ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29.01.2021 № 11-рп
г. Иваново

Об утверждении программы Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 - 2025 годы и о признании утратившим силу распоряжения Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области на 2016 - 2019 годы»

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Стратегией государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р, в целях создания в Ивановской области условий для эффективной защиты установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей:

1. Утвердить программу Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 - 2025 годы (далее – Программа) (прилагается).

2. Поручить руководителям исполнительных органов государственной власти Ивановской области и рекомендовать руководителям органов (организаций), участвующих в выполнении мероприятий Программы, обеспечить реализацию намеченных мероприятий в соответствии с установленными сроками.

3. Рекомендовать главам муниципальных образований Ивановской области разработать мероприятия по защите прав потребителей на подведомственных территориях на 2021 - 2025 годы.

4. Общую координацию работ по выполнению мероприятий Программы возложить на межведомственный совет по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области.

5. Признать утратившим силу распоряжение Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп «Об утверждении плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области на 2016 - 2019 годы».

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Председателя Правительства Ивановской области Л.В. Дмитриеву.

Губернатор
Ивановской области **С.С. Воскресенский**

Приложение к распоряжению
Правительства Ивановской области
от 29.01.2021 № 11-рп

П Р О Г Р А М М А
Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 - 2025 годы

Раздел 1. Паспорт программы Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 - 2025 годы

Наименование Программы	Программа Ивановской области по обеспечению прав потребителей на 2021 - 2025 годы (далее – Программа)
Разработчик Программы	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области
Участники Программы	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области совместно с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области (по согласованию), с исполнительными органами государственной власти Ивановской области (по согласованию), с органами местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области (по согласованию)
Цель Программы	Развитие системы обеспечения прав потребителей в Ивановской области, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты потребителями
Задачи Программы	Координация деятельности всех участников Программы по достижению цели Программы; повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения Ивановской области навыков рационального потребительского поведения; повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей; создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг; повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке; содействие органам местного самоуправления

	Ивановской области в решении задач по защите прав потребителей; создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг; обеспечение защиты прав наиболее социально уязвимых категорий потребителей
Целевые показатели Программы	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей; количество мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей; количество публикаций в средствах массовой информации материалов по потребительской тематике
Сроки реализации Программы	2021 - 2025 годы
Ожидаемые результаты реализации Программы	Обеспечение эффективного функционирования системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей; повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации; повышение правовой грамотности населения за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; уменьшение количества нарушений законодательства Российской Федерации в сфере потребительского рынка; повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей

Раздел 2. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей

Одной из основных задач социально-экономического развития Ивановской области является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование

полученных доходов для приобретения товаров, работ и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

В Ивановской области в ходе реализации Плана мероприятий по защите прав потребителей в Ивановской области на 2016 – 2019 годы, утвержденного распоряжением Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп, в целом сформирована достаточно гибкая и разветвленная система защиты прав потребителей. Структуры, составляющие систему, осуществляют весь комплекс работ по реализации защиты прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях.

За этот период удалось не только создать региональную систему защиты прав потребителей, но и обеспечить взаимодействие отдельных ее элементов в соответствии с возложенными на них полномочиями. Анализ организации защиты прав потребителей в регионе в настоящее время свидетельствует о переходе ее на новый качественный уровень.

Взаимодействие с исполнительными органами государственной власти Ивановской области осуществляется в рамках обучения персонала действующему законодательству Российской Федерации о защите прав потребителей, содействия потребителям в защите их потребительских прав, совместного проведения горячих линий, круглых столов, совместного рассмотрения жалоб и обращений граждан, обмена информацией по защите прав потребителей, совместного приема потребителей, обратившихся по вопросам защиты своих потребительских прав.

Развивается конструктивное взаимодействие всех ветвей системы защиты прав потребителей. В числе основных направлений деятельности - меры по просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Ежегодно проводятся мероприятия в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей. Средства массовой информации большое внимание уделяют просвещению населения в сфере защиты прав потребителей.

Успешная реализация потребительской политики в различных аспектах стала возможной в результате разработки и исполнения Плана мероприятий по защите прав потребителей, утвержденного распоряжением Правительства Ивановской области от 21.09.2016 № 194-рп, но в то же время остается немало нерешенных вопросов правового, экономического, организационного и социального характера. Рыночные механизмы не обеспечивают потребителям равные возможности во взаимоотношениях с хозяйствующими субъектами. Появление новых методов товародвижения, развитие дистанционного способа продаж, долевого участия в строительстве, потребительского кредитования, медицинских и туристических услуг, реформирование жилищно-коммунальной сферы и другие трансформации не всегда положительно сказываются на потребительских отношениях, имеющих значительное влияние на социально-экономическое положение потребителей.

Ориентация системы защиты прав потребителей на обеспечение законных интересов конкретного человека, оправданная на стадии накопления опыта в реализации законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, малоэффективна, поскольку затраты на обеспечение такой защиты и ее результаты несоизмеримы. Необходимы поиск и применение новых подходов на основе баланса между активной и адресной защитой прав потребителей и обеспечением условий для свободного развития человека, способного самостоятельно и грамотно действовать на потребительском рынке.

Построение правового государства требует не только формирования соответствующей законодательной основы, но и обеспечения адекватного поведения людей, что, в свою очередь, предполагает знание населением своих законных потребительских прав и обязанностей. Информационно-просветительская работа становится одним из основных элементов потребительской политики и должна включать: пропаганду правовых знаний через средства массовой информации; издание специальной и популярной литературы; максимально возможное вовлечение в образовательный процесс различных групп потребителей. Особое внимание должно быть уделено социально незащищенным, малообеспеченным, проживающим в отдаленных районах и в сельской местности потребителям, организации системного обучения обучающихся в образовательных организациях Ивановской области на условиях его непрерывности и преемственности с приоритетом обучения основам потребительских знаний в общеобразовательных организациях Ивановской области, обучению предпринимателей, поддержке общественного движения потребителей. В результате субъекты предпринимательской деятельности должны приобрести определенные навыки и стереотипы поведения в условиях рыночной экономики, что способствовало бы добровольному разрешению возникающих споров.

Для обеспечения действенности государственной потребительской политики требуется поддержание старых и разработка новых организационных подходов, объединение усилий исполнительных органов государственной власти Ивановской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, обществ потребителей и других заинтересованных организаций.

Решение вышеобозначенных проблем и задач в определенной степени возможно в рамках реализации региональной Программы. Отличительной особенностью настоящей Программы является ее комплексный подход к осуществлению поставленных целей государственной поддержки потребителей, что позволяет максимально интегрировать интересы и возможности всех структур в Ивановской области, занимающихся защитой прав потребителей, и в конечном итоге

существенно влияет на улучшение социально-экономической ситуации в регионе.

Реализация комплекса мероприятий, которые предусмотрены Программой, позволит решить обозначенные выше задачи, будет способствовать дальнейшему повышению уровня защищенности потребителей, снижению социальной напряженности на территории области.

Раздел 3. Ресурсное обеспечение Программы

Мероприятия, реализация которых предусмотрена в рамках настоящей Программы, не требуют выделения средств бюджета Ивановской области.

Раздел 4. Оценка эффективности реализации Программы

Эффективность Программы определяется на основании степени выполнения целевых показателей Программы и основных мероприятий Программы.

Эффективность реализации Программы будет ежегодно оцениваться на основании следующих целевых показателей, изложенных в приведенной ниже таблице:

Целевые показатели Программы и их значения

Таблица 1

Наименование целевого показателя	**Единица измерения**	**Значения показателей**				
		2021	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей	ед.	4300	4400	4500	4600	4700
Количество мероприятий, направленных на повышение правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей	ед.	13	14	15	16	17
Количество публикаций	ед.	720	750	780	810	840

в печатных изданиях и в средствах массовой информации материалов по потребительской тематике						

Информация о достигнутых результатах реализации Программы по итогам года размещается на официальном сайте Департамента экономического развития и торговли Ивановской области.

Участники Программы в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляют в Департамент экономического развития и торговли Ивановской области отчет о достигнутых за истекший период результатах в свободной форме.

Перечень мероприятий Программы

Таблица 2

№ п/п	Содержание мероприятия	Срок исполнения мероприятий *	Исполнитель мероприятия	Ожидаемые результаты
Раздел 1. Развитие региональной системы защиты прав потребителей и взаимодействие органов власти и организаций по вопросам защиты прав потребителей				
1.1.	Организация и проведение заседаний межведомственного совета по делам потребителей при Губернаторе Ивановской области	1 раз в полугодие	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области	Усиление взаимодействия исполнительных органов государственной власти Ивановской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области, органами местного самоуправления

				муниципальных образований Ивановской области, общественными организациями по защите прав потребителей
1.2.	Участие в реализации мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципаль-ного образования Ивановской области	2021 – 2025 годы	Органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области (далее – органы местного самоуправ-ления)	Совершенствование системы защиты прав потребителей
1.3.	Проведение образователь-но-просвети-тельских мероприятий в сфере защиты прав потребителей (консультаций, горячих линий, семинаров, лекций и др.)	2021 – 2025 годы	Территориаль-ные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления	Повышение уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения
1.4.	Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний, рабочих групп, иных мероприятий, направленных на выработку комплексных подходов к решению задач,	2021 – 2025 годы	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области совместно с террито-риальными органами федеральных органов исполнительной власти по	Совершенствование системы защиты прав потребителей

	связанных с обеспечением прав потребителей в Ивановской области, в том числе с участием хозяйствующих субъектов		Ивановской области, органами местного самоуправления (по согласованию), общественными организациями по защите прав потребителей	
1.5.	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей	2021 – 2025 годы	Департамент экономического развития и торговли Ивановской области совместно с территори-альными органами федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области, органами местного самоуправления (по согласованию), общественными организациями по защите прав потребителей	Выявление ключевых проблем и разработка предложений по совершенствованию системы защиты прав потребителей
Раздел 2. Повышение качества и безопасности продукции и услуг, производимых в Ивановской области				
2.1.	Обеспечение повышения качества продукции при производстве конкурентос-пособной	2021 – 2025 годы	Департамент сельского хозяйства и продовольствия Ивановской области, Департамент	Совершенствование производства продукции на предприятии, расширение рынка сбыта готовой продукции,

	продовольственной продукции		экономического развития и торговли Ивановской области, руководители предприятий (по согласованию)	взаимодействие с торговыми сетями Ивановской области
2.2.	Организация участия передовых предприятий Ивановской области в конкурсе, проходящем в рамках Всероссийской программы «100 лучших товаров России». Проведение комплекса мероприятий по конкурсу на региональном уровне	2021 – 2025 годы	Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ивановской области», Союз «Торгово-Промышленная Палата Ивановской области», Департамент экономического развития и торговли Ивановской области	Стимулирование к совершенствованию производственных процессов
Раздел 3. Пресечение поступления на региональный потребительский рынок товаров, работ и услуг ненадлежащего качества, профилактика правонарушений на потребительском рынке				
3.1.	Осуществление контрольно-надзорных мероприятий в отношении реализации товаров и оказания услуг населению (в том числе с	2021 – 2025 годы	Исполнители согласно пунктам 3.1.1– 3.1.8	Недопущение на региональный потребительский рынок товаров, работ и услуг ненадлежащего качества, пресечение фактов реализации фальсифицирован-

	целью обеспечения надлежащего качества предлагаемых населению товаров и услуг, соблюдения обязательных требований технического регламента, государственных стандартов, выявления намерений и фактов реализации фальсифицированных и контрафактных товаров), а также соблюдение действующего законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов по защите прав потребителей при оказании услуг населению на территории городских округов и муниципальных районов Ивановской области			ных и контрафактных товаров, а также контроль за лицензируемыми видами деятельности
3.1.1.	В сфере медицинской деятельности	2021 – 2025 годы	Управление Роспотребнадзора по	Недопущение на региональный потребительский

	(оказание медицинских услуг, пресечение обращения фальсифициро-ванных лекарственных средств, контроль за соблюдением лицензионных требований при осуществлении фармацевтичес-кой деятельности лицензиатами в муниципальных образованиях Ивановской области)		Ивановской области, территориаль-ный орган Росздравнад-зора по Ивановской области	рынок товаров, работ и услуг ненадлежащего качества, пресечение фактов реализации фальсифицирован-ных и контрафактных товаров, а также контроль за лицензируемыми видами деятельности
3.1.2.	В сфере реализации товаров в розничной торговой сети (в том числе алкогольной и табачной продукции)	2021 – 2025 годы	Департамент экономичес-кого развития и торговли Ивановской области, Управление Роспотребнад-зора по Ивановской области, территори-альный отдел (инспекция) по Ивановской области ЦМТУ Росстандарта, органы местного самоуправ-ления	Недопущение на региональный потребительский рынок товаров, работ и услуг ненадлежащего качества, пресечение фактов реализации фальсифицирован-ных и контрафактных товаров, а также контроль за лицензируемыми видами деятельности
3.1.3.	В сфере транспортных	2021 – 2025 годы	Департамент дорожного	Недопущение на региональный

	услуг		хозяйства и транспорта Ивановской области, Территориальный отдел транспортного контроля и государственного автодорожного надзора по Ивановской области Восточного межрегионального управления государственного автодорожного надзора Центрального федерального округа, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)	потребительский рынок работ и услуг ненадлежащего качества, а также контроль за лицензируемыми видами деятельности
3.1.4.	В сфере услуг кредитно-страховых организаций	2021 – 2025 годы	Управление Роспотребнадзора по Ивановской области, органы местного самоуправления, отделение	Недопущение на региональный потребительский рынок работ и услуг ненадлежащего качества

			Банка России по Ивановской области (по согласованию)	
3.1.5.	В сфере коммунальных и жилищных услуг	2021 – 2025 годы	Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области, Департамент жилищно-коммунального хозяйства Ивановской области, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)	Недопущение на региональный потребительский рынок работ и услуг ненадлежащего качества
3.1.6.	В сфере учреждений культуры и туризма	2021 – 2025 годы	Департамент культуры и туризма Ивановской области, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)	Недопущение на региональный потребительский рынок работ и услуг ненадлежащего качества
3.1.7.	В сфере услуг системы образования	2021 – 2025 годы	Управление Роспотребнадзора по	Недопущение на региональный потребительский

			Ивановской области, Департамент образования Ивановской области, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)	рынок товаров, работ и услуг ненадлежащего качества, пресечение фактов реализации фальсифицированных и контрафактных товаров, а также контроль за лицензируемыми видами деятельности
3.1.8.	В сфере бытового обслуживания населения	2021 – 2025 годы	Органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)	Недопущение на региональный потребительский рынок работ и услуг ненадлежащего качества
Раздел 4. Информирование и просвещение населения по вопросам региональной политики в сфере защиты прав потребителей				
4.1. Просветительская работа среди населения				
4.1.1.	Организация в подведомственных печатных средствах массовой информации тематических рубрик, направленных на просвещение граждан по вопросам потребительской грамотности	2021 - 2025 годы (ежеквартально)	Департамент внутренней политики Ивановской области	Повышение уровня правовой грамотности и информированности граждан и хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке, о правах потребителей и способах их защиты, потребительских свойствах товаров

4.1.2.	Размещение в средствах массовой информации, подведомственных Департаменту внутренней политики Ивановской области, материалов по потребительской тематике, подготовленных органами местного самоуправления, общественными организациями, исполнительными органами государственной власти Ивановской области и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, обеспечивающими защиту прав потребителей на территории Ивановской области	2021 - 2025 годы (не реже 1 раза в полугодие)	Департамент внутренней политики Ивановской области, Департамент экономического развития и торговли Ивановской области, Департамент дорожного хозяйства и транспорта Ивановской области, Управление Роспотребнадзора по Ивановской области, Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ивановской области, федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ивановской области», территориальный отдел (инспекция) по Ивановской	Информационное обеспечение потребителей по вопросам реализации, обеспечения и защиты прав потребителей

			области ЦМТУ Росстандарта, Территориальный отдел транспортного контроля и государственного автодорожного надзора по Ивановской области Восточного межрегионального управления государственного автодорожного надзора Центрального федерального округа, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию)	
4.1.3.	Подготовка и проведение мероприятий, приуроченных к Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта)	Ежегодно (1 квартал), 2021 - 2025 годы	Управление Роспотребнадзора по Ивановской области, Департамент экономического развития и торговли Ивановской области, Департамент культуры и туризма Ивановской области,	Повышение уровня правовой грамотности и информированности граждан о правах потребителей и способах их защиты

			Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ивановской области, органы местного самоуправления, общественные организации по защите прав потребителей	

***** Территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Ивановской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, общественные организации по защите прав потребителей осуществляют исполнение мероприятий Программы в соответствии с полномочиями, установленными законодательством Российской Федерации.