

**ГОРОДСКОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ  
ГОРОДСКАЯ ДУМА  
г. Таганрог  
Ростовская область**

**РЕШЕНИЕ №170**

**22.12.2005**

**г. Таганрог**

Об утверждении городской Программы  
«Защита прав потребителей на 2006-2008гг.»

В целях эффективного функционирования городской системы защиты прав потребителей, объединяющей усилия и координирующей деятельность Администрации города Таганрога и федеральных органов исполнительной власти, наделенных функциями контроля, общественных объединений потребителей по защите законных интересов и прав потребителей, руководствуясь ст.59 Устава города Таганрога, Городская Дума

**РЕШИЛА:**

1. Утвердить городскую Программу «Защита прав потребителей на 2006-2008гг.» (приложение 1).
2. Поручить Администрации города (Федянин Н.Д.):
  - 2.1 при утверждении бюджета города на очередной финансовый год предусмотреть финансирование данной Программы.
  - 2.2 обеспечить опубликование настоящего Решения в газете «Таганрогская правда».
3. Настоящее Решение вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего Решения возложить на 1 заместителя Главы городского самоуправления Прасолова В.А.

**Глава городского самоуправления**

**Н. Федянин**

**Председатель Городской Думы**

**Ю. Стефанов**

Рассылка:

- Администрация города
- Управление потребительского рынка товаров и услуг
- Гор ФУ
- Управление экономики

**ГОРОДСКАЯ ПРОГРАММА**  
**"Защита прав потребителей на 2006 - 2008 гг."**  
**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ**

<b>Наименование</b>	Городская Программа "Защита прав потребителей на 2006-2008 гг." (далее Программа).
<b>Заказчик</b>	Администрация города Таганрога
<b>Ответственный организатор выполнения Программы</b>	Управление потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога
<b>Цели:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение безопасности городского потребительского рынка.</li> <li>• Повышение уровня защищенности потребителей.</li> <li>• Выявление предприятий, пользующихся доверием потребителей.</li> <li>• Повышение грамотности населения в сфере защиты прав потребителей.</li> <li>• Выявление проблемных вопросов.</li> <li>• Обсуждение проблемных вопросов, касающихся защиты прав потребителей.</li> <li>• Участие в общегосударственных и региональных семинарах, проводимых для специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей.</li> </ul>
<b>Задачи Программы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Защита потребителей от опасной, фальсифицированной и контрафактной продукции.</li> <li>• Защита потребителей от недобросовестных действий предпринимателей.</li> <li>• Информационная и правовая помощь предпринимателям и потребителям.</li> <li>• Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи.</li> </ul>
<b>Срок реализации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2006 – 2008 гг.</li> </ul>
<b>Перечень основных мероприятий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пропаганда положений законодательства о защите прав потребителей и повышение их информированности.</li> <li>• Обучение основам законодательства о защите прав потребителей.</li> <li>• Обеспечение безопасности товаров, работ и услуг.</li> <li>• Осуществление контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.</li> <li>• Судебная защита прав и законных интересов потребителей.</li> <li>• Оказание консультативной помощи потребителям.</li> </ul>

<b>Участники мероприятий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление потребительского рынка товаров и услуг Администрации города, далее по тексту (УПРТУ).</li> <li>• Федеральное государственное учреждение «Таганрогский ЦСМ», далее по тексту (ТЦСМ).</li> <li>• Территориальный отдел территориального управления «Роспотребнадзора» по Ростовской области в городе Таганроге, далее по тексту «Роспотребнадзор».</li> <li>• ГУ РО «Таганрогская городская станция по борьбе с болезнями животных», далее по тексту (ветеринарная служба).</li> <li>• Управление образования Администрации города, далее по тексту (ГОРУО).</li> <li>• Отдел по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка УВД г. Таганрога, далее по тексту (УВД).</li> <li>• Общественные объединения потребителей города Таганрога.</li> </ul>
<b>Источники финансирования</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бюджет города Таганрога.</li> </ul>
<b>Ожидаемые результаты</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сокращение поступления на городской потребительский рынок опасных и недоброкачественных товаров и услуг.</li> <li>• Повышение уровня защищенности потребителей на потребительском рынке.</li> <li>• Повышение эффективности городской системы защиты прав потребителей.</li> <li>• Повышение информированности населения города об их потребительских правах и способах их защиты.</li> </ul>
<b>Система контроля за исполнением Программы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Текущий контроль за исполнением мероприятий Программы осуществляет управление потребительского рынка товаров и услуг Администрации города.</li> </ul>

## **Раздел 2. Анализ и прогноз реализации Программы**

Анализ организации работы по защите прав потребителей в городе Таганроге свидетельствует о переходе ее на новый качественный уровень.

За время действия Закона РФ «О защите прав потребителей» Администрацией города выработаны формы взаимодействия с городскими подразделениями федеральных контролирующих органов, общественными объединениями потребителей.

В городе работает две общественные организации, представляющие интересы потребителей. Постановлением Главы городского самоуправления № 161 от 18.11.2005 при Администрации города создана Межведомственная комиссия по защите прав потребителей.

Сектором защиты прав потребителей, входящим в состав управления потребительского рынка товаров и услуг Администрации города Таганрога, проводится работа по осуществлению контроля за соблюдением законов и иных нормативных актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей:

- выполняется комплекс задач по защите прав потребителей;
- рассматриваются заявления и обращения граждан;
- проводятся консультации по вопросам законодательства;
- осуществляется досудебная и судебная защита потребителей;
- проводятся проверки хозяйствующих субъектов;
- проводится информационно - просветительская работа и др.

Важнейшим направлением является работа с обращениями граждан. За период с 2002г. по 2005 г. рассмотрено более 7500 обращений граждан. С каждым годом число обращений граждан в Администрацию города увеличивается.

В числе основных причин можно отметить следующее:

- продажа некачественных товаров,
- отсутствие необходимой и достоверной информации о продавце, изготовителе, исполнителе, о товарах, работах, услугах;
- монопольное положение хозяйствующих субъектов на рынках связи, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства.

Структура обращений граждан за 2002 - 2005 гг. выглядит следующим образом:

	<b>2002г.</b>	<b>2003г.</b>	<b>2004г.</b>	<b>Ожидаемое 2005г.</b>
Торговля	1218	1359	1526	1703
Общественное питание		4	4	5
Бытовые услуги	176	178	166	162
Услуги транспорта	17	10	6	3
Услуги связи	32	42	39	36
Коммунальные услуги	168	196	134	79
Медицинские услуги	16	10	14	2
Услуги образования	2	3	4	-
Прочие услуги	60	69	44	30
<b>Всего обращений.</b>	<b>1689</b>	<b>1871</b>	<b>1937</b>	<b>2020</b>

За 4 года, при содействии Администрации, потребителям возвращено денег за некачественный товар на сумму более 6 млн. рублей. Более 92 % обращений решено в пользу потребителей.

С целью обеспечения соблюдения прав потребителей сектор защиты прав потребителей взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством товаров и услуг. За 4 года совместно с Госторгинспекцией, ТЦСМ и ЦСЭН, Роспотребнадзором проведено 186 проверок по жалобам потребителей. По выявленным нарушениям составлены акты, нарушители оштрафованы.

В целях правового просвещения, привития потребительской культуры, выявления одаренных учащихся ежегодно проводятся Олимпиады по основам законодательства о защите прав потребителей среди учащихся образовательных школ и учреждений начального профессионального образования.

Ежегодно проводится организационная работа по расширению учебных заведений с преподаванием курса "Основы потребительских знаний". Курс введен в школах № 4, 11, 12, 15, 23, металлургическом лицее, профессиональном коммерческом училище, школе "Нова", Центре реабилитации молодежи.

К Всемирному дню защиты прав потребителей в школах города работниками Администрации города и общественными организациями проводятся открытые уроки, которые способствуют привитию правовой культуры учащимся.

В целях защиты прав потребителей, развития конкуренции, улучшения качества товаров и услуг ежегодно проводятся конкурсы на городской Знак "Доверие потребителей". Конкурсы проводились среди:

- предприятий торговли;
- производителей товаров массового спроса;
- АЗС;
- стоматологических поликлиник и кабинетов;
- предприятий общественного питания (закусочных);

- предприятий бытового обслуживания (парикмахерских и ателье мод).

Проведение конкурсов способствует не только выявлению лучших в своей сфере, но и профессиональному росту всех участников. К тому же - это единственный конкурс, рожденный в нашем городе, в котором жители сами определяют победителя.

Из всего вышеизложенного следует, что организация работы по защите прав потребителей переходит на новый качественный уровень. Активное вмешательство государственных органов в формирование и реализацию потребительской политики не только оправдано, но и необходимо, поскольку рынок не может обеспечить потребителям равных возможностей с другими рыночными контрагентами, т.к. потребитель является самым слабым звеном экономической и социальной системы.

Однако, как свидетельствует накопленный опыт, изготовители (исполнители, продавцы) продолжают нарушать права и законные требования потребителей, а во многих случаях не знают не только своих прав, но и обязанностей перед потребителями. Еще большую тревогу вызывает правовая неграмотность потребителей.

В связи с этим, работники Администрации города оказывают консультативно-информационную помощь потребителям, проводят семинары с предпринимателями по вопросам, возникающим в сфере потребительских отношений.

Постоянно проводится разъяснительная работа с населением по соблюдению законодательства по защите прав потребителей, организована постоянно действующая рубрика на 23-ТВ канале "Немного о наших правах"

Вместе с тем для обеспечения действенности государственной потребительской политики требуется поддержание старых и разработка новых организационных подходов, объединение усилий органов местного самоуправления, государственных контролирующих органов, общественных объединений потребителей и других заинтересованных структур.

Реализация Программы, позволит решить вышеназванные задачи, и будет способствовать в определенной степени стабилизации социально-экономической ситуации в городе Таганроге.

### **Раздел 3. Наименование документов, регламентирующих разработку Программы**

Правовой основой защиты прав потребителей, обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) являются Гражданский кодекс РФ, Законы РФ «О защите прав потребителей», «О сертификации», «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и нормативно-правовые акты Российской Федерации, Ростовской области, муниципальные образования, регулирующие сферу торговли и услуг.

### **Раздел 4. Основные цели и задачи Программы**

#### Цели:

- Обеспечение безопасности городского потребительского рынка.
- Повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных изготовителей (исполнителей, продавцов) при приобретении товаров (работ, услуг) и, как результат этих мер - снижение социальной напряженности в обществе.
- Обеспечение эффективного функционирования городской системы защиты прав потребителей, объединяющей усилия и координирующей деятельность органов местного самоуправления города Таганрога, федеральных органов исполнительной власти, наделенных функциями контроля, общественных объединений потребителей по защите законных интересов и прав потребителей.

Задачи:

- Для достижения целей Программы необходимо решение комплекса взаимоувязанных между собой задач:
- осуществление мер по совершенствованию системы контроля за безопасностью товаров (работ, услуг);
- организация работы Межведомственной комиссии по защите прав потребителей;
- проведение анализа нарушений прав и интересов потребителей;
- создание базы данных о недобросовестных изготовителях (исполнителях, продавцах);
- повышение уровня квалификации профессиональных и общественных защитников потребителей;
- организация просвещения в области защиты прав потребителей (организация учебно-методических семинаров, ведение в образовательных учреждениях курса «Основы потребительских знаний»);
- пропаганда в средствах массовой информации законодательства о защите прав потребителей.

**Раздел 5. Сроки реализации Программы**

Программа рассчитана на 2006-2008гг.

**Раздел 6.( Приложение к Программе).****Раздел 7. Финансовое обеспечение Программы**

Программа финансируется из средств бюджета города Таганрога.

Источник финансирования	Сумма в тыс. руб.	В том числе по годам:		
		2006г.	2007г.	2008г.
Бюджет города Таганрога	110	50	30	30
Итого	110	50	30	30

**Раздел 8. Осуществление контроля**

Ежегодно участники Программы представляют информацию о выполненных мероприятиях в Администрацию города, на основе которых управление потребительского рынка товаров и услуг составляет отчет и представляет на рассмотрение в Городскую Думу.

**Управляющая делами Городской Думы**

**ТБурмистрова**

**Раздел 6. ПРОГРАММНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

п/п	Содержание мероприятия	Цель мероприятия	Ответственный исполнитель и соисполнитель	Срок исполнения	Источники финансирования	Общая сумма	Стоимость по годам, тыс. рублей		
							2006	2007	2008
<b>1. Защита потребителей от опасной, фальсифицированной и контрафактной продукции</b>									
1	Осуществление надзора за безопасностью продукции на потребительском рынке.	Обеспечение безопасности потребительского рынка	Роспотребнадзор ветеринарная служба, УВД, общественные организации	2006-2008 гг.	Без затрат	-	-	-	-
2	Проведение анализа поступления на потребительский рынок небезопасных товаров и услуг, разработка мер по их пресечению и оперативное информирование об опасных товарах.		УПРТУ Роспотребнадзор, ветеринарная служба, УВД, общественные организации	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
3	Реализация мер по предотвращению ввоза на территорию города опасных товаров.		Роспотребнадзор, ветеринарная служба	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
4	Организация и проведение рейдов по проверке качества товаров (работ, услуг).		УПРТУ Роспотребнадзор, ветеринарная служба, УВД, общественные организации	2006-2008 гг.	Без затрат	-	-	-	-

## 2. Защита потребителей от недобросовестных действий предпринимателей

5	Осуществление контроля за соблюдением требований Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил продажи товаров и оказания услуг населению.	Повышение уровня защищенности потребителей	Роспотребнадзор ветеринарная служба, УВД, УПРТУ	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
6	Организация проверок выполнения требований Закона РФ "О защите прав потребителей" по жалобам потребителей.		УПРТУ Роспотребнадзор ветеринарная служба, УВД, общественные организации	2006-2008 гг.	Без затрат	-	-	-	-
7	Проведение конкурсов на городской Знак «Доверие потребителей» среди предприятий всех форм собственности, оказывающие услуги торговли, общественного питания, бытового обслуживания и другие платные услуги на потребительском рынке города.	Выявление предприятий, пользующихся доверием потребителей	УПРТУ	2006-2008гг.	Бюджет г. Таганрога	30,0	10,0	10,0	10,0
8	Организация работы Межведомственной комиссии по защите прав потребителей	Повышение уровня защищенности потребителей	УПРТУ	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
9	Создание автоматизированной системы по защите прав потребителей	Повышение уровня защищенности потребителей	УПРТУ	2006г.	Бюджет города Таганрога	25,0	25,0	-	-



<b>3. Информационная и правовая помощь предпринимателям и потребителям</b>									
10	Пропаганда в средствах массовой информации (СМИ) законодательства о защите прав потребителей, в т.ч. публикация материалов в прессе, по радио и телевидению.	Повышение грамотности населения в сфере защиты прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор ветеринарная служба, УВД, общественные организации	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
11	Подготовка и распространение информационно-справочных материалов о требованиях действующего законодательства, регламентирующего сферу торговли и услуг.		УПРТУ Роспотребнадзор	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
12	Проведение социологических опросов по вопросам защиты прав потребителей	Выявление проблемных вопросов	УПРТУ	2006-2008гг.	Бюджет г. Таганрога	15,0	5,0	5,0	5,0
13	Подготовка и проведение совещаний, конференций, заседаний круглых столов по вопросам защиты прав потребителей.	Обсуждение проблемных вопросов, касающихся защиты прав потребителей	УПРТУ Роспотребнадзор ветеринарная служба, УВД, общественные организации	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
14	Обучение основам потребительских знаний о защите прав потребителей в общеобразовательных учреждениях и учреждениях профессионального начального образования, оказание методической и практической помощи преподавателям.	Повышение грамотности населения в сфере прав потребителей	УПРТУ, ГОРУО	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
15	Участие в общегосударственных и региональных семинарах, проводимых для специалистов,	Повышение квалификации специалистов, осуществляющих защиту прав потребителей.	УПРТУ	2006-2008гг.	Бюджет г. Таганрога	40,0	10,0	15,0	15,0

	осуществляющих защиту прав потребителей								
<b>4. Защита прав и законных интересов потребителей, оказание потребителям правовой помощи</b>									
16	Рассмотрение заявлений, обращений граждан и консультирование по вопросам защиты прав потребителей и способам их реализации.	Оказание помощи гражданам	УПРТУ, общественные организации, Роспотребнадзор, ветеринарная служба	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
17	Проведение анализа структуры обращений граждан по видам деятельности.		УПРТУ	2006-2008гг.	Без затрат	-	-	-	-
18	Предъявление исков и участие в судах в интересах потребителей.		УПРТУ, Роспотребнадзор, общественные организации	2006 -2008гг.	Без затрат	-	-	-	-