

ДОДАТОК
до рішення _____ сесії
Полтавської обласної ради
_____ скликання
від _____ 2013

ПРОГРАМА
захисту прав споживачів у Полтавській області
на 2014-2015 роки

1. Загальна характеристика програми

Програма захисту прав споживачів у Полтавській області на 2014 - 2015 роки (далі – Програма) розроблена Департаментом економічного розвитку облдержадміністрації на виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 червня 2013 року № 777-р «Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів». Програма спрямована на створення сприятливих умов для реалізації споживачами Полтавщини своїх законних прав, а також забезпечення дотримання суб'єктами господарювання (виробниками товарів, робіт та послуг) вимог чинного законодавства при діяльності на регіональному споживчому ринку.

2. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована програма

У провідних країнах світу проблеми якості та захисту прав споживачів є питаннями національної безпеки й перебувають у фокусі економічних інтересів держави та громадян. Європейська модель ділової досконалості, основою якої є концепція загального управління якістю, базується не стільки на якості виробленої продукції чи наданих послуг, скільки на якості роботи підприємства в цілому. При цьому задоволення потреб та прав споживачів знаходиться на першому місці, випереджаючи такі критерії, як ділові результати, процеси, лідерство, управління колективом тощо.

В Україні у зазначеній сфері напрацьована певна нормативно-правова база, яка регулює відносини між споживачами та виробниками товарів, робіт і послуг.

Так, Законом України «Про захист прав споживачів» встановлені права споживачів, визначений механізм їх захисту.

Відповідно до вимог вказаного Закону в Україні створена і функціонує державна система захисту прав споживачів, яка виконує:

- розгляд заяв та звернень споживачів, надання консультацій з питань споживчого законодавства;
- проведення перевірок господарюючих суб'єктів, вжиття заходів добровільного врегулювання спорів та захист законних прав та інтересів споживача, вжиття заходів економічного та адміністративного впливу на порушників законодавства;
- здійснення досудового захисту прав споживачів;
- інформування та навчання населення;
- надання пропозицій щодо вдосконалення захисту прав споживачів.

З метою підвищення якості продукції здійснюється адаптація національних стандартів до міжнародних вимог.

На сьогодні фонд національних стандартів становить 27 тисяч

документів, з яких понад 7 тисяч гармонізовано з міжнародними та європейськими. На різних етапах розроблення знаходиться ще близько 400 проектів таких національних стандартів.

В області проводиться значна робота щодо підвищення конкурентоспроможності місцевих виробників та якості їх товарів і послуг.

Зокрема, за 2012 рік фахівцями ДП «Полтавастандартметрологія» було видано 759 сертифікатів відповідності, в тому числі на промислову продукцію – 330, на харчову – 326, на послуги – 103;

проведено роботи з визнання результатів сертифікації продукції та видано 86 свідоцтв про визнання, з них на промислову продукцію – 58, на харчову продукцію – 28;

zareєстровано 464 декларації про відповідність продукції вимогам Технічних регламентів, сертифіковано 37 систем управління якістю, 25 систем управління безпекою та гігієною праці.

Підприємства регіону взяли активну участь у Всеукраїнському конкурсі «100 кращих товарів України» та регіональному конкурсі «Полтавська марка».

Важливу роль у справі захисту прав споживачів відіграють громадські організації споживачів, які надають юридичні, експертні, консультаційні послуги у даному напрямку громадянам області. На сьогодні зареєстровані 4 громадські організації споживачів.

Разом з тим моніторинг стану споживчого ринку свідчить про те, що існуюча система захисту прав споживачів не забезпечує покладених на неї завдань. Кількість порушень суб'єктами господарської діяльності вимог чинного законодавства у зазначеній сфері залишається досить значною.

Так, за 9 місяців 2013 року до Інспекції з питань захисту прав споживачів у Полтавській області надійшло 1233 звернення. Розглянуто і задоволено 1178 звернень, що складає 96%.

Споживачам повернуто понад 1 мільйон гривень за придбані ними неякісні товари, роботи, послуги. У ході проведення 198 планових та 82 позапланових перевірок за зверненнями споживачів забраковано і знято з продажу товарів на суму понад 500 тис. гривень за невідповідністю показникам якості і безпеки, відсутністю документів, що їх підтверджують, без повної, достовірної і своєчасної супроводжувальної інформації про товари, роботи, послуги.

Проблеми забезпечення належного рівня захисту прав споживачів в області та державі обумовлені такими факторами:

- недосконалістю чинної нормативно-правової бази, що ускладнює вирішення питань захисту прав споживачів ;
- неефективністю контролю за надходженням на ринок продукції неналежної якості, зокрема такої, що становить небезпеку для життя та здоров'я споживачів;
- монополізацією послуг житлово-комунальної сфери, зв'язку і транспорту, що не дозволяє споживачам обирати послуги, які за якістю та кількістю відповідають їх вимогам;
- низьким рівнем правової освіти та інформаційної підтримки споживачів у реалізації їх прав;

- недосконалістю механізму розгляду скарг у сфері захисту прав споживачів;
- обмеженою кількістю незалежних організацій з проведення експертних досліджень якості та безпечності товарів і послуг;
- відсутністю фінансової підтримки державою громадських організацій споживачів.

3. Мета програми

Метою Програми є запровадження системного підходу до розв'язання проблем у сфері захисту прав споживачів та сприяння адаптації і гармонізації національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС.

Програма спрямована на об'єднання зусиль органів виконавчої влади та громадських організацій області з метою досягнення максимально ефективного захисту прав споживачів на основі комплексного підходу до питань удосконалення законодавства, механізмів захисту прав споживачів, підвищення їх правової грамотності та подальшого розвитку споживчої освіти.

4. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми, строки та етапи виконання програми

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 5 червня 2013 року № 777-р схвалено Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів (далі – Концепція).

Згідно з Концепцією сфера захисту прав споживачів має бути реформована та приведена у відповідність до вимог нормативів Європейського Союзу.

Державна політика у зазначеній сфері зосереджується на удосконаленні законодавства, створенні належних умов для співпраці і взаємодії органів влади та громадських організацій споживачів, підвищення рівня поінформованості споживачів щодо їх прав, удосконаленні механізму реалізації таких прав та судового захисту прав споживачів.

Концепцію передбачається реалізувати протягом 2013-2014 років.

З урахуванням регіональних особливостей реалізація в області державної політики у сфері захисту прав споживачів передбачається шляхом:

напрацювання пропозицій щодо удосконалення законодавства з питань державного ринкового нагляду та державного контролю за дотриманням законодавства про захист прав споживачів;

координація діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів;

підвищення рівня правової обізнаності та поінформованості споживачів про їх законні права;

запровадження просвітницьких заходів та освітніх програм з питань захисту прав споживачів, видання навчальних посібників;

утворення громадських консультаційних центрів;

створення належних умов для співпраці і взаємодії органів виконавчої влади, місцевого самоврядування та громадських організацій споживачів;

створення системи проведення експертизи продукції з метою встановлення причин втрати її якості (споживча експертиза);

удосконалення процедури розгляду скарг у сфері захисту прав споживачів;

підтримка діяльності громадських організацій споживачів відповідно до вимог чинного законодавства;

систематичного висвітлення в засобах масової інформації діяльності державних органів у сфері захисту прав споживачів;

організація конкурсів, виставок якісної продукції Полтавських виробників;

забезпечення контролю за безпекою та якістю товарів, робіт і послуг на регіональному споживчому ринку.

Виконання Програми здійснюється шляхом планування, фінансування та реалізації ряду організаційних, навчальних, інформаційних заходів, проведення конкурсів та виставок, залучення громадськості до процесів впровадження в області державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Програма виконується в один етап, строк реалізації – 2014-2015 роки.

5. Результативні показники (критерії оцінки ефективності виконання заходів програми)

Виконання заходів програми сприятиме:

- насиченню споживчого ринку якісною та безпечною продукцією;
- забезпеченню належного рівня захисту прав споживачів;
- підвищенню рівня соціальної стабільності;
- підвищенню ефективності системи запобігання надходженню небезпечних, фальсифікованих товарів або товарів неналежної якості на споживчий ринок;

- забезпеченню ефективної взаємодії органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, громадських організацій споживачів у формуванні та реалізації законодавства з питань захисту прав споживачів;

Критерієм оцінки ефективності виконання заходів Програми є рівень задоволення обґрунтованих скарг споживачів на якість товарів, робіт і послуг.

6. Показники витрат, що забезпечують виконання програми

Заходи Програми реалізуються за рахунок коштів, передбачених на фінансування діяльності виконавців Програми, коштів обласного бюджету, коштів підприємств і організацій області. Обсяг фінансування з обласного бюджету становить 40 тис. грн. і здійснюється в межах бюджетних призначень на відповідний рік.

7. Система управління та контроль за ходом виконання програми

Програма реалізується структурними підрозділами обласної державної адміністрації, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, місцевими органами виконавчої влади, підприємствами і організаціями у межах своїх повноважень за підтримки місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та громадських організацій, що є виконавцями заходів Програми.

Безпосередній контроль за виконанням заходів і завдань Програми здійснюють відповідальні виконавці, а за цільовим використанням коштів – головний розпорядник коштів.

Відповідальні виконавці заходів Програми інформують обласну державну адміністрацію про стан виконання заходів, визначених даною Програмою, відповідно до визначених термінів виконання.

Узагальнення поданої інформації про хід виконання Програми забезпечує Департамент економічного розвитку облдержадміністрації.

Хід виконання Програми підлягає розгляду на засіданнях колегій Департаменту економічного розвитку облдержадміністрації та профільної комісії обласної ради.

Додаток № 1 до
Програми захисту прав
споживачів у Полтавській
області на 2014 -2015 роки

ПАСПОРТ
обласної Програми захисту прав споживачів
на 2014-2015 роки

1.	Ініціатор розробки програми	Департамент економічного розвитку облдержадміністрації
2.	Дата, номер і назва розпорядчого документа органу виконавчої влади про розробку документа	Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 червня 2013 року № 777-р „Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів”
3.	Регіональний замовник програми	Департамент економічного розвитку облдержадміністрації
4.	Розробник програми	Департамент економічного розвитку облдержадміністрації
5.	Співрозробники програми	Інспекція з питань захисту прав споживачів у Полтавській області, ДП „Полтавастандартметрологія”, Головне управління ветмедицини в Полтавській області, Головне управління Держсанепідслужби України в Полтавській області, Департамент інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації, Громадська рада при облдержадміністрації
6.	Відповідальний виконавець програми	Департамент економічного розвитку облдержадміністрації
7.	Термін реалізації програми	2014-2015 роки
7.1	Етапи виконання програми	Програма реалізується в 1 етап
8.	Перелік місцевих бюджетів, які беруть участь у виконанні програми	Обласний бюджет
9.	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми, тис. грн., усього:	40,0
9.1	У тому числі:	
	кошти обласного бюджету, тис. грн.	40,0

Додаток № 2 до
Програми захисту прав
споживачів у Полтавській
області на 2014 -2015 роки

**Ресурсне забезпечення обласної Програми захисту прав споживачів
на 2014-2015 роки**

Обсяг коштів, які пропонується залучити на виконання програми	Етапи виконання програми		Усього витрат на виконання програми
	I	II	
	2014 рік	2015 рік	
Обсяг ресурсів, усього, тис. грн., в тому числі:	20,0	20,0	40,0
державний бюджет, тис. грн.	-	-	-
обласний бюджет, тис. грн.	20,0	20,0	40,0
районні, міські (міст обласного підпорядкування), тис. грн.	-	-	-
бюджети сіл, селищ, міст районного підпорядкування, тис.грн.	-	-	-
кошти не бюджетних джерел, тис. грн..	-	-	-