

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В
МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ (НА ПРИМЕРЕ ИВНЯНСКОГО
РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**Выпускная квалификационная работа студентки
очного отделения 4 курса группы 05001202**

Медведевой Марины Игоревны

**Научный руководитель
кандидат социологических наук,
доцент Шаповал Ж.А.**

**Рецензент
Начальник отдела
экономического развития и
потребительского рынка
Ивнянского района
Н.А. Галкина**

БЕЛГОРОД, 2016 год

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ	9
РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ИВНЯНСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	26
РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	71
ПРИЛОЖЕНИЕ	77

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломного исследования обуславливается большим количеством нарушений прав потребителей в России и активно ведущейся деятельностью органов местного самоуправления по их защите. Исходя из требований Конституции Российской Федерации о том, что каждый имеет право на жизнь (ст. 20), право на охрану здоровья (ст. ст. 41), право на благополучную окружающую природную среду, на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением (ст.42), потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причинял вреда имуществу потребителя.

Между тем в условиях российского рынка товаров и услуг существует насущная необходимость эффективного обеспечения безопасности потребительского рынка, продиктованная низким качеством многих товаров и в целом – их опасностью для людей; фальсификацией не только товаров, но и товаросопроводительных документов, сертификатов качества, безопасности, страны происхождения, товарных знаков и др., что, в свою очередь, нарушает общепризнанный принцип соответствия товаров и услуг комплексу и уровню требований, установленных и закрепленных в соответствующих и надлежаще оформленных документах.

По-прежнему серьезную обеспокоенность вызывают нарушения в сфере обеспечения качества и безопасности продукции животного происхождения, размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных нужд, а контролирующими органами еще не принято достаточных мер, направленных на предотвращение импорта на территорию России сырья и продукции животного происхождения, зараженных особо опасными болезнями (в том числе общими для человека и животных).

В Послании Федеральному Собранию 2013 года Президент России Владимир Путин отметил проблемы в системе местного самоуправления, которые напрямую связаны с обеспечением защищенности потребителей на муниципальном уровне. В частности, Владимир Путин указал на фактическое отсутствие у местной власти полномочий в сфере образования, здравоохранения, социальных услуг, а также на невозможность граждан «принимать участие в управлении своим посёлком или городом, в решении повседневных вопросов, которые на самом деле определяют качество жизни», что делает потребителей практически беззащитными на этом уровне.

В этой связи особо актуальным представляется создание на муниципальном уровне действенной системы защиты прав потребителей как одной из основных задач государственной потребительской политики.

Степень разработанности темы. Проблемы защиты прав потребителя в России имеют большое теоретическое и практическое значение, занимают важное место в деятельности специалистов различных отраслей знаний.

Теоретическим основам организационно-правовой защиты прав потребителей в Российской Федерации посвящены работы таких ученых как А.Г. Акимычева, Г.Р. Гафаровой, С.П. Гришаева, Р.О. Евтушенко, П.О. Лапшина, О. Марковой, Е.В. Науджиной Н.В. Паранчевой, Е.Г. Сумской, А.В. Сутягина и многие другие¹.

Вопросы, связанные с содержанием механизма защиты прав человека и гражданина в Российской Федерации, детально рассматриваются в работах

¹ См.: Акимычев А.Г. Защита прав потребителя в условиях кризиса. М., 2013; Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей. М., 2012; Гришаев С.П. Права потребителей. М., 2011; Евтушенко Р.О. Права потребителя. Саратов, 2015; Лапшин П.О. Права потребителей в РФ. М., 2013; Маркова О., Кирдяшкина Т.Н. Защита прав потребителей: гражданско-правовой аспект // Успехи современного естествознания. 2011. № 8; Науджина Е.В. Исторический Аспект становления защиты прав потребителей в России. // Современное право. 2014. № 6; Паранчева Н.В. Историко-правовые аспекты защиты прав потребителей в Российской Федерации // Вестник Академии права и управления. 2011. № 24; Сумская Е.Г. Потребительское право в вопросах и ответах. М., 2013; Сутягин А.В. Все о защите прав потребителей. М., 2014.

Д.Д. Безруковой, Н.А. Ешкилевой, В.А. Мамонтова, А.Н. Масякина, Е.А. Сидоровой, Е.М. Тужиловой-Орданской и ряда других¹.

Особенности межведомственного взаимодействия в сфере защиты прав потребителей рассматривались в работах А.Х. Агирова, А.И. Верещагина, Е.В. Зверевой, А.В. Кнутова, В.А. Туровской, К.А. Туровской² и ряда других исследователей.

На муниципальном уровне вопросам организации защиты прав потребителей уделяли внимание Е.Н. Лепявко, И.М. Ходыкин, А.С. Шувараков³ и другие исследователи.

¹ См.: Безрукова Д.Д. Формирование института защиты интересов и прав потребителей в России с использованием мирового опыта : дис. ... канд. эконом. наук. М., 2015; Ешкилева Н.А. Отдельные аспекты государственного контроля в сфере защиты прав потребителей (на примере Владимирской области) // Вестник Владимирского юридического института. 2011. № 4; Мамонтов В.А. Пределы государственного вмешательства в сферу частных интересов предпринимателя в целях защиты прав потребителей // Вестник Московского университета МВД России. 2011. № 5; Масякин А.Н. Социально-экономический механизм защиты прав потребителя в обеспечении качества продукции : автореф. дис. ... канд. эконом. наук. Тамбов, 2012; Сидорова Е.А. Актуальные проблемы защиты прав потребителей // Гражданин и право. 2013. № 4; Тужилова-Орданская Е.М. Защита прав потребителя: проблемы и тенденции развития // Власть Закона. 2012. № 4.

² См.: Агиров А.Х. Осуществление мероприятий по межведомственному электронному взаимодействию при предоставлении государственных услуг // Санитарный врач. 2012. № 9; Верещагин А.И., Куликов С.Н., Хорошавина Г.И., Середина Т.А. О функциях и государственных услугах, оказываемых Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на базе многофункциональных центров // Здоровье населения и среда обитания. 2010. № 12; Зверева Е.В. О межотраслевом взаимодействии правовых норм в целях защиты прав потребителей : сб. научных трудов Sworld по материалам международной научно-практической конференции. 2011. Т. 13. № 1; Кнутов А.В., Синятуллина Л.Х., Чаплинский А.В. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных (муниципальных) услуг: постановка проблемы // Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 3; Туровская В.А., Туровская К.А. Полномочия Роспотребнадзора по нормативно-правовому регулированию: средство обеспечения защиты прав потребителей или негативный фактор, влияющий на формирование эффективной системы и структуры федеральных органов исполнительной власти? // Государственная власть и местное самоуправление. 2011. № 12.

³ См.: Лепявко Е.Н. Защита прав потребителей органами местного самоуправления // Управление городом: теория и практика. 2012. № 1 (4); Ходыкин И.М. Полномочия органов местного самоуправления на территории Белгородской области в сфере защиты прав потребителей // Молодой ученый. 2014. №1; Шувараков А.С. Деятельность органов местного самоуправления по защите прав потребителей и формированию потребительского права // Сибирский торгово-экономический журнал. 2013. № 1 (17).

Несмотря на многообразие трудов, исследующих аспекты реализации прав потребителей, материалов, комплексно раскрывающих экономические и организационные стороны реализации государственной политики защиты прав потребителей на муниципальном уровне, практически нет.

Проблема исследования заключается в сложившемся противоречии между необходимостью совершенствования реализации государственной политики защиты прав потребителей и недостаточным организационно-технологическим обеспечением данного процесса на муниципальном уровне.

Гипотеза исследования основывается на предположении о том, что если организация защиты прав потребителей на муниципальном уровне не эффективна, то это обусловлено низкой правовой культурой потребителей и недостаточной информированностью населения о состоянии рынка, качестве и безопасности товаров и услуг, потребительских правах и обязанностях.

Объект исследования – государственная политика в сфере защиты прав потребителей. **Предмет исследования** – формы организации защиты прав потребителей в Ивнянском районе Белгородской области.

Цель дипломного проекта – разработать рекомендации по совершенствованию организации защиты прав потребителей в Ивнянском районе Белгородской области.

Задачи исследования:

- 1) исследовать организационно-правовые основы защиты прав потребителей на муниципальном уровне;
- 2) проанализировать практику организации защиты прав потребителей в Ивнянском районе Белгородской области;
- 3) определить направления совершенствования организации защиты прав потребителей в муниципальном образовании.

Теоретико-методологическую основу составляют исследования отечественных ученых, разработавших основы системы защиты прав потребителей (С.В. Гребеньков, А.А. Райлян)¹.

Методологической основой настоящего исследования стали **методы** познания социально-правовых явлений и деятельности в сфере защиты прав потребителей (диалектический, исторический, сравнительно-правовой, формально-юридический, конкретно-социологический, статистический, системный метод и др.), применение которых позволило исследовать рассматриваемые объекты во взаимосвязи и взаимозависимости, всесторонне и объективно.

Эмпирическую базу исследования составили нормативные правовые акты, регламентирующие вопросы защиты прав потребителей в России: Конституция и законы Российской Федерации (Гражданский кодекс Российской Федерации, Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, Закон «О защите прав потребителей», др.)²; международные документы, содержащие общепризнанные принципы и нормы международного права; ведомственные нормативные акты, нормативные акты субъектов Российской Федерации.

Практическая значимость исследования состоит в том, что полученные в ходе исследования выводы и сформулированные на их основе практические предложения по совершенствованию организации защиты прав потребителей способствуют утверждению научно-обоснованного подхода при разработке организационно-экономического механизма в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации.

¹ См.: Гребеньков С.В., Петров Ю.Н. Защита прав потребителей. Теоретические и организационные основы системы защиты прав потребителей. СПб., 2012; Райлян А.А. Потребительское право России. М., 2015.

² См.: Гражданский кодекс Российской Федерации от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ (ред. от 28.11.2015) // Российская газета. – 2006. – № 289. – 22 декабря; О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Соб. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – №3. – Ст.140; Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001г. № 195-ФЗ (ред. от 28.11.2015) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 1.

Структура проекта представлена введением, тремя разделами, заключением, списком источников и литературы и приложениями.

РАЗДЕЛ I. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

На современном этапе развития государственная политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих в стране. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг. Тем самым политика в сфере защиты прав потребителей призвана в полной мере способствовать достижению стратегической цели социально-экономических программ Правительства Российской Федерации – повышению уровня жизни населения.

Стратегической целью государственной политики в сфере защиты прав-потребителей является создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных интересов и прав повсеместно на территории Российской Федерации. При этом перед государством стоит задача обеспечить наличие правовых и организационных основ, позволяющих адекватно уровню развития экономики и общества формировать и реализовывать все многообразие направлений национальной политики в сфере защиты прав потребителей.

Проблема защиты потребителя приобрела международное значение, когда Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 № 39/248 были приняты «Руководящие принципы для защиты прав потребителей»¹, преследующие следующие цели:

– содействие странам в установлении и обеспечении защиты

¹ См.: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // Генеральная Ассамблея организации Объединенных наций. URL: <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/467/25/IMG/NR046725.pdf?OpenElement> (дата обращения : 17.03.2016).

потребителей;

– способствование созданию независимых групп потребителей;

– расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей и другие.

Принципы закрепляют следующие права потребителей:

- 1) право на безопасность;
- 2) право на информацию;
- 3) право на качество;
- 4) право на потребительское образование;
- 5) право на выбор;
- 6) право на удовлетворение своих потребностей;
- 7) право быть услышанным;
- 8) право на возмещение ущерба¹.

Все эти основные права нашли свое закрепление и в российском законодательстве.

Одним из первых рыночных законов, принятых в Российской Федерации стал Закон «О защите прав потребителей», вступивший в силу в 1992 году выступил основополагающим законодательным актом в области защиты прав потребителей.

С точки зрения потребителя, важность законодательного регулирования правоотношений с предпринимателем на рынке товаров и услуг обусловлена возможностью грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свои нарушенные права. Что касается добросовестных предпринимателей, стремящихся к производству и размещению на рынке товаров и услуг продукции высокого качества, то для них принятие данного закона обеспечивает возможность в условиях

¹ См.: Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // Генеральная Ассамблея организации Объединенных наций. URL: <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/467/25/IMG/NR046725.pdf?OpenElement> (дата обращения : 17.03.2016).

«прозрачного» рынка существенно повысить собственную конкурентоспособность.

В целях дальнейшего исследования необходимо остановиться на характеристике понятий «потребитель», «права потребителей», «сфера защиты прав потребителей».

В качестве одного из субъектов в законе назван потребитель, который характеризуется как «гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»¹.

Из этого определения следует, что федеральное законодательство применяется лишь к тем отношениям, одной из сторон которых является гражданин -физическое лицо. При этом права граждан Российской Федерации, иностранцев и лиц без гражданства защищаются Законом одинаково. В тех случаях, когда товары или услуги приобретаются юридическим лицом, применяются нормы общегражданского законодательства. Столь очевидное разграничение возможностей защиты прав граждан и юридических лиц объясняется тем, что интересы предприятия всегда защищают профессионалы (юристы, экономисты и т.д.). Потребитель, как правило, такой профессиональной поддержки не имеет и вынужден защищать свои права самостоятельно. В такой ситуации государство принимает на себя обязанности отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства, создания специализированных органов, призванных осуществлять контроль за соблюдением этого законодательства и т.д.

Следующее, на что следует обратить внимание при рассмотрении понятия «потребитель» – это то, что анализируемый федеральный закон считает потребителем не только гражданина, который приобретает товар

¹ См.: О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) //Соб. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

(услугу), но и того, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется (например, когда товар был подарен).

Потребителем считается не только гражданин, уже приобретший товар (работу или услугу) и использующий его (ее), но и тот, кто только собирается это сделать. Это означает, что вы являетесь потребителем уже тогда, когда обращаетесь к продавцу с просьбой показать вам товар и рассказать о его свойствах. Отказ продавца в данной ситуации может расцениваться как нарушение законодательства¹.

Важным представляется включение в понятие «потребитель» граждан, которые только собираются приобрести товар либо заказать услугу. Это позволяет им ознакомиться с товаром, получить информацию об условиях его продажи, изготовителе и т.д.

В отдельных случаях для приобретения статуса потребителя гражданин должен заключить индивидуальный договор с продавцом (например, при покупке билета на самолет, поезд и т.д.).

Потребителем не может считаться гражданин, приобретающий товар (заказывающий работы, услуги) для организаций и за их счет с целью использования в производстве.

Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, предусмотренных действующим законодательством.

В соответствии с текстом Закона «О защите прав потребителей», который устанавливает, что «продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору»². Это означает, что если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

¹ См.: О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) //Соб. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

² См.: там же.

Если стороны специально не оговаривали условия о качестве, то потребителю должен быть передан товар (работа, услуга), качество которого соответствует обычно предъявляемым требованиям к такого рода товарам. При этом переданный товар должен быть пригодным для использования по назначению. Если же потребитель при заключении договора поставил продавца (исполнителя) в известность о конкретных целях приобретения товара (услуги), то невозможность использования товара (услуги, работы) для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

Однако требования к качеству товара не исчерпываются теми, которые установлены в договоре по соглашению сторон. Обязательные требования к качеству некоторых товаров могут устанавливаться в стандартах. Если предметом договора является товар (работа, услуга), качество которого должно соответствовать обязательным требованиям стандартов, то переданный потребителю товар (услуга, работа) должен соответствовать этим требованиям.

Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Закон вводит понятие «срок службы», определяя его как период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу) по назначению и несет ответственность перед потребителем за возникшие в товаре существенные недостатки, возникшие по его вине. Этот срок может определяться как временным периодом, так и другими единицами измерения (километрами, метрами и т.д.), применяемыми в зависимости от специфики данного вида товара. Продолжительность срока службы определяется изготовителем, исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей, конструктивных особенностей, способа обработки, поэтому

могут встречаться товары одного вида с разными сроками годности, произведенные разными изготовителями¹.

Законом введено понятие «срок годности». Так, на товары (результаты работ), использование которых по истечении определенного срока представляет опасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителей, устанавливается срок службы (годности).

Закон предусматривает право изготовителя (исполнителя) кроме сроков службы или сроков годности устанавливать на товар гарантийный срок. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в отдельных случаях и заменить товар на новый.

Гарантийные сроки исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Безопасность использования товара (работы, услуги) является одной из важнейших обязанностей изготовителя (исполнителя). Требования к товарам (работам, услугам), обеспечивающие их безопасность, устанавливаются либо непосредственно законом, либо в порядке, установленном законом (например, стандартами).

Право потребителей на безопасность означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.

Безопасность должна обеспечиваться при разработке и изготовлении товаров путем обеспечения возможности его ремонта и технического

¹ См.: О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) //Соб. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

обслуживания. Ответственность за определение необходимости и разработку специальных правил несет изготовитель (исполнитель). Это обстоятельство важно, поскольку распределение обязанностей между государственными органами, исполнителями (изготовителями) и продавцом может иметь существенное значение при определении ответственного за причиненный вред лица в том случае, если специальные правила не были разработаны, утверждены, доведены до потребителя либо оказались недостаточными или не были утверждены требования к продукции по ее безопасности.

Безопасность использования товаров обеспечивается, во-первых, путем недопущения поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред, и, во-вторых, организацией мероприятий, направленных на предотвращение нанесения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

С целью недопущения поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред, устанавливаются обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Эти требования содержатся в стандартах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль за соблюдением этих требований возлагается на государственные органы, прежде всего на федеральные органы по стандартизации, метрологии, органы санитарно-эпидемиологического надзора и др. Дополнительным препятствием поступления в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации. Сертификация – это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов.

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец.

При причинении вреда здоровью потребителя возмещению подлежат утраченный заработок или его часть, размер которого рассчитывается по правилам, установленным ГК РФ; расходы на лечение, дополнительное питание, санаторно-курортное лечение, протезирование, а также другие расходы, вызванные повреждением здоровья.

Если повреждено либо уничтожено имущество потребителя, то ему должна быть предоставлена вещь того же рода и качества или восстановлено поврежденное имущество. В случае, когда этого сделать нельзя, потребителю должны быть возмещены убытки. Под убытками понимается стоимость утраченного имущества, расходы, которые произвел или должен будет произвести потребитель в связи с утратой имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые получил бы пострадавший потребитель, если бы его право на безопасность товара (работы) не было нарушено (упущенная выгода).

Закон устанавливает право потребителя на получение информации по ряду вопросов, включая информацию, непосредственно не связанную с качеством товара.

В соответствии со ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг)¹.

Международные основы политики в сфере защиты прав потребителей определены «Руководящими принципами для защиты прав потребителей» принятыми Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 года. К основным правам потребителей этим документом отнесены права на безопасность товаров, информацию, выбор товаров, выражение своих интересов, удовлетворение основных потребностей, возмещение ущерба,

¹ См.: О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) //Соб. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

потребительское образование, здоровую окружающую среду, экологическую безопасность.

Государственная политика в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг¹.

За последние годы создано законодательство, гармонирующее с Гражданским кодексом Российской Федерации и обеспечивающее защиту прав потребителей с учетом специфики отдельных секторов потребительского рынка товаров (работ, услуг). Осуществляется работа по учету законных прав и интересов граждан – потребителей при разработке законопроектов, регулирующих отношения в специальных областях, в том числе и отношения с участием потребителей.

В результате законотворческой деятельности с 12 декабря 2007 года вступил в силу Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации»², императивно закрепляющий основные для указания в обязательном порядке в отношении продуктов питания информации о наличии в них компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов.

Этим же документом определены требования к информации для потребителя при оформлении кредита, правовые аспекты предъявления потребителями соответствующих требований в отношении технически сложных товаров с недостатками, введено определение незамедлительного срока устранения недостатков, установлен предельный срок для устранения

¹ Богдан В.В. История становления законодательства о защите прав потребителей и практики его применения в России : автореф. дис. ... канд. историч. наук. Курск, 2012. С. 19.

² Пучков Е.А. Способы государственной и общественной защиты прав потребителей // Юриспруденция. 2011. № 11. С. 131

недостатков, окончательно выделен дистанционный способ продажи товаров в область самостоятельного правового регулирования. Последние изменения в закон РФ «О защите прав потребителей» внесены Федеральным законом от 23.07.2008 № 160-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием осуществления полномочий Правительства Российской Федерации»¹.

Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ².

Федеральным органом, осуществляющим контроль и надзор в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

В настоящее время, Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, рассматривает соответствующую свою деятельность в этом направлении, как важнейшую социально значимую государственную функцию.

Это не может не предполагать высокий уровень требовательности в организации соответствующей работы, поскольку защита прав потребителей и, прежде всего, защита соответствующих прав конкретного гражданина, чьи

¹См.: О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием осуществления полномочий Правительства Российской Федерации : федер. закон от 23 июля 2008 № 160-ФЗ (ред. от 12.11.2012)(с изм. и доп., вступающими в силу с 20.01.2013) // Российская газета. – 2008. – 27 июля.

² См.: О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Соб. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

нарушены интересы в полной мере и эффективно могут быть восстановлены только лишь при должной организации соответствующей деятельности в этом направлении на региональном и местном уровне.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет следующие полномочия:

1) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе:

- государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

- аккредитацию испытательных лабораторий (центров), осуществляющих работы в области подтверждения соответствия качества и безопасности муки, макаронных и хлебобулочных изделий, и проверку их деятельности в части работы по подтверждению соответствия указанной продукции и выдачи сертификатов, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок указанной продукции для государственных нужд, а также при поставке (закладке) муки в государственный резерв, ее хранении в составе государственного резерва и транспортировке;

- государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при ввозе (вывозе) указанной продукции на территорию Российской Федерации;

2) регистрирует:

- отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств);

- отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, впервые ввозимые на территорию Российской Федерации;

3) осуществляет иные функции в установленной сфере деятельности Постановлением Правительства РФ от 30.07. 2004 № 332 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»¹.

В целом, государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

- проверку соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- выдачу предписаний изготовителям, исполнителям, продавцам, предписаний о прекращении нарушения прав потребителей;

- приостановление производства и реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг которые не соответствуют обязательным требованиям;

- направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

- обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) за неоднократное или грубое

¹См.: Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: Постановление Правительства РФ от 30 июля 2004 г. № 332 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2004. – № 28. – Ст. 2899.

нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

На муниципальном уровне защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления»¹ и Постановлениями глав муниципальных образований.

Согласно Ст. 44 Закона «О защите прав потребителей», органы местного самоуправления наделяются полномочиями по рассмотрению жалоб потребителей, даче консультаций по вопросам защиты прав потребителей, по обращению в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). Для реализации этих полномочий они вправе при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Закон «О защите прав потребителей» определяет формы взаимодействия между муниципальными органами и федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Он выражается в незамедлительном информировании соответствующих федеральных органов о выявлении ненадлежащего качества товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды. При этом обнаружение указанных обстоятельств является практически возможным в результате проведения проверочных мероприятий по жалобам граждан, направляемым в органы местного самоуправления. В то же время местные органы по защите прав потребителей, в отличие от федеральных органов исполнительной власти, не наделены никакими контрольными функциями. В работе по защите прав

¹ См.: Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федер. закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют как с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, так и с органами исполнительной власти субъектов РФ, общественными объединениями потребителей. Указанное взаимодействие может осуществляться в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- в работе координационных советов по защите прав потребителей;
- в разработке региональных программ по защите прав потребителей;
- в совместных проверках хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства о защите прав потребителей;
- в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и др.

Соглашаясь с Н.В. Никифоровой, следует признать, что органам местного самоуправления принадлежит особое место в системе управления обществом и государством¹. Говоря подробнее об их деятельности по защите прав потребителей, следует отметить, что их основные обязанности – просветительская и консультационная работа, а также – осуществление взаимодействия с федеральными органами власти – то есть с Роспотребнадзором. Однако сами органы местного самоуправления крайне ограничены в выборе средств охраны прав потребителей. Согласно Кодексу об административных правонарушениях РФ, органы местного самоуправления самостоятельно не вправе применять меры административного воздействия и составлять протоколы об административных правонарушениях на потребительском рынке². Для защиты прав потребителей на территории муниципального образования

¹ Никифорова Н.В. Проблемы развития местного самоуправления на современном этапе : материалы научной конференции НОУ ВПО Центросоюза РФ «СИБУПК» (4-15 апреля 2011г.). Новосибирск, 2011. С. 120.

² См.: Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 30.12.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 05.01.2016) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.

Закон предоставил органам местного самоуправления следующие полномочия.

1. Рассматривать жалобы потребителей. При рассмотрении жалоб потребителей органы местного самоуправления в целях объективного разбирательства по существу поставленных вопросов могут осуществлять проверки фактов, изложенных в жалобах, а по результатам проверок вправе направить полученные материалы в государственные органы, например, в территориальные управления Роспотребнадзора.

2. Консультировать по вопросам защиты прав потребителей. Местная администрация – приближенный к населению орган управления, куда может обратиться любой житель. А вопросов по защите прав потребителей возникает немало: разъяснение положений Закона, порядок предъявления претензий, исков, особенности возмещения морального вреда и имущественного ущерба. Хорошо налаженная работа в органах местного самоуправления по консультированию граждан уменьшает обращения потребителей в государственные органы и суды. Кроме того, органы местного самоуправления активно пропагандируют правовые знания в области защиты прав потребителей, ведут информационно - пропагандистскую деятельность. Специалисты по защите прав потребителей выступают на многих местных теле- и радиоканалах, их статьи регулярно публикуются в местной прессе, проводятся лекции в учебных заведениях и трудовых коллективах. Эта работа снижает социальную напряженность и повышает авторитет органов местного самоуправления.

3. Обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). Органы местного самоуправления, так же как потребители, освобождены от уплаты государственной пошлины. Подача иска от имени органа местного самоуправления позволяет пополнить бюджет муниципального образования за счет взыскания с ответчика штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей, 50% которого перечисляется указанным органам. Помимо

судебной защиты прав потребителей, нередко органами местного самоуправления применяется досудебное урегулирование споров, когда недобросовестному продавцу (изготовителю, исполнителю) разъясняются положения Закона, а также негативные последствия рассмотрения дела в суде. На региональном уровне обеспечение необходимого взаимодействия территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями потребителей, территориальными органами иных федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления осуществляется через соответствующие консультативные советы по защите прав потребителей, образованные при Управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации¹.

Таким образом, исследование организационно-правовых основ защиты прав потребителей на муниципальном уровне, позволяет сделать следующие выводы.

1. Основным субъектом в системе защиты прав потребителей выступают потребитель, которого мы рассматриваем как гражданина, имеющего намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К основным правам потребителей относятся: право на безопасность товаров; право на информацию; право на выбор товаров; право на выражение своих интересов; право на удовлетворение основных потребностей; право на возмещение ущерба; право на потребительское образование; право на здоровую окружающую среду.

2. Государственная политика защиты прав потребителей представляет собой совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов

¹ См.: О защите прав потребителей : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 25.06.2012) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

местного самоуправления, общественных объединений потребителей, полномочия которых в рассматриваемой области специально оговорены в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Составляющие систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на национальном, региональном и муниципальном уровнях.

3. На муниципальном уровне защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления» и Постановлениями глав муниципальных образований. Закон «О защите прав потребителей» предоставил органам местного самоуправления следующие полномочия: рассматривать жалобы потребителей; консультировать по вопросам защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

РАЗДЕЛ II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ИВНЯНСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Политика защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социально-экономических преобразованиях, происходящих как в Белгородской области, так и в Ивнянском районе. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, развитием конкуренции и в полной мере способствует достижению стратегической цели – повышению уровня качества жизни населения.

С целью упорядочения административных процедур и административных действий разработан, согласован с прокуратурой и утвержден постановлением администрации Ивнянского района от 01.08.2013 №402 «Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ивнянского района», в котором определены сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением жилищно-коммунальных услуг. В соответствии с данным регламентом управлением рассматриваются все обращения потребителей товаров и платных услуг, связанные не только с торговлей, бытовым обслуживанием и общественным питанием, но и с предоставлением других платных услуг, регулируемых законодательством по защите прав потребителей.

В целом, вопросы защиты прав потребителей населения на территории Ивнянского района рассматриваются отделом экономического развития и потребительского рынка администрации района.

В рамках исполнения своих должностных обязанностей специалисты данного отдела реализуют следующие функции:

– анализируют состояние и тенденции развития потребительского рынка района и защиты прав потребителей на основе сбора и обработки

информационных материалов, контролирующих организаций, отчетных данных предприятий потребительского рынка района;

- в пределах своих компетенций координируют работу контролирующих организаций района по соблюдению предприятиями потребительского рынка района всех форм собственности нормативно-правовых требований в сфере торгового, бытового обслуживания и защиты интересов потребителей;

- координируют работу по вопросам защиты потребительского рынка района от некачественных товаров и услуг;

- подготавливают и направляют в управление по развитию потребительского рынка департамента экономического развития Белгородской области ежемесячно информации в сфере потребительского рынка;

- рассматривают заявления и жалобы граждан по фактам нарушения Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- дают разъяснения в пределах своей компетенции по обращениям граждан, предприятий, организаций и учреждений по применению норм и правил, регулирующих торговую деятельность и обеспечивающих защиту прав потребителей;

- проводят работу по учёту предприятий потребительского рынка района всех форм собственности;

- организуют проведение совещаний по вопросам защиты прав потребителей;

- организуют участие предприятий и организаций района в областных и районных смотрах-конкурсах, ярмарках-выставках;

- оказывают методическую, консультационную и организационную помощь предприятиям потребительского рынка Ивнянского района.

Основными показателями эффективности и результативности деятельности муниципальных служащих в сфере организации защиты прав

потребителей на территории Ивнянского района подразделяются на обобщенные и специфические.

К обобщенным показателям результативности деятельности отдела экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района относят:

- количество выполненных работ (общее число выполненных плановых и внеплановых работ за определенный период времени);
- качество выполненных работ;
- соблюдение сроков выполнения работ;
- количество нарушений административного или должностного регламентов;
- качество обоснованных жалоб граждан и организаций, в том числе и на ненадлежащее исполнение стандартов муниципальных услуг.

Среди специфических показателей результативности деятельности выделяют:

- показатели эффективности деятельности органов местного самоуправления;
- анализ состояния предприятий потребительского рынка района;
- качество рассмотренных обращений жителей района по вопросам защиты прав потребителей;
- оказание методической, консультационной и организационной помощи предприятиям торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения по вопросам, относящимся к компетенции подотдела;
- реализация Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе.

Стратегия развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы реализуется в целях совершенствования стратегических направлений развития системы защиты прав потребителей района и во исполнение с постановлением правительства Белгородской

области от 11 января №2-пп «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011-2020 годы»¹

Основными целями Стратегии выступают:

«– совершенствование системы защиты прав потребителей района;
– повышение правовой культуры потребителей для самостоятельного решения возникающих проблем»².

Для достижения поставленных целей выделены следующие задачи Стратегии:

«– выявление и профилактика негативных тенденций в сфере потребительского рынка;

– организация просвещения и обучения населения основам потребительских знаний и культуре потребительского поведения;

– взаимодействия администрации района с администрациями городского и сельских поселений;

– поддержка ответственных руководителей потребительского рынка в рамках районной Программы по поддержке малого и среднего бизнеса»³.

Исходя из цели и задач, работа по развитию системы защиты прав потребителей на территории Ивнянского района включает в себя механизм последовательной реализации следующих приоритетных направлений:

– меры по выявлению и дальнейшей профилактике негативных тенденций в различных сферах потребительского рынка;

– меры по анализу и прогнозированию ситуации в сфере потребительского рынка района;

¹ См.: О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011-2020 годы : Постановление правительства Белгородской области от 11 января 2011 года №2-пп // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

² См.: О Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы : Постановление администрации «Ивнянского района» от 13 мая 2011 №174 // URL: http://ivnya-rayon.ru/zashchita_prav_potrebiteley (дата обращения : 12.03.2016).

³ См.: там же.

- меры по обеспечению экологической безопасности в районе и реализации права потребителей на здоровую окружающую среду;

- меры по развитию саморегулирования потребительского рынка путем повышения потребительской активности населения и культуры потребления товаров и услуг;

- меры по созданию системы подготовки и повышения профессиональной квалификации кадров;

- меры по стратегическому развитию системы защиты прав потребителей в различные сферы потребительского рынка.

Реализация указанной стратегии проводится в три этапа. Среди которых можно выделить:

«1 этап: Повышение способности потребителей самостоятельно решать возникающие проблемы (2011-2014 годы);

2 этап: Внедрение механизма регулирования потребительского рынка за счет правовой грамотности населения (2015-2018 годы);

3 этап: Регулирование потребительского рынка за счет повышения потребительской активности граждан (2019-2020 годы)»¹.

Среди основных целевых показателей и ожидаемых результатов реализации Стратегии выделены следующие индикаторы:

- ежегодное увеличение обращений потребителей на 5 процентов;
- рассмотрение обращений в досудебном порядке - 100 процентов;
- ежегодное увеличение обращений потребителей в общественную приёмную по вопросам малого бизнеса и защиты прав потребителей на 5 процентов;

- увеличение удельного веса числа обученных работников, занятых в сфере потребительского рынка, более чем на 10 процентов от общего числа сотрудников;

¹ См.: О Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы : Постановление администрации «Ивнянского района» от 13 мая 2011 №174 // URL: http://ivnya-rayon.ru/zashchita_prav_potrebiteley (дата обращения : 12.03.2016).

– сохранение удельного веса устных обращений граждан в общем количестве обращений на уровне более 90 процентов¹.

В целях решения поставленных задач в дипломном исследовании проведем анализ реализации Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы за период с 2011 по 2015 годы включительно.

В отдел экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района, за помощью по вопросам, касающимся защиты прав потребителей, в 2015 году обратилось 569 граждан. Все письменные обращения граждан рассмотрены в досудебном порядке. Структура обращений потребителей по видам деятельности представлена на рисунке 1.

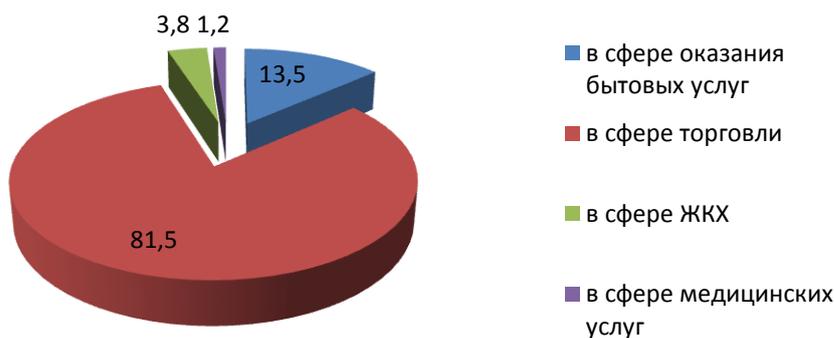


Рис.1 Структура обращений потребителей Ивнянского района по видам деятельности, в %.

Следует отметить, что в практику прочно вошло досудебное разрешение споров между потребителями и рыночными контрагентами, и в большинстве случаев нам удается достичь компромиссного решения вопросов, не доводя дело до судебного разбирательства. В противном случае оказывается помощь в составлении искового заявления.

Сравнительный анализ обращений потребителей на территории Ивнянского района за период 2011 - 2015 годы приведен в таблице 1.

¹ См.: О Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы : Постановление администрации «Ивнянского района» от 13 мая 2011 №174 // URL: http://ivnya-rayon.ru/zashchita_prav_potrebiteley (дата обращения 12.03.2016).

Поступление обращений по защите прав потребителей за период 2011-2015 годы

период	всего обратилось (кол-во)	в том числе		возмещено потребителям, тыс. руб.	
		за устной консультацией	с письменным обращением	всего	в том числе в досудебном порядке
2011	307	102	205	-	-
2012	397	182	215	-	-
2013	411	177	234	-	-
2014	521	280	241	-	-
2015	569	316	253	-	-

Анализируя данные таблицы, можно сделать выводы:

– повышается доверие к органам местного самоуправления, и число граждан, обратившихся за устными консультациями по защите их прав в 2015 году, по сравнению 2011 годом, выросло на 54%;

– при этом количество письменных обращений стабильно повышается и в 2015 году составило всего 44% (в 2011 году – 67%), что, в свою очередь, свидетельствует о получении квалифицированной помощи от специалистов Отдела, при этом возможности повысить правовую грамотность и решить самостоятельно возникшие спорные ситуации остается достаточно низкой;

– повышается уровень ответственности и знаний действующего законодательства о защите прав потребителей у предпринимательского корпуса, руководители предприятий потребительского рынка стали чаще решать возникшие спорные ситуации на местах.

Достичь таких показателей стало возможным в результате созданной системы информирования и просвещения граждан в области защиты прав потребителей. Специалисты отдела информируют и консультируют потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав, о поведении в различных ситуациях, как путем индивидуального консультирования, так и массовой пропаганды правовых знаний.

Отчет об информационно-просветительской работе в сфере защиты прав потребителей, проведенной на территории Ивнянского района за период с 2011 по 2015 годы представлен в приложении 1.

С целью информирования широкого круга жителей района специалисты активно сотрудничают с местными средствами массовой информации. После выступлений либо публикаций в СМИ по тематике защиты прав потребителей увеличивается количество обращений к специалистам. Потребительское образование имеет значение не только для защиты собственных прав сегодняшних потребителей, но и для формирования правильного потребительского поведения будущих поколений цивилизованных потребителей. Поэтому особое внимание уделяется молодому поколению. В рамках просветительской и пропагандистской работы по разъяснению законодательства о защите прав потребителей проводятся мероприятия по просвещению школьников старших классов общеобразовательных учреждений.

Информация по вопросам защиты прав потребителей постоянно размещается на сайте Ивнянского района. По состоянию на 01.01.2016 г. на сайте размещено 37 информационных сообщений. В районной газете «Родина» размещено 15 публикаций по вопросам защиты прав потребителей. В 2015 году администрацией района проводится ежегодное анкетирование по изучению уровня потребительского просвещения населения района в сфере оказания услуг.

Другой важной составляющей работы по правовому просвещению населения является работа с предпринимателями, реализующими населению товары и услуги. Эта работа направлена, в первую очередь, на создание условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства при работе на потребительском рынке: информирование предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей. Консультационно-разъяснительная работа среди предпринимателей ведется посредством их

консультирования при рассмотрении обращений граждан, проведения встреч, совещаний, семинаров с руководителями торговых и обслуживающих предприятий.

В отделе работает «горячая линия», «телефон доверия», телефон единой общественной приемной, где 2 раза в неделю ведется личный прием граждан по вопросам малого бизнеса и защиты прав потребителей. Действует общественная приемная по защите прав потребителей при общественной приемной партии «Единая Россия». Популярной формой информационно-просветительской работы стали выездные приемы и выездные консультации. Специалистами отдела проводятся семинары с выездом на предприятия розничной торговли, приемные дни в торговых предприятиях для оказания помощи потребителям на местах, а также для консультирования продавцов, предпринимателей.

Ежемесячно, совместно с представителями общественной приёмной партии «Единая Россия» и специалистами сельских поселений проводятся выездные консультации, приемы граждан по графику. В 2015 году в неё обратилось 32 потребителя. Все заявления рассмотрены в досудебном порядке. Дано 48 устных консультаций.

В 2015 году проведено 6 совещания с приглашением руководителей потребительского рынка района в количестве 182 человек и контролирующих служб. Постоянно представитель администрации района (заместитель главы администрации) участвует во всех проводимых на областном уровне совещаниях и семинарах. Администрацией района в 2015 году было проведено 14 встреч с руководителями предприятий торговли, населением, с учащимися школ.

С целью развития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей и стимулированию потребителей к самостоятельному овладению правовыми знаниями и применению их в своей повседневной жизни проводятся мероприятия и конкурсы среди населения. Большую заинтересованность жители проявляют к конкурсу «Выбор ЗА

потребителем». В 2015 году на территории района проведено два таких конкурса, цель которых – повышение активности населения и защита потребительских прав жителей на приобретение качественных и безопасных для жизни и здоровья товаров. Потребителям была предоставлена возможность принять участие в тестировании мороженого, кваса натурального, творога 9%, сыра «Российского», шоколада молочного и отдать голос за наиболее понравившийся продукт. Конкурсы проводились методом закрытой дегустации, что означает отсутствие у потребителя информации о фирменном названии продукта и его изготовителе. Мероприятия широко освещались средствами массовой информации, вызвали большой интерес и резонанс общественности.

Таким образом, информируя и просвещая потребителя, можно ожидать, что он не только сделает правильный выбор на потребительском рынке товаров, работ, услуг, но и сможет в перспективе сыграть роль регулятора на подлинно конкурентном рынке. Пропаганда законодательства о защите прав потребителей и разъяснительная работа среди предпринимателей и населения способствует формированию юридически грамотного потребителя, знающего свои права и умеющего их применить на практике.

В целях изучения уровня правовой грамотности, касающейся компетентности граждан в сфере защиты прав потребителей было проведено социологическое исследование «Анализ уровня правовой грамотности потребителей Ивнянского района». Исследование проводилось в период с 18 апреля по 28 мая 2016 года. Цель исследования – изучение правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в вопросах защиты прав потребителей. В процессе исследования проводилось анкетирование населения различных возрастных групп в 7 сельских поселениях Ивнянского района (Верхопенском, Новенском, Курасовском, Вознесенском, Хомутчанском, Драгунском сельских поселениях, и в поселке Ивня). На основе обработки информации, полученной при анкетировании, дана

характеристика правовой грамотности населения в вопросах защиты прав потребителей (157 анкет);

Анкета социологического исследования представлена в приложении 2. Все цифровые данные округлены при подсчете до целых в чисто технических целях, при фактической ошибке в 3-5%, что является допустимым по нормам современной социологии.

Возрастные группы респондентов распределились при опросе следующим образом:

- от 18 до 29 лет - 44%;
- от 30 до 39 лет - 23%;
- от 40 до 60 лет - 34%.

Во время опроса социальное положение респондентов представляло следующую картину:

- работающие – 62,6%;
- неработающие – 6,7%;
- студенты – 20,3%;
- пенсионеры – 10,4%.

В отношении доходов семьи выяснилось следующее: 60% опрошенных указали на ежемесячный доход семьи в размере до 35000 рублей; 27% – от 35000 до 50000 рублей; 10% – от 50000 до 75000 рублей; 3% – свыше 75000 рублей. Таким образом, большая часть опрошенных имеет сравнительно небольшое денежное обеспечение, из чего можно сделать предположение о приобретении ими товаров в магазинах, выдерживающих приемлемую ценовую политику, а также на рынках и ярмарках.

Результаты проведенного исследования показали следующее. Прежде всего, нас интересовало выявление структуры проблемных ситуаций, с которыми сталкивается житель Ивнянского района, выступающий в роли потребителя. Одним из главных, смыслообразующих референтов подобных проблемных ситуаций выступает приобретение некачественных товаров. В этой связи респондентам был задан вопрос о том, приходилось ли им

приобретать некачественные товары, и в отношении каких именно товаров это имело место. Необходимо учитывать, что продовольственные товары потребляются с наибольшей частотой, поэтому полученные высокие показатели по рассматриваемому вопросу практически по всем видам продуктов свидетельствуют о фактах определенного неблагополучия в данной жизненно важной нише потребительского рынка. Между тем, выяснилось, что относительно приобретения продовольственных товаров без существенных, принципиальных различий по возрасту, социальному положению и месту постоянного проживания респонденты наиболее часто указывали на проблемные ситуации, которые возникали у них при покупке молочных продуктов

Наиболее часто проблемы в связи с некачественностью молочных продуктов возникали у респондентов, проживающих в городах Драгунском сельском поселении (59%) и Хомутчанском сельском поселении (54%).

Распределение по приобретению некачественных продовольственных товаров различных видов, представляющее все вошедшие в выборку населённые пункты, представлено в приложении 3.

Очевидно, что наибольшую тревогу представляет молочная продукция (50%), возможно, как наиболее скоропортящаяся. Достаточной высокий показатель дает некачественность рыбной продукции (30%). Печальным лидером в случаях с рыбной продукцией выступает Драгунское сельское поселение (36%). Что касается консервных изделий (31%), то здесь следует выделить Хомутчанское сельское поселение (34%), Драгунское сельское поселение (34%). Такая ситуация показательная для данных территорий, так как, в них проживает сравнительно небольшое количество людей, меньший охват торговыми точками и удаленность от районного центра.

Следующий блок социологического опроса касался приобретения жителями населенных пунктов некачественных промышленных товаров. В таблице 2 приложения 3 представлены данные относительно случаев

приобретения некачественных товаров различных видов, обладающих разной степенью востребованности.

Выяснилось, что, несмотря на возросшее на несколько порядков предложение на рынке по продаже обуви и одежды, их качество зачастую оставляет желать лучшего: в целом, по выборке 48% респондентов отметили, что приобретали некачественную обувь, 29% – некачественную одежду. При этом в выборку исследования вошли граждане с разным достатком, поэтому вряд ли оправданно предполагать, что все они приобретали дешёвую продукцию, например, на рынке, а не в дорогих магазинах.

Если покупку с определённой периодичностью мягкой, а, тем более, корпусной мебели могут сегодня позволить себе многие, но далеко не все, то необходимость в наличии удобной и практичной обуви существует постоянно (и различия только сезонные). Характерно, что обувь значительно обошла не менее востребованные и необходимые швейные изделия.

Тревогу вызывает и достаточно высокий процент приобретения некачественных товаров для детей (игрушек, книг и т.д.). Этот показатель не относился к одежде или обуви, приобретаемой для детей, а касался только товаров, служащих развитию и воспитанию будущих граждан страны.

В отношении сложнобытовой техники привлекает внимание то обстоятельство, что практически во всех населенных пунктах, вошедших в выборку исследования, приблизительно одинаковое число жителей, столкнувшихся с фактом приобретения некачественных товаров (от 16% до 22%). Это может являться свидетельством работы одних и тех же поставщиков товаров.

При возникновении ситуации приобретения некачественных товаров у рядового потребителя, как правило, возникает мысль относительно профессионализма лиц, реализующих данную продукцию, а также об уровне и качестве обслуживания в данной конкретной организации. С учётом цели и задач исследования для нас большой интерес представляло то, как респонденты оценивали действия продавцов при предъявлении им претензий

в реализации некачественного товара, степень их профессионализма в подобных ситуациях. Так, на вопрос: «Каков уровень обслуживания в торговой организации: высокий, средний или неудовлетворительный?», были представлены примерно совпадающие оценки по всем населенным пунктам (см. рисунок 2).

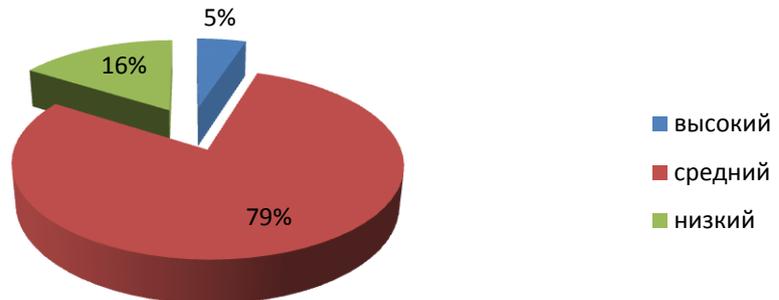


Рис. 2. Оценки уровня обслуживания в торговых организациях, представляющие все вошедшие в выборку населенные пункты Ивнянского района.

Следующий вопрос исследования относился к оценке профессионализма действия продавцов при предъявлении им претензий в низком качестве товара. Так был задан вопрос о том, где чаще всего нарушаются права потребителей – на рынках, в магазинах крупноформатной торговли, в магазинах «пошаговой» доступности, в интернет-магазинах, в мелкорозничной торговле или на ярмарках.

Как и следовало ожидать, самые большие нарушения прав потребителей совершаются в магазинах мелкорозничной торговли – в ларьках, киосках, различного рода будках (46%), а также на рынках (40%). Между тем, недоумение вызывает и достаточно высокий процент нарушений в магазинах крупноформатной торговли – 29%.

Наибольшую важность имеет информация о том, знают ли сами потребители отечественное потребительское законодательство, в том числе Закон РФ «О защите прав потребителя»? Что покупатели вправе ожидать и требовать от продавцов при осуществлении актов купли-продажи различных товаров? И каким образом потребители действовали при соответствующих ситуациях для защиты собственных прав. Респондентам был задан вопрос,

знают ли они потребительское законодательство, то есть закон РФ «О защите прав потребителей?» и пользуются ли они размещаемой в торговых организациях информацией для потребителей при совершении покупок. Выяснилось, что таковая в большинстве случаев хозяйствующими субъектами размещается, однако большая часть опрошенных на неё не обращает должного внимания.

Вполне ожидаемо, что на вопрос о знании респондентами российского законодательства в области защиты прав потребителя большинство указали довольно неопределённую позицию – «имею представление» (здесь очень трудно предположить характер и глубину такого представления) (см. рисунок 3).

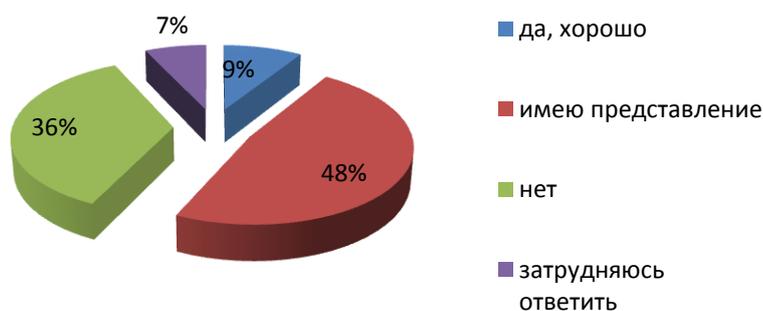


Рис. 3. Распределение ответов респондентов на вопрос: «Знаете ли Вы потребительское законодательство, в том числе закон РФ «О защите прав потребителей».

Известно, что документом, подтверждающим начало правоотношений при покупке товара (услуги) между потребителем и продавцом выступает документ, подтверждающий прием денежных средств за соответствующий товар, – чек контрольно-кассовой машины, бланк строгой отчётности или иной платёжный документ. Между тем, согласно закону №54-ФЗ от 22 мая 2003 года (в ред. Федерального закона от 17.07.2009 N 162-ФЗ) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» в ряде случаев наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт могут осуществляться без применения контрольно-кассовой

техники при условии выдачи по требованию покупателя (клиента) документа (товарного чека, квитанции или другого документа, подтверждающего прием денежных средств за соответствующий товар).

Потому актуальным было выяснение того, как принятие этого закона сказалось на выдаче платёжных документов. При ответе на вопрос «Всегда ли Вам при покупке товара выдают чек контрольно-кассовой машины, бланк строгой отчетности или иной платежный документ?» более 70% респондентов ответили положительно.

Большинство респондентов отметили ослабление контроля над предприятиями, что привело, по их мнению, к снижению качества реализуемых товаров. Так 81% респондентов положительно ответили на вопрос: «Считаете ли Вы, что ослабление контроля за деятельностью торговых организаций повлияло на качество реализуемых товаров?», и только 3% опрашиваемых ответили отрицательно.

Важным фактором повышения уровня торговли в нашей стране является грамотность самих покупателей, проявление ими внимания и ответственности при выборе и приобретении того или иного товара. В связи с этим нас интересовали вопросы следующего характера: «Всегда ли при приобретении продовольственных товаров покупатели обращают внимание на информацию о производителе, о составе продукции, сроке ее годности?», «Всегда ли при приобретении непродовольственных товаров обращается внимание на наличие сроков службы, гарантийных сроков товаров?».

Исследование показало, что большинство потребителей только иногда обращают свое внимание на столь важные характеристики свойств товаров (см. рисунок 4).

При возникновении ситуаций приобретения некачественных товаров имеют место, хотя и редкие, случаи обращения покупателей к торгующей организации с письменной претензией.

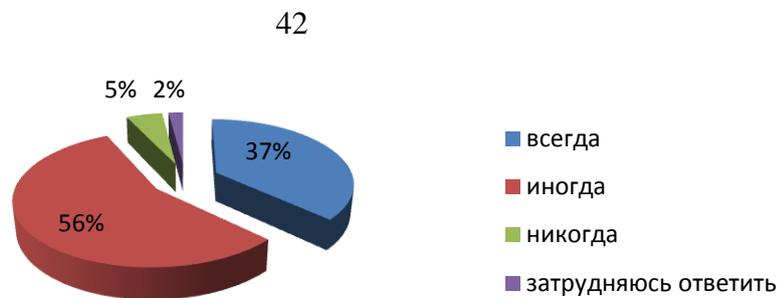


Рис. 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «При приобретении товаров обращаете ли Вы внимание на информацию о производителе и качестве товаров?»

Между тем, как показывает опрос, большинство претензий потребителей не были удовлетворены торгующими организациями (см. рисунок 5).

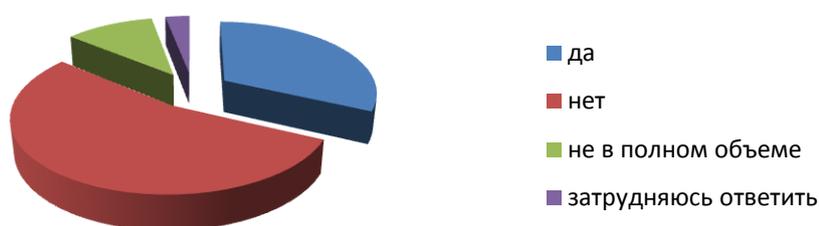


Рис. 5. Распределение ответов респондентов на вопрос «При предъявлении претензий на некачественные товары были ли удовлетворены Ваши требования торгующей организацией?»

Большинство потребителей пытаются отстаивать свои права самостоятельно: в целом, по обобщенной выборке – 66%. Показательно, что всего лишь 3% предпринимают определённые действия по защите своих потребительских прав, обращаясь за помощью к специалистам отдела экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района. В то время как специалисты именно этой организации по логике вещей должны выступать приоритетными посредниками при решении любых конфликтных ситуаций. Показательно также, что и в суды граждане обращаются крайне неохотно (22,6%).

При этом сами же респонденты высказывают свою убежденность в том, что они вполне были бы в состоянии и самостоятельно эффективно защищать свои нарушенные права потребителя, если бы располагали более

полной информацией относительно содержания российского потребительского законодательства. Характерно, что в целом по результатам опроса такую уверенность выразили более половины респондентов – 56%. Это также выступает косвенным подтверждением того, что главной причиной неудач в попытках отстоять свои права в различных конфликтных ситуациях является некомпетентность потребителей в этом вопросе.

Во многом, сложившееся положение вещей объясняется именно незнанием гражданами своих потребительских прав. На прямой вопрос о том, что, по мнению респондентов, мешает в первую очередь им защитить их нарушенные права при приобретении некачественного товара, только около трети (31%) считают, что причина заключается в чрезмерной хлопотности этой процедуры; 27% же прямо ответили, что основная причина – в их незнании российского потребительского законодательства на предмет содержания своих законных прав и, как следствие, незнание того, куда можно обратиться в таких случаях - 22%. Редкое обращение за помощью к специалистам отдела экономического развития и потребительского рынка администрации района, как это показало наше исследование, тому яркое подтверждение. То, что при этом 20% заявили о своём неверии в успех попыток защиты при необходимости своих прав, скорее всего, в свете приведённых выше данных, опять-таки выступает результатом неосведомлённости о положениях профильного законодательства. Результаты исследования по этому вопросу представлены на рисунке 6.

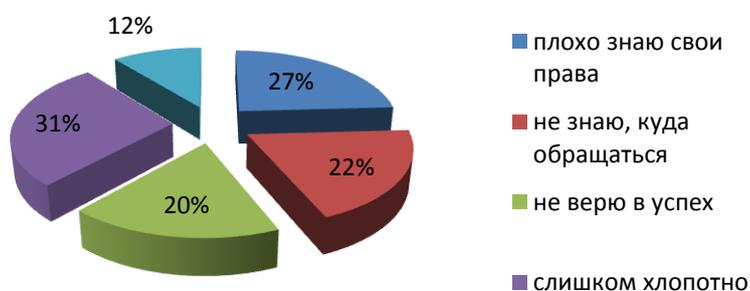


Рис. 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Что мешает защищать законные права потребителей?»

Респондентам было предложено указать на то, каковы же, по их собственному мнению, наиболее эффективные пути доведения до рядовых потребителей необходимой информации об их правах. Как следует из данных опроса, наиболее часто в качестве таковых называлось телевидение, традиционно выступающее самым весомым источником информации для большинства населения. Многие указывают на важность обучения основам прав потребителя в образовательных учреждениях. На втором месте после использования СМИ (в общей совокупности 56%) для повышения правовой грамотности населения респонденты вновь указали на необходимость усиления контроля над предприятиями (40%).

Результаты проведённого исследования показали, что на сегодняшний день на потребительском рынке Ивнянского района сложилась ситуация, при которой рядовой потребитель, несмотря на то обстоятельство, что по всем известным канонам он должен являться ключевой фигурой, часто сталкивается со случаями предложения ему некачественных товаров. Применительно к потреблению некачественных товаров не столь заметно действие стратификационного фактора, в том смысле, что принадлежность к низшим социальным стратам, казалось бы, должна значительно повышать возможность потребления дешёвых, а, следовательно, и некачественных товаров. В самом общем виде, как правило, так и есть на самом деле, однако в нашем случае данный тезис не всегда находил подтверждение.

Проведенное исследование показало, что, несмотря на достигнуты успехи в сфере организации защиты прав потребителей на муниципальном уровне существует широкий спектр нерешенных проблем, а именно:

- низкая правовая культура потребителей;
- недостаточная информированность населения о состоянии рынка, качестве и безопасности товаров и услуг, потребительских правах и обязанностях;
- низкая квалификация кадров в оптовых организациях и розничных торговых предприятиях;

– слабая система взаимодействия между органами, наделенными функциями контроля;

– недостаточная реализация полномочий и потенциала общественных объединений потребителей.

Таким образом, проанализировав практику организации защиты прав потребителей в Ивнянском районе Белгородской области, можно сделать ряд выводов.

1. Организация защиты прав потребителей населения на территории Ивнянского района осуществляется отделом экономического развития и потребительского рынка администрации района. С целью упорядочения административных процедур и административных действий разработан, согласован с прокуратурой и утвержден постановлением администрации Ивнянского района от 01.08.2013 №402 «Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ивнянского района», в котором определены сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением жилищно-коммунальных услуг. В целях совершенствования стратегических направлений развития системы защиты прав потребителей района реализуется «Стратегия развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы».

2. Проведенное социологическое исследование показало, что случаи предложения рядовому потребителю некачественных товаров остаются достаточно частыми, причем по каждому виду как продовольственных, так и промышленных товаров. Согласно полученным данным, при возникновении необходимости граждане часто оказываются не в состоянии защитить свои законные потребительские права. Основной причиной этого является не столько игнорирование теми или иными хозяйствующими субъектами соответствующих положений Закона РФ «О защите прав потребителей»,

сколько совершенное незнание их самими потребителями. Убедительно в данном отношении выглядят данные о количестве попыток респондентов самостоятельно защитить свои права, во многих случаях, не имевших успеха, а также довольно высокий процент бездействующих по причине уверенности в бессмысленности этих попыток.

3. Проведенное исследование позволило выявить основные проблемы организации защиты прав потребителей на муниципальном уровне. Среди них можно назвать следующие: низкая правовая культура потребителей; недостаточная информированность населения о состоянии рынка, качестве и безопасности товаров и услуг, потребительских правах и обязанностях; низкая квалификация кадров в оптовых организациях и розничных торговых предприятиях; слабая система взаимодействия между органами, наделенными функциями контроля; недостаточная реализация полномочий и потенциала общественных объединений потребителей.

РАЗДЕЛ III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что комплексное решение всех проблем организации защиты прав потребителей, указанных во втором разделе исследования предполагает укрепление организационно-правовых и материально-технических основ организации защиты прав потребителей на муниципальном уровне, общение и тиражирование лучшей практики, развитие и уточнение законодательства в этой сфере, активное развитие общественного контроля за соблюдением прав потребителей, повышение правовой и финансовой грамотности самих потребителей.

В целях совершенствования организации защиты прав потребителей в муниципальном образовании необходимо:

– в первую очередь, ввести в структурные подразделения администрации муниципального образования, отвечающие за организацию защиты прав потребителей штатную должность юриста, чьей специализацией и основной компетенцией является представительство интересов потребителей в суде;

– обеспечить улучшение материального обеспечения данных структурных подразделений, в части обеспечения материальными ресурсами для развития деятельности в Интернете;

– обеспечить законодательное закрепление прав общественных объединений потребителей на участие в работе по формированию открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров и услуг;

– Ассоциации «Единое общероссийское объединение муниципальных образований» следует выступить с рекомендацией об отнесении защиты прав потребителей к вопросам местного значения путем внесения изменений в

Федеральный Закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления».

Созданная система защиты прав потребителей на муниципальном уровне позволяет свыше 90 процентов всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителя и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме. Основная доля поступивших обращений, приходится на получение потребителями устных консультаций в целях самостоятельного урегулирования спорных ситуаций. За последние пять лет количество консультаций подобного характера возросло в два раза.

Наличие проблем, выявленных во втором разделе, значительно усугубляет ситуацию по защите потребительских прав жителей муниципальных образований в связи с заметным изменением номенклатуры потребительского рынка. Из-за низкой правовой культуры граждане крайне уязвимы и поэтому испытывают определенный дискомфорт.

Обоснование проектных мероприятий. В современных условиях рыночной экономики каждый человек является потребителем товаров, работ и услуг, но как часто наши потребительские права нарушаются. Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства.

До недавнего времени потребители в нашей стране по существу были бесправны. Производители товаров и услуг, торговля диктовали им свои условия. Ведомственные нормативные акты и инструкции ограничивали права потребителя и не давали им возможности предъявить свои обоснованные претензии. Судебная защита практически отсутствовала. Потребители не могли реализовать свои фундаментальные права, закрепленные в резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (№ 39/248 от 9 апреля 1985 г). И, только с принятием 7 февраля 1992 года Закона «О защите

прав потребителей» появилась такая возможность. Закон вобрал в себя лучший опыт соответствующей международной и зарубежной национальной законодательной практики. Закон издан для регулирования отношений, возникающих между потребителями и предпринимателями, установления прав потребителей, а также определения механизма реализации этих прав.

Сейчас на нашем рынке огромное количество товаров. Значительная часть их оказывается низкого качества, а иногда даже опасной для жизни и здоровья людей. В погоне за большой прибылью изготовители забывают о потребностях человека в качественном товаре, продавая некачественную продукцию. Поэтому для каждого потребителя необходима поддержка государства, которое законодательно отстаивает права граждан-потребителей.

Очень часто мы смиряемся с нарушением наших потребительских прав, потому что не знаем их. Между тем, знание прав, которые нам гарантирует Закон «О защите прав потребителей», и за нарушение которого предусмотрены наказания нарушителям – важное условие порядка в торговле. Основная нагрузка по рассмотрению обращений граждан ложится на органы государственной власти, и с каждым годом она возрастает.

В такой ситуации необходим поиск и применение новых подходов к обеспечению условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке

Многолетняя правоприменительная практика показывает, что абсолютное большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений. Такая работа способствует формированию самостоятельного грамотного потребительского поведения, что не может быть обеспечено контрольно-надзорными органами в силу детального урегулирования законодательными актами полномочий по проведению надзорных мероприятий.

Ориентация системы защиты прав потребителей должна быть направлена на обеспечение законных интересов конкретного человека. Особое внимание необходимо уделять социально незащищенным, малообеспеченным потребителям, проживающим в отдаленных районах и в сельской местности. Решение вышеобозначенных проблем и задач в определенной степени возможно в рамках реализации «Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы». Одной из основных задач которой является повышение уровня правовой грамотности населения.

Консультационная, просветительская работа, направленная на урегулирование спорных ситуаций возникающих между потребителями и хозяйствующими субъектами должна стать одним из основных направлений работы должна включать: оказание компетентной правовой помощи, пропаганду правовых знаний, издание специальных брошюр.

В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определенные навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

С 2004 года на территории Белгородской области внедрена в практику новая форма контроля торговли и защиты прав потребителей, самозащита потребителей от нарушения их законных прав. «Потребитель, стань контролером рынка и качества товаров!» это не просто лозунг, это конкретная программа действий, ставшая составной частью улучшения качества жизни населения Белгородской области. Важное звено программы – потребительское просвещение всех слоев населения, особенно школьников.

В этих условиях особую актуальность приобретает реализация проекта «Школа правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей». Паспорт проекта представлен в приложении 4.

Цели и задачи внедрения проекта.

Цель проекта – повышение правовой грамотности различных категорий населения и специалистов администраций муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей.

Задачи:

- оказание правовой и информационной поддержки населению района в сфере защиты прав потребителей;
- организация и проведение занятий со школьниками старших классов по основам правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей;
- организация и проведение различных мероприятий правового характера для целевых групп (лекционные и семинарские занятия, круглые столы, беседы, игры, конкурсы, викторины, акции и т.д.);
- разработка и распространение методических, информационно-раздаточных материалов правового характера в сфере защиты прав потребителей;
- создание системы оценки и мониторинга правовой грамотности жителей муниципального образования в сфере защиты прав потребителей.

Целевая группа участников проекта:

- население муниципального образования;
- отдел экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района;
- структурные подразделения администрации района;
- администрации сельских поселений.

Сроки реализации проекта – 2016-2018 гг. Проект имеет краткосрочный характер и реализуется в рамках 2 этапа «Стратегии развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на период с 2011 по 2020 годы» – «Внедрение механизма регулирования потребительского рынка за счет правовой грамотности населения (2015-2018 годы)».

Состав мероприятий:

- повышение эффективности информационного сопровождения организации защиты прав потребителей;

- внедрение в образовательный процесс учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей;

- формирование и поддержка активного интереса у жителей Ивнянского района к вопросам защиты прав потребителей;

- повышение уровня знаний в области организации защиты прав потребителей;

- создание кадрового и институционального потенциала в области организации защиты прав потребителей.

Повышение эффективности информационного сопровождения организации защиты прав потребителей. Реализация данного мероприятия предполагает:

- подготовку информационных материалов, способствующих повышению правовой культуры населения;

- развитие Центра правовой информации при Ивнянской центральной районной библиотеке;

- открытие постоянных рубрик по организации защиты прав потребителей в местных СМИ. Создание рубрики «Школа потребителя», содержащей рекомендации по оптимальным алгоритмам действий потребителей в газете «Родина» необходимо для просвещения граждан Ивнянского района, с целью недопущения нарушения их прав в сфере защиты прав потребителей, путём опубликования информационных статей, судебной практики и иных методических материалов.

Внедрение в образовательный процесс учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей. Одной из групп населения, нуждающихся в получении знаний в области права являются несовершеннолетние. Обучение школьникам правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей будет вестись отдельным направлением, с учетом потребностей в знаниях. Введение образовательных курсов вначале будет

осуществляться в пилотных школах района, которые выразят свою заинтересованность в данной работе. Опыт, полученный в этих учреждениях, будет популяризован и систематизирован на семинарах и круглых столах для преподавателей и тренеров района, а затем распространен на другие образовательные учреждения.

Обучение взрослых будет происходить как в образовательных учреждениях, учреждениях культуры, так и на базе центров правовой информации. В работе со взрослым населением будут также задействованы крупные работодатели района, профсоюзы, общественные учреждения.

Образовательные программы и учебно-методические занятия могут предлагаться в виде модулей по правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей, предназначенных для включения в действующий учебный план средней школы и профессионального образования (уроки по обществоведению, экономике и праву, математике), курсов внешкольного образования, компьютерных игр и других цифровых учебных ресурсов, курсов по самообразованию, полномасштабных учебных курсов для школьников, он-лайнных, автономных и смешанных интерактивных игр, конкурсов, летних и зимних школ, модульных программ, практикумов и семинаров, предназначенных для определенных целевых групп, кратких тренингов для взрослых.

Необходимо создать систему эффективных и доступных образовательных информационных ресурсов в области правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей, в том числе увеличить количество тренажеров, позволяющих имитировать деятельность различных институтов по защите прав потребителей. Необходима разработка и апробация современных учебных материалов, программ, инновационных технологий, включая различные интерактивные, дистанционные, он-лайнные проекта и инструменты.

Данное мероприятие направлено на приобретение для школьников учебно-методических материалов, книг, пособий для развития у подростков

таких факторов, как например, воспитание неприятия коррупционных проявлений в сфере защиты прав потребителей. В этих условиях:

- необходимо организовать и провести «Молодежный правовой ликбез в сфере защиты прав потребителей»;

- организовать проведение ежегодного конкурса юридических эссе в сфере защиты прав потребителей среди школьников старших классов. Необходимость проведения данного мероприятия заключается в том, чтобы вовлечь молодежь в изучение права, ликвидировать правовую безграмотность у данного социально значимого слоя населения;

- подготовить материал для оформления информационных стендов «Потребитель, защити свои права»;

- организовать проведение внутрирайонного конкурса творческих работ «Мои права и обязанности в сфере защиты прав потребителей»;

- организовать и реализовать цикл лекций по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей.

Формирование и поддержка активного интереса у жителей Ивнянского района к вопросам защиты прав потребителей. Реализация данного мероприятия предполагает:

- проведение Дней открытых дверей, выставок, просмотров юридической литературы, организация конкурсов по правовому просвещению и воспитанию населения;

- проведение бесплатных обучающих курсов для населения по работе с СПС «Консультант Плюс», «Гарант», «Кодекс» при муниципальных библиотеках Ивнянского района и обучающих семинаров для сотрудников Центров правовой информации муниципальных библиотек;

- проведение обучающих семинаров, лекционных занятий с сотрудниками Центров правовой информации муниципальных библиотек профессиональными педагогами, в целях оказания правовой помощи населению Ивнянского района;

– проведение декады, посвященной Всемирному дню защиты прав потребителей, в рамках которой будут проводиться такие мероприятия как оказание консультационной помощи, разъяснение по применению законодательства, рассмотрение обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, консультация населения по применению законодательства по защите прав потребителей.

Повышение уровня знаний в области организации защиты прав потребителей. В целях реализации данного мероприятия необходимо:

– организовать системный мониторинг законодательства Российской Федерации, Белгородской области. Результаты мониторинга должны быть опубликованы на официальном сайте муниципального образования «Ивнянский район» в сети Интернет с целью ознакомления населения с изменениями в законодательстве, что так же будет повышать правовую культуру граждан района;

– актуализировать информацию, посвященную защите прав потребителей, на странице в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет» на сайте администрации Ивнянского района www.ivnya-rayon.ru;

– разработать не менее 10 памяток для потребителей по темам: «Оказание платных медицинских услуг», «Требования по надлежащему оказанию коммунальных услуг», «Транспортные услуги пригородного назначения», «Образовательные услуги. Что нужно знать при выборе учебного заведения», «Правила продажи парфюмерно-косметических изделий», «На что следует обратить внимание при покупке технически сложных товаров», «Выбираем пластиковые окна», «Услуги связи. Права потребителей при утрате почтовых отправлений», «Услуги связи. Права потребителей при предоставлении услуг по мобильным подпискам» и ряд других;

– организовать проведение «Круглых столов» с участием хозяйствующих субъектов по тематикам «Требования к организациям,

оказывающим населению услуги общественного питания», «Основные требования к обеспечению соблюдения законодательства в летних загородных лагерях», «Соблюдение законодательства о защите прав потребителей при оказании транспортных услуг пригородного назначения»;

– организовать проведение ежегодного муниципального конкурса, посвященного Дню защиты потребителей, по тематике «Самый грамотный потребитель»;

– подготовить и опубликовать доклад о защите прав потребителей в Ивнянском районе.

Создание кадрового и институционального потенциала в области организации защиты прав потребителей.

Реализация данного мероприятия предполагает организацию работы по следующим направлениям:

1) укрепление кадрового потенциала отдела экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района в сфере защиты прав потребителей;

2) развитие потенциала общественных организаций, занимающихся защитой прав потребителей;

3) поддержка независимого мониторинга практики защиты прав потребителей.

В конечном итоге эти мероприятия будут способствовать улучшению защиты прав потребителей, совершенствованию системы разрешения споров, повышению доверия граждан к механизмам защиты прав потребителей.

Должна быть сформирована нормативная правовая база, направленная на повышение открытости информации и её доступности для граждан, повышение прозрачности институтов в сфере защиты прав потребителей. Это позволит населению лучше ориентироваться в организации защиты своих прав, принимать грамотные управленческие решения.

В целях расширения возможностей защиты населением своих прав в качестве потребителя, навыков использования законодательством средств

для защиты своих прав, формирования социально ответственного поведения поставщиков товаров и услуг в отношении потребителей, создания прозрачных и непредвзятых моделей продвижения и предоставления товаров и услуг необходимы разработка и принятие стандартов социально ответственной деятельности профессиональных участников рынка, включение в кодексы этики профессиональной деятельности коммерческих организаций положений о работе и правилах взаимодействия с потребителями, принятие регламентов и правил информационной политики, в частности, рекламы и иных форм публичного раскрытия информации, направленной на потребителя, разработка требований по раскрытию информации о товарах и услугах.

С этой целью необходимо организовать обучение для сотрудников отдела экономического развития и потребительского рынка администрации района, а также специалистов по работе с клиентами крупных организаций, расположенных на территории Ивнянского района (включая тренинги по методам работы с жалобами и обращениями граждан), совершенствованию информационной системы в области защиты прав потребителей, разработке и продвижению методических и справочных материалов по вопросам защиты прав потребителей, подготовке и проведению специальных и целевых информационных кампаний для потребителей по различным конкретным вопросам защиты прав потребителей, проведению конференций с участием представителей консультационных центров Роспотребнадзора, а также федеральных, региональных и муниципальных органов регулирования и общественных организаций, массовой подготовке и переподготовке (повышение квалификации) сотрудников Отдела на региональном уровне.

В связи с недостаточностью аналитической базы по вопросам правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей, отсутствием системной оценки уровня правовой грамотности населения в рамках создания системы оценки и мониторинга правовой грамотности в сфере

защиты прав потребителей жителей Ивнянского района необходимо осуществление следующих мероприятий:

1) разработка комплексной системы оценки и мониторинга уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей;

2) проведение социологических исследований в целях комплексной оценки и мониторинга уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей, а также последующего мониторинга эффективности реализации Проекта.

Планируемые результаты проекта:

– повышение уровня правовой грамотности и информированности населения Ивнянского района в сфере защиты прав потребителей;

– способность самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке;

– формирование у населения Ивнянского района навыков рационального потребительского поведения;

– повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей;

– приобретение определенных навыков и стереотипов поведения в условиях рыночной экономики субъектами предпринимательской деятельности, способствующих добровольному разрешению возникающих споров;

– увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке;

– формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории Ивнянского района.

Оценка эффективности проекта представляет собой алгоритм оценки ее эффективности в процессе и по итогам реализации Проекта и основана на оценке результативности с учетом достижения целевых индикаторов, представленных в таблице 2.

Целевые индикаторы реализации Проекта

Наименование показателя эффективности	ед.измерения	2017	2018
увеличение количества консультаций по защите прав потребителей	Конс. на 1 тыс.чел.	3	5
повышение уровня информированности населения	до 5 ед.инфор. на 1 жителя	3	5
повышение удельного веса обращений потребителей, устраненных в добровольном порядке хозяйствующими субъектами, от числа поступивших обращений гражданско-правового характера	%	60	70
увеличение проведенных дней бесплатной юридической помощи населению Ивнянского района	%	50	80
привлечение образовательных учреждений для проведения конкурсов юридических эссе среди школьников	%	30	60
увеличение количества конкурсов по правовому просвещению и воспитанию населения в сфере защиты прав потребителей	%	60	80

Оценка эффективности реализации Проекта осуществляется по итогам ее исполнения за отчетный период. Источником информации для оценки эффективности реализации программы являются сведения представленные отделом экономического развития и потребительского рынка администрации района. Оценка осуществляется по следующим критериям:

– степень достижения за отчетный период реализации Проекта запланированных значений целевых индикаторов и показателей. Оценка достижения за отчетный период реализации Проекта запланированных результатов по каждому расчетному и базовому показателям измеряется на основании процентного сопоставления фактически достигнутых значений целевых индикаторов за отчетный период с их плановыми значениями за отчетный период по следующей формуле:

$$И = \frac{\Phi \times 100\%}{\Pi},$$

где: И - оценка достижения запланированных результатов; Ф - фактически достигнутые значения целевых индикаторов; П - плановые значения;

– степень выполнения мероприятий Проекта, которая измеряется на основании процентного сопоставления количества запланированных мероприятий Проекта и фактически выполненных по следующей формуле:

$$Ми = \frac{Мф \times 100\%}{Мп},$$

где: Ми - степень выполнения мероприятий Проекта; Мф - количество мероприятий, запланированных на отчетный период.

По итогам оценки эффективности реализации Проекта могут быть внесены следующие предложения по дальнейшей реализации:

- о корректировке целей, задач, перечня мероприятий Проекта;
- о сокращении финансирования Проекта за счет средств местного бюджета;
- о досрочном прекращении реализации Проекта.

Ресурсное обеспечение проекта. Реализацию Проекта осуществляет отдел экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района. В выполнении Проекта участвуют органы местного самоуправления муниципального образования «Ивнянский район», структурные подразделения и отделы Ивнянской районной администрации, образовательные учреждения, муниципальные библиотеки. Исполнители несут ответственность за своевременную реализацию намеченных мероприятий, рациональное использование выделенных денежных средств. Ответственный исполнитель: осуществляет оперативное управление Проекта и отчитывается в установленные сроки о ходе ее реализации; разрабатывает в пределах своих полномочий нормативные правовые акты, необходимые для реализации Проекта; обеспечивает взаимодействие органов местного самоуправления муниципального образования «Ивнянский район» и

структурных подразделений Ивнянской районной администрации в части реализации мероприятий, предусмотренных Проектом; по мере необходимости готовит предложения по корректировке перечня основных мероприятий на очередной финансовый год, осуществляет функции по планированию и мониторингу реализации мероприятий Проекта.

Реализация Проекта осуществляется за счет средств местного бюджета на основе муниципальных контрактов, заключаемых в соответствии с законодательством о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд, а также на основе заключаемых договоров с государственными образовательными учреждениями на оказание образовательных услуг. Общий объем финансирования проекта составляет 405 400 рублей на весь срок реализации. Финансовое обеспечение проекта по годам представлено в таблице 3.

Таблица 3

Финансовое обеспечение Проекта

№ п/п	Наименование мероприятия	Объем финансирования в рублях	
		2017	2018
1	обучение 2 сотрудников отдела экономического развития и потребительского рынка администрации района	17 800	17 800
2	проведение ежегодного муниципального конкурса, посвященного Дню защиты потребителей, по тематике «Самый грамотный потребитель»	20 000	25 000
3	Тиражирование 3 000 экземпляров (по 300 экземпляров 1 памятки) памяток для потребителей по 10 разработанным темам ежегодно	30 000	30 000
4	реализация цикла лекций по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, с приглашением внешних тренеров (2 раза в год)	3 200	3 600
5	проведение внутрирайонного конкурса творческих работ «Мои права и обязанности в сфере защиты прав потребителей»	15 000	22 000
6	проведение ежегодного конкурса юридических эссе в сфере защиты прав потребителей среди школьников старших классов	5 000	6 000
7	Приобретение учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей	100 000	110 000
ИТОГО		191 000	214 400

Оценка рисков внедрения проекта. На основе анализа мероприятий, предлагаемых для реализации в рамках настоящего проекта, выделены следующие риски его реализации. Риски, возникающие в ходе реализации проекта, условно делятся на следующие группы.

Операционные риски. Риски этой группы возникают в процессе реализации своих функций отделом экономического развития и потребительского рынка администрации района и обусловлены недостаточной квалификацией работников.

Системные риски. Данные риски связаны с недостаточной квалификацией муниципальных служащих, недобросовестным исполнением ими своих обязанностей, а также с утверждением в рамках реализации проекта нормативно-правовых актов, которые не в полной мере учитывают особенности мероприятий и недостаточно точно регламентируют процессы в сфере защиты прав потребителей.

Специфические риски. Данная группа рисков носит в основном методологический характер и выражается в некачественном формировании методик, которые не учитывают всех особенностей регулирования, экономико-финансовых, управленческих и административных взаимоотношений, характерных для реализации каждого мероприятия проекта, а также в некорректном применении методик в сфере защиты прав потребителей.

Основными мерами управления рисками с целью минимизации их влияния на достижение целей проекта выступают следующие:

- мониторинг; открытость и подотчетность;
- научно-методическое и экспертно-аналитическое сопровождение;
- информационное сопровождение и общественные коммуникации.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования организации защиты прав потребителей на муниципальном уровне, можно сделать следующие выводы.

1. Основными направлениями совершенствования выступают следующие: введение в структурные подразделения администрации муниципального образования, отвечающие за организацию защиты прав потребителей штатную должность юриста, чьей специализацией и основной компетенцией является представительство интересов потребителей в суде; обеспечить улучшение материального обеспечения данных структурных подразделений, в части обеспечения материальными ресурсами для развития деятельности в Интернете; обеспечить законодательное закрепление прав общественных объединений потребителей на участие в работе по формированию открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров и услуг; отнести защиту прав потребителей к вопросам местного значения путем внесения изменений в Федеральный Закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления».

2. В этих условиях особую актуальность приобретает реализация проекта «Школа правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей». Цель проекта заключается в повышении правовой грамотности различных категорий населения и специалистов администраций муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей. К задачам проекта отнесены: оказание правовой и информационной поддержки населению района в сфере защиты прав потребителей; организация и проведение занятий со школьниками старших классов по основам правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей; организация и проведение различных мероприятий правового характера для целевых групп (лекционные и семинарские занятия, круглые столы, беседы, игры, конкурсы, викторины, акции и т.д.); разработка и распространение методических, информационно-раздаточных материалов правового характера в сфере защиты прав потребителей; создание системы оценки и мониторинга правовой грамотности жителей муниципального образования в сфере защиты прав потребителей.

3. Предлагаемый к реализации проект включает в себя следующие мероприятия: повышение эффективности информационного сопровождения организации защиты прав потребителей; внедрение в образовательный процесс учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей; формирование и поддержка активного интереса у жителей Ивнянского района к вопросам защиты прав потребителей; повышение уровня знаний в области организации защиты прав потребителей; создание кадрового и институционального потенциала в области организации защиты прав потребителей. Планируемые результаты проекта: повышение уровня правовой грамотности и информированности населения Ивнянского района в сфере защиты прав потребителей; способность самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке; формирование у населения Ивнянского района навыков рационального потребительского поведения; повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей; приобретение определенных навыков и стереотипов поведения в условиях рыночной экономики субъектами предпринимательской деятельности, способствующих добровольному разрешению возникающих споров; увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке; формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории Ивнянского района.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На современном этапе развития актуализируется насущная необходимость эффективного обеспечения безопасности потребительского рынка, продиктованная низким качеством многих товаров и в целом – их опасностью для людей; фальсификацией не только товаров, но и товаросопроводительных документов, сертификатов качества, безопасности, страны происхождения, товарных знаков и др., что, в свою очередь, нарушает общепризнанный принцип соответствия товаров и услуг комплексу и уровню требований, установленных и закрепленных в соответствующих и надлежаще оформленных документах.

По-прежнему серьезную обеспокоенность вызывают нарушения в сфере обеспечения качества и безопасности продукции животного происхождения, размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных нужд, а контролирующими органами еще не принято достаточных мер, направленных на предотвращение импорта на территорию России сырья и продукции животного происхождения, зараженных особо опасными болезнями (в том числе общими для человека и животных).

В этой связи особо актуальным представляется создание на муниципальном уровне действенной системы защиты прав потребителей как одной из основных задач государственной потребительской политики.

Исследование организационно-правовых основ защиты прав потребителей на муниципальном показало, что основным субъектом в системе защиты прав потребителей выступают потребитель, которого мы рассматриваем как гражданина, имеющего намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К основным правам потребителей относятся: право на безопасность товаров;

право на информацию; право на выбор товаров; право на выражение своих интересов; право на удовлетворение основных потребностей; право на возмещение ущерба; право на потребительское образование; право на здоровую окружающую среду.

Государственная политика защиты прав потребителей представляет собой совокупность федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, полномочия которых в рассматриваемой области специально оговорены в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Составляющие систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на национальном, региональном и муниципальном уровнях.

На муниципальном уровне защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления» и Постановлениями глав муниципальных образований. Закон «О защите прав потребителей» предоставил органам местного самоуправления следующие полномочия: рассматривать жалобы потребителей; консультировать по вопросам защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Организация защиты прав потребителей населения на территории Ивнянского района осуществляется отделом экономического развития и потребительского рынка администрации района. С целью упорядочения административных процедур и административных действий разработан, согласован с прокуратурой и утвержден постановлением администрации Ивнянского района от 01.08.2013 №402 «Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ивнянского района», в котором определены сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан по

вопросам защиты прав потребителей, за исключением жилищно-коммунальных услуг. В целях совершенствования стратегических направлений развития системы защиты прав потребителей района реализуется «Стратегия развития системы защиты прав потребителей в Ивнянском районе на 2011-2020 годы».

Проведенное социологическое исследование показало, что случаи предложения рядовому потребителю некачественных товаров остаются достаточно частыми, причем по каждому виду как продовольственных, так и промышленных товаров. Согласно полученным данным, при возникновении необходимости граждане часто оказываются не в состоянии защитить свои законные потребительские права. Основной причиной этого является не столько игнорирование теми или иными хозяйствующими субъектами соответствующих положений Закона РФ «О защите прав потребителей», сколько совершенное незнание их самими потребителями. Убедительно в данном отношении выглядят данные о количестве попыток респондентов самостоятельно защитить свои права, во многих случаях, не имевших успеха, а также довольно высокий процент бездействующих по причине уверенности в бессмысленности этих попыток.

По результатам исследования были выявлены основные проблемы организации защиты прав потребителей на муниципальном уровне. Среди них можно назвать следующие: низкая правовая культура потребителей; недостаточная информированность населения о состоянии рынка, качестве и безопасности товаров и услуг, потребительских правах и обязанностях; низкая квалификация кадров в оптовых организациях и розничных торговых предприятиях; слабая система взаимодействия между органами, наделенными функциями контроля; недостаточная реализация полномочий и потенциала общественных объединений потребителей.

Основными направлениями совершенствования организации защиты прав потребителей на муниципальном уровне выступают следующие: введение в структурные подразделения администрации муниципального образования,

отвечающие за организацию защиты прав потребителей штатную должность юриста, чьей специализацией и основной компетенцией является представительство интересов потребителей в суде; обеспечить улучшение материального обеспечения данных структурных подразделений, в части обеспечения материальными ресурсами для развития деятельности в Интернете; обеспечить законодательное закрепление прав общественных объединений потребителей на участие в работе по формированию открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров и услуг; отнести защиту прав потребителей к вопросам местного значения путем внесения изменений в Федеральный Закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления».

В этих условиях особую актуальность приобретает реализация проекта «Школа правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей». Цель проекта заключается в повышение правовой грамотности различных категорий населения и специалистов администраций муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей. К задачам проекта отнесены: оказание правовой и информационной поддержки населению района в сфере защиты прав потребителей; организация и проведение занятий со школьниками старших классов по основам правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей; организация и проведение различных мероприятий правового характера для целевых групп (лекционные и семинарские занятия, круглые столы, беседы, игры, конкурсы, викторины, акции и т.д.); разработка и распространение методических, информационно-раздаточных материалов правового характера в сфере защиты прав потребителей; создание системы оценки и мониторинга правовой грамотности жителей муниципального образования в сфере защиты прав потребителей.

Предлагаемый к реализации проект включает в себя следующие мероприятия: повышение эффективности информационного сопровождения

организации защиты прав потребителей; внедрение в образовательный процесс учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей; формирование и поддержка активного интереса у жителей Ивнянского района к вопросам защиты прав потребителей; повышение уровня знаний в области организации защиты прав потребителей; создание кадрового и институционального потенциала в области организации защиты прав потребителей. Планируемые результаты проекта: повышение уровня правовой грамотности и информированности населения Ивнянского района в сфере защиты прав потребителей; способность самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке; формирование у населения Ивнянского района навыков рационального потребительского поведения; повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей; приобретение определенных навыков и стереотипов поведения в условиях рыночной экономики субъектами предпринимательской деятельности, способствующих добровольному разрешению возникающих споров; увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке; формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей на территории Ивнянского района.

По результатам проведенного исследования можно сформулировать ряд рекомендаций в адрес администрации Ивнянского района:

– подготовить и опубликовать доклад о защите прав потребителей в Ивнянском районе; актуализировать информацию, посвященную защите прав потребителей, на странице в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет» на сайте администрации Ивнянского района www.ivnya-rayon.ru;

– организовать обучение 2 сотрудников отдела экономического развития и потребительского рынка администрации района на краткосрочных

курсах повышения квалификации; 1 сотрудника – по программе переподготовки по направлению «Юриспруденция»;

– организовать и реализовать цикл лекций по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей для целевых групп населения на базе Центров правовой информации муниципальных библиотек района;

– обеспечить создание системы оценки и мониторинга правовой грамотности жителей муниципального образования в сфере защиты прав потребителей;

– обеспечить разработку и распространение методических, информационно-раздаточных материалов правового характера в сфере защиты прав потребителей;

– обеспечить внедрение в образовательный процесс учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // Генеральная Ассамблея организации Объединенных наций [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/>.
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ [Текст] ((ред. от 28.11.2015)) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. – № 1. – Ст. 1.
3. О защите прав потребителей [Текст] : Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) // Собр. законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.
4. Абалкин, Л.И. Экономическая энциклопедия [Текст] / Л.И. Абалкин. – М. : Экономика, 2011. – 1055 с.
5. Айман, Т.О. Защита прав потребителей [Текст] / Т.О. Айман. – СПб. : РИОР, 2010. – 104 с.
6. Акимычев, А.Г. Защита прав потребителя в условиях кризиса [Текст] / А.Г. Акимычева. – М. : Юрайт, 2013. – 451с.
7. Анищенко, П.Л. Защити свои права [Текст] / П.Л. Анищенко. – М. : Солитер, 2010. – 211 с.
8. Безрукова, Д.Д. Формирование института защиты интересов и прав потребителей в России с использованием мирового опыта [Текст] : дис. ... канд. эконом. наук : 08.00.05 /Д.Д. Безрукова. – М., 2010. – 194 с.
9. Верещагин, А.И. О функциях и государственных услугах, оказываемых Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст] / А.И. Верещагин, С.Н. Куликов, Г.И. Хорошавина, Т.А. Середина // Здоровье населения и среда обитания. – 2010. – № 12. – С. 5-6.

10. Ворожбит, О.Ю. Налоговая политика государства и её влияние на развитие предпринимательства [Текст] / О.Ю. Ворожбит // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2010. – № 5. – С. 9-16.
11. Гафарова, Г.Р. Защита прав потребителей [Текст] / Г.Р. Гафарова. – М. : Юстицинформ, 2012. – 376 с.
12. Глушкова, Л.И. Опыт применения социологических исследований в реализации полномочий Управления Роспотребнадзора по республике Коми по защите прав потребителей [Текст] / Л.И. Глушкова, Е.А. Никифорова, О.А. Акулова // Здоровье населения и среда обитания. – 2010. – № 10. – С. 42-45.
13. Гребеньков, С.В. Защита прав потребителей. Теоретические и организационные основы системы защиты прав потребителей [Текст] / С.В. Гребеньков, Ю.Н. Петров. – СПб. : Специальная литература, 2014. – 173 с.
14. Гришаев, С.П. Права потребителей [Текст] / С.П. Гришаев. – М. : Норма, 2011. – 344 с.
15. Евтушенко, Р.О. Права потребителя [Текст] / Р.О. Евтушенко – Саратов :СГУ, 2015. - 341с.
16. Ешкилева, Н.А. Отдельные аспекты государственного контроля в сфере защиты прав потребителей (на примере Владимирской области) [Текст] / Н.А. Ешкилева // Вестник Владимирского юридического института. – 2011. – № 4. – С. 136-139.
17. Зорин, С.М. Проблемно – целевой метод регулирования регионального потребительского рынка [Текст]: автореф. дис. ... канд. экон. наук / С.М.Зорин. – Ижевск, 2010. – 23 с.
18. Корень, А.В. Анализ подходов к оценке предпринимательской активности [Текст] / А.В. Корень, Е.В. Корнева // Экономика и предпринимательство. – 2013. – № 12-2 (41-2). – С. 941-944.

19. Корень, А.В. Актуальные проблемы и пути совершенствования налога на доходы физических лиц в Российской Федерации [Текст] / А.В. Корень, В.В. Першина // Глобальный научный потенциал. – 2014. – № 5 (38). – С. 63-65.

20. Корень, А.В. Проблема низкого уровня финансовой грамотности населения и пути её решения [Текст] / А.В. Корень, Е.В. Корнева // В мире научных открытий. – 2010. – № 4-9. – С. 39-42.

21. Корень, А.В. Региональная налоговая политика как инструмент формирования благоприятного инвестиционного климата на Дальнем Востоке [Текст] / А.В. Корень, А.В. Татуйко // Глобальный научный потенциал. – 2014. – № 11 (44). – С. 14-19.

22. Корень, А.В. Роль и значение региональных налогов в современном развитии Приморского края [Текст] / А.В. Корень, О.В. Шефер // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 2. – С. 434-437.

23. Корниенко К.А. Зарубежный опыт государственного регулирования предпринимательской деятельности и возможности его использования в России [Текст] / К.А. Корниенко, И.А. Самсонова // Проблемы современной экономики (Новосибирск). – 2012. – № 8. – С. 75-81.

24. Костина, К.В. Правовое регулирование организации и деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст] : дисс..... канд. юридич. наук : 12.00.14 / К.В. Костина. – Саратов, 2012. – 243 с.

25. Кузнецов, Н.Г. Потребитель в море товаров [Текст] / Н.Г. Кузнецов. – Саратов : Изд. СГУ, 2011. – 211с.

26. Лапшин, П.О. Права потребителей в РФ [Текст] / П.О. Лапшин. – М. : Веко, 2013. – 451с.

27. Лепявко, Е. Н. Защита прав потребителей органами местного самоуправления [Текст] / Е.Н. Лепявко // Управление городом: теория и практика. – 2012. – № 1 (4). – С. 60-65.

28. Мамонтов, В.А. Пределы государственного вмешательства в сферу частных интересов предпринимателя в целях защиты прав потребителей [Текст] / В.А. Мамонтов // Вестник Московского университета МВД России. – 2011. – № 5. – С. 111-115.

29. Маркова, О. Защита прав потребителей: гражданско-правовой аспект [Текст] / О. Маркова, Т.Н. Кирдяшкина // Успехи современного естествознания. – 2011. – № 8. – С. 242-249.

30. Масыкин, А.Н. Социально-экономический механизм защиты прав потребителя в обеспечении качества продукции [Текст] : автореф. дис. ... канд. эконом. наук / А.Н. Масыкин. – Тамбов, 2012. – 211 с.

31. Мильнер, Б.З. Системный подход к организации управления [Текст] / Б.З. Мильнер и др. – М. : Экономика, 2013. – 421 с.

32. Митрофанова, Е.В. Разработка стандартов консультирования по вопросам защиты прав потребителей (на примере опыта работы ФГУЗ «ЦГИЭ в Свердловской области») [Текст] / Е.В. Митрофанова // Цивилист. – 2010. – № 4. – С. 64-68.

33. Михеев, Д. Потребление продовольствия: реальность и перспективы [Текст] / Д. Михеев // Всероссийский экономический журнал. 2011. – №3. – С. 86-92.

34. Науджина, Е.В. Исторический аспект становления защиты прав потребителей в России [Текст] / Е.В. Науджина // Современное право. – 2014. – № 6. – С. 140-144.

35. Никифорова, Н.В. Проблемы развития местного самоуправления на современном этапе [Текст] : материалы научной конференции НОУ ВПО Центросоюза РФ «СИБУПК» (4-15 апреля 2011г.) / Н.В. Никифорова. – Новосибирск : Изд-во НОУ ВПО Центросоюза РФ «СИБУПК», 2011. – С. 52-63.

36. Паникарова, С.В. Программно-целевой подход в региональной экономике [Текст] / С.В. Паникарова // ЭКО. – 2013. – № 1. – С.101-112.

37. Паранчева, Н.В. Историко-правовые аспекты защиты прав потребителей в Российской Федерации [Текст] / Н.В. Паранчева // Вестник Академии права и управления. – 2011. – № 24. – С. 184-192.
38. Райлян, А.А. Потребительское право России [Текст] / А.А. Райлян. – Месса. : Юридический Центр Пресс, 2015. – 450 с.
39. Сидорова, Е.А. Актуальные проблемы защиты прав потребителей [Текст] / Е.А. Сидорова // Гражданин и право. – 2010. – № 4. – С. 57-59.
40. Сумская, Е.Г. Потребительское право в вопросах и ответах [Текст] / Е.Г. Сумская. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. – 224 с.
41. Сутягин, А.В. Все о защите прав потребителей [Текст] / А.В. Сутягин. – М. : Гросс-Медиа, 2014. – 166с.
42. Суханов, А.В. Сфера действия статьи 238 УК РФ в области защиты здоровья, жизни и прав потребителей. Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение [Текст] / А.В. Суханов // Вопросы теории и практики. – 2012. – № 1. – С. 70-72.
43. Тужилова-Орданская, Е.М. Защита прав потребителя: проблемы и тенденции развития [Текст] / Е.М. Тужилова-Ордынская // Власть Закона. – 2012. – № 4. – С. 69-75.
44. Туровская, В.А. Соотношение функций по контролю и надзору, реализуемых Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст] / В.А. Туровская, К.А. Туровская // Государственная власть и местное самоуправление. – 2011. – № 7. – С. 29-32.
45. Ульянова, В.Н. Проблемы административно – правового регулирования потребительского рынка [Текст] / В.Н. Ульянова // Правовая политика и жизнь. – 2010. – №3. – С. 70-70.
46. Федотова, Л.С. Тенденции развития регионального рынка продовольственных товаров в современных условиях [Текст] / Л.С. Федотова // Вестник Удмуртского университета. – 2012. – № 1. – С. 78-88.

47. Хейне, П. Экономический образ мышления [Текст] / П. Хейне. – М. : Экономика, 2013. – 204 с.
48. Ходыкин, И.М. Полномочия органов местного самоуправления на территории Белгородской области в сфере защиты прав потребителей [Текст] / И. М. Ходыкин // Молодой ученый. – 2014. – №1. – С. 266-267.
49. Шевяков, А.Ю. Неравенство доходов как фактор экономической и демографической динамики [Текст] : монография / А.Ю. Шевяков. – М. : ИСЭПН РАН. – 2010. – 43 с.
50. Шматко, А.В. Административно-правовой механизм защиты прав потребителей [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 / А.В. Шматко. – Ростов-на-Дону, 2011. – 185 с.
51. Шувараков, А.С. Деятельность органов местного самоуправления по защите прав потребителей и формированию потребительского права [Текст] / А.С. Шувараков // Сибирский торгово-экономический журнал. – 2013. – № 1(17). – С. 148-153.

ПРИЛОЖЕНИЯ

период	Работа со СМИ (кол-во)					Семинары с учащимися		Семинары / совещания с предпринимателями		Встречи с населением		Проведение конференций		Проведение выставок (кол-во)	Организация ЗПП в сельских округах районах		
	Публикации в газете	Выступления по радио	Репортажи на телевидении	Информация на сайте администрации района	Информация о работе ЕОП	Количество семинаров	Количество человек	Количество семинаров	Количество человек	Количество встреч	Количество человек	Количество конференций	Количество человек		Всего сельских округов на территории района	Количество назначенных уполномоченных по ЗПП	Дано консультаций
2011	2			12	3	1	27	2	61	2	114			2	15	15	
2012	3			21	3	1	35	2	65	2	127			2	15	15	
2013	3			29	3	2	58	4	120	3	259			3	15	15	

2014	4			34	3	3	97	4	147	4	287			3	15	15	
2015	5	-	-	37	3	4	142	6	182	4	298	0	0	3	15	15	0

АНКЕТА

1. Как часто Вы сталкивались со случаями приобретения некачественных продовольственных товаров?

- 1) менее 3 раз
- 2) 3-7 раз
- 3) более 7 раз

2. Определите вид продовольственного товара, по которому у Вас возникли проблемные ситуации по приобретению:

- 1) Молочная продукция
- 2) Кулинарная продукция
- 3) Плодоовощная продукция
- 4) Крупы
- 5) Хлебо-булочная продукция
- 6) Полуфабрикаты
- 7) Алкогольная продукция
- 8) Колбасные изделия
- 9) Кондитерские изделия
- 10) Мясная продукция
- 11) Консервные изделия
- 12) Рыбная продукция
- 13) Продукция птицеперерабатывающей пром-сти

3. 2. Определите вид промышленных товара, по которому у Вас возникли проблемные ситуации по приобретению:

- 1) Одежда
- 2) Парфюмерия, косметика
- 3) Сложная бытовая техника
- 4) Обувь
- 5) Товары бытовой химии
- 6) Животные и растения
- 7) Автотранспортные средства
- 8) Товары для детей
- 9) Средства гигиены

- 10) Спортивный инвентарь
- 11) Строительные материалы
- 12) Мебель
- 13) Радиоэлектронная аппаратура

3. Приходилось ли Вам обращаться в органы местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей?

- 1) да
- 2) нет

4. Откуда вы узнали о муниципальной услуге по вопросам защите прав потребителей?

- 1) из средств массовой информации
- 2) от родных, знакомых
- 3) приходилось ранее обращаться
- 4) _____ (иной источник)

5. При приобретении товаров обращаете ли Вы внимание на информацию о производителе, о составе продукции, сроке ее годности и пр.?

- 1) всегда
- 2) никогда
- 3) иногда
- 4) затрудняюсь ответить

6. Пользуетесь ли Вы информацией для потребителей, размещенной на информационных стендах в магазинах и на предприятиях оказывающих услуги?

- 1) да
- 2) нет
- 3) информация не размещена

7. Профессиональны ли действия продавцов при предъявлении к ним претензий о низком качестве товара?

- 1) всегда
- 2) иногда
- 3) никогда
- 4) затрудняюсь ответить

8. Где чаще нарушаются права потребителей?

- 1) на рынке
- 2) в магазинах «пошаговой» доступности
- 3) в интернет -магазине
- 4) в местах мелкорозничной торговли
- 5) на ярмарках
- 6) в крупных торговых центрах
- 5) более 30 дней
- 6) услуга не была оказана

9. Знаете ли Вы потребительское законодательство, в том числе закон РФ « О защите прав потребителей»?

- 1) да, хорошо
- 2) имею представление
- 3) нет
- 4) затрудняюсь ответить

10. Всегда ли Вам при покупке товара выдают чек контрольно-кассовой машины?

- 1) да
- 2) нет

3) только по требованию

11. Считаете ли Вы, что ослабление контроля за деятельностью торговых организаций повлияло на качество реализуемых товаров?

- 1) да
- 2) нет
- 3) затрудняюсь ответить

12. В случае приобретения некачественного товара Вы отстаиваете свои права?

- 1) да, самостоятельно
- 2) да, с помощью специалистов муниципальной администрации
- 3) да, с помощью общественной организации
- 4) да, обращаюсь в судебные органы
- 5) нет
- 6) другое _____

13. Что мешает Вам защищать свои права потребителя?

- 1) плохо знаю свои права
- 2) не знаю куда обращаться
- 3) не верю в успех
- 4) слишком хлопотно
- 5) другое _____

14. Могли бы Вы защитить свои права самостоятельно, если бы располагали более полной информацией?

- 1) да
- 2) нет
- 3) затрудняюсь ответить

15. Каким образом, по Вашему мнению, необходимо улучшить работу среди населения по вопросам защиты прав потребителей?

- 1) с помощью телевидения, СМИ, интернета
- 2) с помощью обучения в школах, вузах
- 3) распространения положительного опыта защиты прав потребителей
- 4) усиление контроля над исполнением судебных решений
- 5) социальная реклама
- 6) усиления контроля на торговыми организациями.

16. Ваш возраст:

- 1) от 18 до 24 лет
- 2) от 25 до 34 лет
- 3) от 35 до 44 лет
- 4) от 45 до 54 лет
- 5) старше 55 лет

17. Ваш пол:

- 1) мужской
- 2) женский

18. Ваше образование:

- 1) неполное среднее
- 2) среднее общее
- 3) среднее специальное
- 4) незаконченное высшее
- 5) высшее
- 6) научная степень

19. Ваши предложения пожелания:

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Распределение ответов респондентов по приобретению некачественных продовольственных товаров различных видов, представляющее все вошедшие в выборку населённые пункты

Молочная продукция	49,00%
Кулинарная продукция	20,00%
Фрутоовощная продукция	20,00%
Крупы	8,00%
Хлебо-булочная продукция	18,00%
Полуфабрикаты	25,00%
Алкогольная продукция	15,00%
Колбасные изделия	24,00%
Кондитерские изделия	21,00%
Мясная продукция	16,00%
Консервные изделия	31,00%
Рыбная продукция	23,00%
Продукция птицеперераб. пром-сти	8,00%

Распределение ответов респондентов по приобретению некачественных промышленных товаров различных видов, представляющее все вошедшие в выборку населённые пункты

Одежда	29%
Парфюмерия, косметика	14%
Сложная бытовая техника	19%
Обувь	48%
Товары бытовой химии	11%
Животные и растения	3%
Автотранспортные средства	5%
Товары для детей	17%
Средства гигиены	14%

Спортивный инвентарь	11%
Строительные материалы	12%
Мебель	20%
Радиоэлектронная аппаратура	20%

Паспорт проекта

«Школа правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей»

Цель проекта	повышение правовой грамотности различных категорий населения и специалистов администраций муниципальных образований в сфере защиты прав потребителей
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<ul style="list-style-type: none"> - повышение эффективности информационного сопровождения организации защиты прав потребителей; - внедрение в образовательный процесс учебных курсов, программ, учебно-методических материалов, обеспечивающих получение знаний в области защиты прав потребителей; - формирование и поддержка активного интереса у жителей Ивнянского района к вопросам защиты прав потребителей; - повышение уровня знаний в области организации защиты прав потребителей; - создание кадрового и институционального потенциала в области организации защиты прав потребителей.
Результаты проекта	<ul style="list-style-type: none"> - повышение уровня правовой грамотности и информированности населения Ивнянского района в сфере защиты прав потребителей; - способность самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке; - формирование у населения Ивнянского района навыков рационального потребительского поведения; - повышение уровня доступности и оперативности защиты нарушенных прав потребителей; - приобретение определенных навыков и стереотипов поведения в условиях рыночной экономики субъектами предпринимательской деятельности, способствующих добровольному разрешению возникающих споров; - увеличение доли потребительских споров, разрешаемых в досудебном порядке; - формирование системы обеспечения эффективной и доступной защиты прав

	потребителей на территории Ивнянского района.
Риски проекта	Операционные риски Системные риски Специфические риски
Пользователи результата проекта	- население муниципального образования; - отдел экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района; - структурные подразделения администрации района; - администрации сельских поселений