальной политики в сфере защиты прав потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, особенно социально уязвимых групп, обеспечит сбалансированную защиту интересов потребителей и повысит качество жизни жителей муниципального образования город Сорск.

# 2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации программы

Цель Программы - развитие системы обеспечения прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями.

Задачи Программы:

координация деятельности всех участников по достижению цели Программы;

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

повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в первую очередь для наиболее уязвимых категорий;

создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;

оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;

обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей;

создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг.

Целевыми индикаторами и показателями Программы достижения цели и решения задач являются:

количество консультаций в сфере защиты прав потребителей;

количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности;

количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей;

Ожидаемые результаты реализации Программы:

развитие по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск для оказания населению бесплатной консультационной помощи населению, в том числе за счет организации консультирования на базе Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии";

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

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

оказание населению бесплатной консультационной помощи (в том числе за счет организации консультирования на базе Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии", а также региональных организаций по защите прав потребителей);

повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

Основные показатели и целевые индикаторы Программы отражены в [приложении 1](#sub_1100) к Программе.

Сроки и этапы реализации Программы - 3 года (2021- 2023 годы).

Программа реализуется в один этап.

# 3. Характеристика основных мероприятий программы

Достижение заявленной цели и решение поставленных задач Программы будет осуществляться в рамках реализации следующих основных мероприятий:

Основное мероприятие 1. Укрепление муниципальной системы защиты прав потребителей.

Основное мероприятие направленно на формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск.

В рамках данного мероприятия предусматривается реализация следующих мер:

Мероприятие 1.1. Организация оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей.

Результат: Обеспечение оперативного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятие 1.2. Организация правовой помощи в области защиты прав потребителей в администрации города Сорска.

Результат: Развитие по вопросам защиты прав потребителей в городе Сорске для оказания населению бесплатной консультационной помощи.

Мероприятие 1.3. Расширение сети консультационных учреждений, входящих в систему защиты прав потребителей, в том числе за счет организаций консультационной помощи потребителям на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Результат: Обеспечение сбалансированной системы защиты прав потребителей.

Основное мероприятие 2. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей.

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

Результат: Повышение уровня правовой грамотности, а также информированности граждан о механизмах реализации своих прав.

В рамках основного мероприятия предусматривается реализация следующих мер:

Мероприятие 2.1. Освещение в средствах массовой информации и на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" вопросов защиты прав потребителей.

Результат: Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения.

Мероприятие 2.2. Организация и проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумом, выставок, лекций, вебинаров, тренингов), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе на базе органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, образовательных организаций, детских оздоровительных лагерей, библиотечных учреждений, учреждений социального обслуживания, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии").

Результат: Повышение активности и эффективности деятельности органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, органов местного самоуправления и общественных организаций по защите прав потребителей за счет проведения обучающих мероприятий.

Мероприятие 2.3. Организация горячих линий по вопросам защиты прав потребителей.

Результат: Оказание населению бесплатной консультационной помощи, повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты.

Мероприятие 2.4. Создание и размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещении органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии", органов социальной защиты, библиотечных учреждений.

Результат: Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты.

Основное мероприятие 3. Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Результат: Создание на территории муниципального образования город Сорск благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается реализация следующих мероприятий:

Мероприятие 3.1. Организация и проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумом, выставок, лекций, вебинаров, тренингов), направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей.

Результат: Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей.

Мероприятие 3.2. Пропаганда и развитие Национальной системы сертификации бренда "Лучшие товары (услуги) Республики Хакасия" в целях повышения качества и конкурентоспособности товаров Республики Хакасия.

Основное мероприятие 4. Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

Основное мероприятие 5. Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей.

Результат: Развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, а также обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей.

В рамках данного основного мероприятия предусматривается:

Мероприятие 6.1. Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами (исполнителями).

Результат: Увеличение удельного веса претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей.

# 4. Информация по ресурсному обеспечению Программы

Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств муниципального бюджета не предусмотрено.

# 5. Методика оценки эффективности Программы

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

1. Степень достижения целевых показателей Программы осуществляется по нижеприведенным формулам.

В отношение показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, - по формуле:

, где:

 - эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

 - фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы;

 - 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:

, где:

 - эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

 - целевое значение показателя, утвержденного Программой;

 - 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 отношение показателя, исполнение которого оценивается как наступление или не наступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 - не наступление события.

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы определяется по формуле:

, где:

 - суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

 - эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

 - номер показателя Программы;

 - 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.

# 6. Система управления и контроля за реализацией Программы

Управление и контроль за реализацией Программы осуществляет ответственный исполнитель Программы.

Внесение в Программу изменений, оказывающих влияние на ее параметры, осуществляется по инициативе ответственного исполнителя.

Приложение 2  
 к муниципальной программе"О защите прав

потребителей на территории муниципального образования город Сорск (2021-2022 годы)"

# Перечень мероприятий к МП "О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск (2021-2023 годы)"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование мероприятия | Ответственный исполнитель, соисполнитель (по согласованию) | Срок | | Ожидаемый непосредственный результат (краткое описание) |
| начала реализации | окончания реализации |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Укрепление системы защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей |
| 1.1. | Организация оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Обеспечение оперативного взаимодействия в системе органов в сфере защиты прав потребителей |
| 1.2. | Организация правовой помощи в области защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | оказание населению бесплатной консультационной помощи |
| 2. | Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Повышение уровня  правовой грамотности, а также информированности граждан о механизмах реализации своих прав |
| 2.1. | Освещение в средствах массовой информации и на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" вопросов защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения |
| 2.2. | Распространение для граждан информационно-справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Обеспечение доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации |
| 2.3. | Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумом, выставок, лекций, вебинаров, тренингов), направленных на повышение правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (в том числе на базе, библиотечных учреждений, учреждений социального обслуживания, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" | Министерство экономического развития Республики Хакасия;  Министерство образования и науки Республики Хакасия;  Министерство культуры Республики Хакасия;  Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Повышение активности и эффективности организаций по защите прав потребителей за счет проведения обучающих мероприятий |
| 2.4. | Размещение информационных стендов по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в помещении органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия "МФЦ Хакасии", органов социальной защиты, библиотечных учреждений | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты |
| 3 | Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Создание на территории МО г.Сорск благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечение их соблюдения |
| 3.1. | Проведение образовательно-организационных мероприятий (семинаров, форумом, выставок, лекций, вебинаров, тренингов), направленных на повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Повышение уровня правовой грамотности хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей |
| 3.2. | Пропаганда и развитие Национальной системы сертификации бренда "Лучшие товары (услуги) Республики Хакасия" в целях повышения качества и конкурентоспособности товаров Республики Хакасия | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Минимизация рисков производства и реализации на территории Республики Хакасия некачественных товаров |
| 4. | Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Выявление проблемных вопросов в сфере защиты прав потребителей |
| 5. | Организация и проведение  ярмарок выходного дня с привлечением местных товаропроизводителей с целью формирования культуры  потребления качественных и безопасных пищевых | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Обеспечение населения МО город Сорск качественной продукцией местных товаропроизводителей |
| 6. | Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей, а также обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий потребителей |
| 6.1. | Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов, потребителей с целью досудебного урегулирования споров между потребителями и продавцами (исполнителями) | Государственное автономное учреждение Республики Хакасия "МФЦ Хакасии" (по согласованию);  Администрация города Сорска | 2021 год | 2023 год | Увеличение удельного веса претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей |

# Сведения о показателях (целевых индикаторах) региональной программы "О защите прав потребителей в Республике Хакасия (2018-2020 годы)"

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование показателя (целевого индикатора) | Единица измерения | Значение показателя по годам | | |
| 2021 | 2022 | 2023 |
| 1 | Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей Республики Хакасия | единиц | 20 | 20 | 20 |
| 2 | Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направленных на повышение потребительской грамотности | единиц | 10 | 10 | 10 |
| 3 | Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Сорск | человек | 10 | 10 | 10 |
| 4 | Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей | % | 0,5 | 0,6 | 0,7 |