МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 07 | » | 08 | 20 | 18 | г. |  | № | 5957 |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты»)по защите прав потребителей в муниципальном образовании городской округ город Сургут на 2018 – 2021 годы |  |

В соответствии со ст.44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», во исполнение п.1.3 протокола засе-дания Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей от 17.04.2018 № 1, руководствуясь ст.38 Устава муниципального образования городской округ город Сургут, в целях реализации на территории муниципального образования город Сургут государственной политики в сфере обеспечения защиты прав потребителей:

1. Утвердить план мероприятий («дорожную карту») по защите прав потребителей в муниципальном образовании городской округ город Сургут на 2018 – 2021 годы согласно приложению.

2. Управлению документационного и информационного обеспечения опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Шерстневу А.Ю.

Глава города В.Н. Шувалов

# Приложение

# к постановлению

Администрации города

# от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

План

мероприятий («дорожная карта») по защите прав потребителей

в муниципальном образовании городской округ город Сургут на 2018 – 2021 годы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Ответственный исполнитель, соисполнители | Сроки исполнения |
| 1. Мероприятия, направленные на обеспечение доступности правовой помощи для потребителей |
| 1.1 | Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, оказание правовой помощи в разрешении потребительских споров в досудебном и судебном порядке (составление претензионных и исковых заявлений) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города,местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | постоянно |
| 1.2 | Оказание содействия (информационное, консультационное, методическое) общественным объединениям потребителей, иным общественным организациям, волонтерам в решении задач по защите прав потребителей | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителейАдминистрации города  | постоянно |
| 1.3 | Проведение мониторинга (анализа) обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, обобщение правоприменительной практики при осуществлении защиты прав потребителей | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | ежеквартально |
| 1.4 | Проведение мониторинга общественного мнения жителей города об эффективности деятельности Администрации города Сургута в сфере защиты прав потребителей, уровне информированности об органах и организациях, занимающихся защитой прав потребителей на территории города, и удовлетворенности их работой, доступности и результативности правовой помощи (анкетирование, опросы) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | постоянно |
| 1.5 | Обращение с заявлением в суд в интересах конкретных потребителей и неопределенного круга потребителей. Ведение судебных дел | местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | постоянно |
| 1.6 | Рассмотрение обращений предпринимателей, консультирование их по вопросам взаимодействия с потребителями, оказание правовой помощи в разрешении потребительских споров в досудебном порядке | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города,местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | постоянно |
| 2. Мероприятия, направленные на повышение потребительской грамотности жителей города Сургута, формирование навыков и стереотипов грамотного потребительского поведения |
| 2.1 | Организация и проведение мероприятий информационно- просветительского характера (лекции, встречи), направленных на просвещение и информирование населения в сфере защиты прав потребителей, в том числе среди социально уязвимых групп населения, на участках по работе с населением территориальных органов самоуправления города Сургута (ТОСы)  | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города, местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | в соответствии с утвержденным графиком |
| 2.2 | Организация и проведение мероприятий информационно- просветительского характера, направленных на просвещение и информирование населения в сфере защиты прав потреби- телей (семинары, лекции, встречи, открытые уроки, в том числе среди целевых групп населения (социально уязвимых групп населения) на базе образовательных организаций, молодежных организаций, учреждений социального обслуживания, и др.) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города, местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | ежеквартально |
| 2.3 | Подготовка и проведение тематических информационных мероприятий («День открытых дверей»), направленных на повышение правовой грамотности по вопросам защиты прав потребителей, приуроченных к Всемирному дню правпотребителей  | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | 1 квартал, ежегодно |
| 2.4 | Проведение «прямых телефонных линий» с жителями города Сургута на тему: «Осуществление защиты прав и интересов потребителей и предупреждение фактов нарушения Федерального закона «О защите прав потребителей» | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | в соответствии с утвержденным графиком |
| 2.5 | Информирование жителей города о правах потребителей, меха- низмах защиты этих прав, типичных нарушениях в различных сферах потребительского рынка через средства массовой информации и сеть «Интернет» (участие в специальных просветительских передачах на радио и телевидении, подготовка тематических публикаций) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | по мере необходимости  |
| 2.6 | Подготовка тематических публикаций, ведение и поддержание в актуализированном состоянии раздела «Защита прав потреби- телей» на официальном портале Администрации города Сургута (<http://admsurgut.ru/>) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | постоянно |
| 2.7 | Разработка, тиражирование и распространение памяток, буклетов для граждан по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка (в том числе через ТОСы, учреждения социального обслуживания населения, образовательные организации, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, торговые объекты, молодежные организации и др.) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города, местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | постоянно |
| 2.8 | Подготовка тематических публикаций, ведение и поддержание в актуализированном состоянии тематической группы Сургутского общества защиты прав потребителей в социальной сети «Вконтакте» (https://vk.com/moo.sozpp)  | местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | постоянно |
| 2.9 | Проведение практических занятий для студентов Института государства и права бюджетного учреждения высшего образования Сургутского государственного университета в рамках проекта «Школа юриста» | местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | 2 – 4 раза в год |
| 3. Мероприятия, направленные на профилактику нарушений потребительских прав, повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов, создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг |
| 3.1 | Проведение адресной работы с продавцами, исполнителями, изготовителями, на деятельность которых поступают жалобы потребителей (консультирование, совещания, круглые столы, рабочие встречи и др.) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | по мере необходимости |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.2 | Проведение мероприятий, направленных на стимулирование добросовестных участников потребительского рынка, производства качественных и безопасных товаров, работ, услуг и информирование потребителей о качестве товаров и услуг, поддержку местных товаропроизводителей (реализация проекта «Сделано в Сургуте») | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города  | постоянно  |
| 3.3 | Проведение мероприятий по пресечению торговли в нарушение схемы размещения нестационарных торговых объектов на территории города Сургута, утвержденных постановлением Администрации города Сургута от 09.11.2017 № 9589 «О размещении нестационарных торговых объектов на терри-тории города Сургута» | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города, контрольное управление Администрации города (по согласованию) | по мере необходимости |
| 4. Мероприятия, направленные на обеспечение комплексного подхода к решению актуальных задач по обеспечению и защите прав потребителей в городе Сургуте |
| 4.1 | Участие в мероприятиях, направленных на межведомственное взаимодействие по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей между органами местного самоуправления города Сургута, органами государственной власти федерального и окружного уровней, в том числе с участием представителей хозяйствующих субъектов, общественных объединений потребителей, иных заинтересованных лиц (совещания, круглые столы, заседания рабочих групп, иные совместные мероприятия) | отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города, представители органов государственного контроля (надзора) по вопросам защиты прав потребителей (по согласованию), местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей (по согласованию) | по мере необходимости |