



**КОМИТЕТ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

12.04.2018 г.

№ 22-н

Волгоград

Об утверждении программы "Обеспечение защиты прав потребителей в
Волгоградской области" на 2018 – 2020 годы

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" и во исполнение подпункта "б" пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Государственного совета Российской Федерации от 18 апреля 2017 г., утвержденным 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить программу "Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области" на 2018 – 2020 годы".
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Временно осуществляющий полномочия
заместителя Губернатора Волгоградской области -
председателя комитета промышленности
и торговли Волгоградской области

Н.В. Стрельцова



Целевые индикаторы и показатели

Количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав

Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации всех видов, направленных на повышение потребительской грамотности населения

Количество органов местного самоуправления Волгоградской области и территориальных подразделений Волгоград в которых оказывают бесплатные консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей

Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей (на 100 тыс. населения региона)

Количество мероприятий по мониторингу состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей

Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей

Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для органов местного самоуправления, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей

Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, поступивших в органы местного самоуправления региона

Характеристика программных мероприятий

- Совершенствование механизмов обеспечения прав потребителей;
 - обеспечение взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей;
 - информирование потребителей по вопросам обеспечения и защиты их прав;
 - профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

Сроки реализации

- 2018 - 2020 годы

Объемы и источники финансирования

- Финансирование Программы за счет средств областного бюджета не предусмотрено

Ожидаемые конечные результаты реализации

Обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет

Программы и показатели социально-экономической эффективности

взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления, общественных объединений и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

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

- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями);

- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка

1. Характеристика проблем (задач), решение которых осуществляется путем реализации Программы

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" субъектом Российской Федерации осуществляются мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

На основании Постановления Администрации Волгоградской области от 24 ноября 2014 г. № 31-п "Об утверждении Положения о комитете промышленности и торговли Волгоградской области" комитет промышленности и торговли Волгоградской области (далее именуется – Комитет) является органом исполнительной власти Волгоградской области, уполномоченным в области защиты прав потребителей и осуществляет следующие полномочия:

- участвует в реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на территории Волгоградской области;

- содействует реализации и защите прав потребителей;

- осуществляет работу, направленную на повышение правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей.

Для реализации Комитетом мероприятий по осуществлению защиты прав потребителей на территории Волгоградской области в соответствии с постановлением Администрации Волгоградской области от 13 октября 2008 г. № 89-п "Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации ведомственных целевых программ", разработана ведомственная целевая программа "Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области" на 2018 - 2020 годы (далее - Программа).

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей Волгоградской области, снижение социальной напряженности на потребительском рынке региона.

Актуальность вопроса и необходимость повышения эффективности защиты прав потребителей были подчеркнуты на заседании Государственного совета Российской Федерации об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей, состоявшемся 18 апреля 2017 года.

Одной из причин, порождающей многочисленные нарушения прав потребителей, является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав.

Проведенный Комитетом мониторинг поступивших обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей показал, что в Волгоградской области по итогам 2017 года поступило более 12 тысяч обращений граждан в органы местного самоуправления в Волгоградской области, связанных с нарушением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей". Наибольшее количество жалоб связано с качеством реализованных товаров – они составляют более 75% от общего числа обращений. Порядка 7% претензий касаются сферы ЖКХ, более 6% – оказания бытовых услуг.

С учетом снижения административных барьеров, риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

Поскольку предупреждение нарушения прав потребителей не может быть достигнуто только через реализацию контрольно-надзорных функций, важнейшим направлением деятельности является применение мер превентивного характера, направленных на повышение правовой грамотности и социальной ответственности хозяйствующих субъектов и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Для повышения эффективности защиты прав потребителей на территории Волгоградской области необходим переход на качественно новый уровень защиты прав потребителей, для чего требуются новые организационные подходы, в том числе внедрение программно-целевых методов.

Реализация мероприятий Программы позволит обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, повысить социальную защищенность граждан Волгоградской области.

2. Основные цели и задачи Программы

Исходя из приоритетов государственной политики в сфере защиты прав потребителей сформулирована цель Программы – развитие системы обеспечения прав потребителей в регионе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

Для достижения поставленной цели предусматривается решение следующих задач:

1. создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в регионе в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей;

2. повышение уровня правовой грамотности и формирование у

2. повышение уровня правовой грамотности и формирование у

населения навыков рационального потребительского поведения;

3. повышение доступности правовой помощи для потребителей;

4. систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей;

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

6. содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;

7. развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей.

Совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в регионе являются приоритетным направлением государственной политики, направленной на повышение качества жизни жителей региона.

3. Ожидаемые результаты реализации Программы и целевые индикаторы

В систему показателей для оценки эффективности реализации Программы включены показатели, характеризующие выполнение установленных задач и конкретных ожидаемых конечных результатов Программы.

Задача Программы	Перечень индикаторов	Единица измерения	Фактическое значение за 2017 год	Прогноз значений по годам реализации Программы		
				2018	2019	2020
1	Количество обращений потребителей, связанных с нарушением их прав.	ед.	32126	31600	31000	30000
2	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации всех видов, направленных на повышение потребительской грамотности населения	ед.	1100	1160	1180	1280
3	Количество органов местного самоуправления Волгоградской области и территориальных подразделений Волгоград в которых оказывают бесплатные	ед.	42	42	42	42

	консультационные услуги в сфере защиты прав потребителей					
	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей (на 100 тыс. населения региона)	ед.	438	440	442	445
4	Количество мероприятий по мониторингу состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей	ед.	4	4	4	4
5	Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей	ед.	4	6	8	10
6	Количество проведенных семинаров, совещаний, круглых столов для органов местного самоуправления, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей	ед.	2	3	4	4
7	Удельный вес нарушений прав потребителей, устраненных в досудебном порядке, от общего количества письменных и устных обращений потребителей	%	33	34	36	37

4. Перечень и описание программных мероприятий

Достижение цели и решение задач Программы осуществляются путем выполнения мероприятий Программы.

№ п/п	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель	Ожидаемые результаты
Задача 1 Создание и совершенствование условий для эффективной защиты прав потребителей в регионе в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей				
1.1.	Подготовка предложений в действующее законодательство по вопросам защиты прав потребителей	2018 – 2020 годы	<p>Комитет промышленности и торговли Волгоградской области (далее – Облпромторг)</p> <p>Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Волгоградской области (далее – Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области)</p> <p>Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области (далее – Госжилнадзор)</p>	Совершенствование системы защиты прав потребителей
1.2.	Создание и обеспечение деятельности межведомственного координационно-совещательного органа в		Облпромторг	Координация деятельности органов и организаций, осуществляющ

	сфере защиты прав потребителей			их защиту прав потребителей
1.3.	Проведение совещаний, круглых столов, заседаний рабочих групп и иных мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей региона		Облпромторг Управление Роспотребнадз ра по Волгоградской области Облздрав Облкомдортран с Госжилнадзор	Минимизация нарушений действующего законодательства по защите прав потребителей

Задача 2

Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения

2.1.	Создание и ведение на сайте комитета промышленности и торговли Волгоградской области официального портала органов исполнительной власти Волгоградской области специального раздела "Защита прав потребителей"	2018 – 2020 годы	Облпромторг	Оказание помощи населению региона в решении вопросов защиты прав потребителей
2.2.	Пропаганда основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и сеть Интернет посредством тематических публикаций о правах потребителя, механизмах их защиты, о типичных нарушениях на рынке услуг		Облпромторг Управление Роспотребнадз ра по Волгоградской области Облздрав Облкомдортран с Госжилнадзор	Повышение правовой грамотности населения региона

2.3.	Проведение мероприятий, направленных на стимулирование приобретения потребителями товаров (работ, услуг) добросовестных участников потребительского рынка (проведение Дней качества, ярмарок, закупочных сессий)		Облпромторг	Содействие обеспечению качества и производимой и реализуемой потребителям товаров (работ, услуг)
Задача 3 Повышение доступности правовой помощи для потребителей				
3.1.	Обеспечение защиты интересов потребителей всех слоев населения при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения, выработка системного подхода к улучшению положения потребителей из числа лиц с ограниченными возможностями, людей старшего поколения	2018 – 2020 годы	Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области Госжилнадзор Органы местного самоуправления (далее – ОМСУ)	Возможность получения бесплатной консультационной помощи в вопросах защиты прав потребителей
3.2.	Организация правовой помощи гражданам в сфере защиты прав потребителей		Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области ОМСУ Общественные объединения потребителей	Обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей
3.3.	Организация и обеспечение работы тематических «Горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей		Облпромторг Управление Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области Госжилнадзор ОМСУ	Оперативность в решении вопросов защиты прав потребителей

3.4.	Организация работы с гражданами Волгоградской области в окнах по предоставлению государственных и муниципальных услуг по вопросам защиты прав потребителей		Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области Комитет экономической политики и развития Волгоградской области (далее – Облкомэконом- развития) ГКУ ВО "МФЦ предоставления государственны х и муниципальных услуг"	Расширение доступности оказания правовой помощи потребителям
3.5.	Осуществление контроля за размещением для жителей многоквартирных домов информации об организациях жилищно-коммунального хозяйства, оказывающих соответствующие услуги		Госжилнадзор	Обеспечение представления достоверной информации об исполнителях услуг в сфере жилищно- коммунального хозяйства
3.6.	Организация содействия информированию населения о правилах оказания платных услуг населению		Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области	Обеспечение информирован ности населения о правах потребителей при получении услуг

Задача 4				
Систематическая оценка состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей				
4.1.	Проведение мониторинга состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей и направление аналитических обзоров в адрес органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	2018 -2020 годы	Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области	Формирование общих проблем для всего региона в сфере защиты прав потребителей
4.2.	Осуществление мониторинга цен на отдельные виды товаров		Облпромторг	Недопущение фактов необоснованно го роста цен
Задача 5				
Повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке				
5.1.	Информирование хозяйствующих субъектов о требованиях законодательства по защите прав потребителей	2018 -2020 годы	Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области ОМСУ	Недопущение нарушения прав потребителей
5.2.	Проведение семинаров, круглых столов, совещаний и иных мероприятий с хозяйствующими субъектами по вопросам соблюдения требований законодательства по защите прав потребителей, разъяснения гражданско-правовой, административной, уголовной ответственности за нарушение требований нормативных документов		Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области Облкомэконом- развития Уполномоченны й по защите прав предпринимател ей в Волгоградской области	Содействие обеспечению высокого уровня квалификации специалистов, работающих с потребителями товаров (работ, услуг)

5.3	Информирование по вопросам защиты прав потребителей субъектов предпринимательства (консультирование, работа общественных приемных и др.)		Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области	Повышение правовой грамотности, снижение количества нарушений в осуществляемых сферах деятельности
Задача 6 Содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей				
6.1.	Проведение семинаров, совещаний, круглых столов для органов местного самоуправления, общественных организаций по вопросам защиты прав потребителей	2018 – 2020 годы	Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области	Повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей
6.2.	Разработка и размещение на сайте комитета промышленности и торговли Волгоградской области официального портала органов исполнительной власти Волгоградской области информационно – аналитических материалов, памяток по соблюдению обязательных требований		Облпромторг	Повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей
Задача 7 Развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей				
7.1.	Проведение совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов и потребителей с целью досудебного урегулирования	2018 – 2020 годы	Облпромторг Управление Роспотребнадзо ра по Волгоградской области	Развитие системы досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей

	споров между потребителями и продавцами			
7.2.	Мониторинг судебной практики по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей		Облпромторг Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области	Совершенствование практики по судебной защите потребителей
7.3.	Создание и размещение базы данных судебных дел по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей		Облпромторг Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области ОМСУ	Совершенствование практики по судебной защите потребителей
7.4	Размещение судебных решений по потребительским спорам и правонарушениям, касающимся вопросов защиты прав потребителей на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей	2018-2020 годы	Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области	Совершенствование практики по судебной защите потребителей

5. Срок реализации Программы

Реализация Программы рассчитана на 2018 - 2020 годы и предусматривает один этап, обеспечивающий непрерывность решения поставленных задач.

6. Социальные, экономические и экологические последствия реализации Программы, общая оценка ее вклада в достижение стратегической цели, оценка рисков ее реализации

Реализация Программы позволит обеспечить повышение эффективности защиты прав потребителей в Волгоградской области и качества жизни граждан Волгоградской области.

В то же время необходимо отметить, что существуют факторы (риски), наступление которых может повлечь за собой снижение показателей реализации Программы.

Риски, обусловленные уменьшением количества специалистов различных органов и общественных объединений, входящих в региональную систему

защиты прав потребителей, могут привести к снижению эффективности реализации Программы и увеличению сроков достижения основных ожидаемых результатов реализации Программы.

Также снижение эффективности Программы может быть связано с риском снижения качества товаров (работ, услуг) их производителями (исполнителями), связанного с ограничением контроля за деятельностью хозяйствующих субъектов.

Кроме того, реформа, обусловленная изменением структуры федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и разграничением полномочий между ними, привнесла существенные изменения в систему контроля на потребительском рынке и защиты прав потребителей. В связи с произошедшими изменениями в законодательстве, связанными с ограничением контроля на потребительском рынке, количество плановых проверок неуклонно снижается, что является дополнительным фактором для роста правонарушений. Все это сказывается в конечном счете на защищенности и удовлетворенности граждан-потребителей.

7. Оценка эффективности социально-экономических последствий реализации Программы

Реализация мероприятий Программы не предусматривает финансирования за счет средств областного, федерального бюджетов и внебюджетных источников.

Оценка эффективности реализации Программы основывается на анализе конечных значений целевых показателей Программы по ежегодным итогам ее реализации.

Реализация мероприятий Программы позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных и правозащитных организаций.

Осуществление превентивных мер, направленных на профилактику нарушений в сфере защиты прав потребителей, создаст условия для повышения культуры обслуживания потребителей, повышения гражданского самосознания изготовителей и продавцов (исполнителей) товаров, работ и услуг. Реализация мероприятий Программы должна привести к сокращению поступления на потребительский рынок опасных и некачественных товаров, работ, услуг, сформировать у жителей области навыки рационального потребительского поведения. Программа обеспечит повышение информированности населения в сфере защиты прав потребителей. Повышение уровня защиты населения при реализации потребительских прав приведет к снижению социальной напряженности в обществе.

8. Методика оценки эффективности Программы

Оценка эффективности реализации Программы осуществляется главным распорядителем по итогам ее исполнения за отчетный период и в целом после завершения ее реализации по следующим критериям:

8.1. Степень достижения за отчетный период запланированных значений целевых индикаторов и показателей.

Степень достижения результатов планируется измерять на основании сопоставления фактически достигнутых значений целевых индикаторов с их плановыми значениями. Сопоставление значений целевых индикаторов производится по каждому показателю.

Оценка эффективности реализации показателей определяется на основе расчетов по следующей формуле:

$$I_i = \Phi_i \times 100\% / \Pi_i,$$

где:

I_i - оценка достижения запланированных результатов по i -му показателю;

Φ_i - фактическое значение i -го целевого индикатора;

Π_i - плановое значение i -го целевого индикатора.

8.2. По интегральному показателю эффективности реализации Программы.

Интегральный показатель эффективности реализации Программы рассчитывается по следующей формуле:

$$\Pi = \frac{\sum_{i=1}^n I_i}{n}$$

где n - количество показателей.

8.3. На основе проведенной оценки эффективности по интегральному показателю реализации Программы могут быть сделаны следующие выводы:

100% - 80% - реализация Программы признается эффективной;

80% - 70% - реализация Программы признается недостаточно эффективной;

менее 70% - эффективность реализации Программы признается низкой.

9. Описание системы управления реализацией Программы

Управление реализацией Программы осуществляется Комитетом в рамках своих полномочий.

Мероприятиями Программы определен круг исполнителей, которые несут ответственность за выполнение мероприятий.

Исполнители мероприятий Программы представляют до 20 февраля года, следующего за отчетным, в Комитет по запросу отчет о достигнутых за истекший период действия Программы результатах.