

|  |
| --- |
| ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ |
|  |

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **27 апреля 2018 г.** | **№** | **451-рп** |

г. Тюмень

|  |  |
| --- | --- |
| *Об утверждении региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы»* |  |

1. Утвердить региональную программу «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы» (далее – Программа) согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Утвердить государственным заказчиком-координатором Программы Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области.

Губернатор области  **В.В. Якушев**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к распоряжению Правительства  Тюменской области  **от 27 апреля 2018 г. № 451-рп** |

**Региональная программа**

**«Обеспечение и защита прав потребителей**

**в Тюменской области**

**на период с 2018 по 2020 годы»**

Содержание

Паспорт Программы

Раздел 1. Анализ существующих проблем в обеспечении защиты прав потребителей

Раздел 2. Цель, задачи и сроки реализации Программы.

Раздел 3. Система основных мероприятий Программы

Раздел 4. Информация по ресурсному обеспечению Программы

Раздел 5. Ожидаемые конечные результаты и показатели Программы

Приложение 1. Перечень основных программных мероприятий

Приложение 2. Показатели Программы

**ПАСПОРТ**

**региональной программы**

**«Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период**

**с 2018 по 2020 годы»**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование программы | «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы» |
| Государственный заказчик - координатор Программы | Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области |
| Основание для разработки Программы | - Перечень поручений Президента Российской Федерации от 25.05.2017 №Пр-1004ГС по итогам заседания президиума Государственного совета РФ 18 апреля 2017 года.  - Методические рекомендации по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 20.10.2017 №01/14363-17-15). |
| Участники (соисполнители Программы) | - Департамент здравоохранения Тюменской области  - Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области  - Департамент социального развития Тюменской области  - Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области  - Департамент образования и науки Тюменской области  - Государственная жилищная инспекция Тюменской области  - Управление Россельхознадзора по Тюменской области, Ямало-Ненецкому и Ханты-Мансийскому автономным округам (по согласованию)  - Управление Министерства внутренних дел России по Тюменской области (по согласованию)  - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (Роспотребнадзор) (по согласованию)  - Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу (по согласованию)  - Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области (Росздравнадзор) (по согласованию)  - ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» (по согласованию)  - ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе - Югра, Ямало-Ненецком автономном округе» (ФБУ «Тюменский ЦСМ») (по согласованию)  - Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области (по согласованию)  - органы местного самоуправления Тюменской области (по согласованию)  - Торгово-промышленная палата Тюменской области  - общественные организации по защите прав потребителей (по согласованию). |
| Цель Программы | Создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы обеспечения и защиты прав потребителей, минимизации рисков нарушения законных прав и интересов потребителей |
| Задачи Программы | 1. Координация деятельности всех участников (соисполнителей Программы) по достижению цели Программы.  2. Создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг.  3. Повышение правовой грамотности и информированности населения Тюменской области в вопросах обеспечения и защиты прав потребителей.  4. Содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей.  5. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей. |
| Сроки реализации Программы | 2018-2020 годы |
| Финансовое обеспечение Программы | Финансирование мероприятий региональной программы в Тюменской области на 2018-2020годы осуществляется за счет средств, предусмотренных на реализацию государственныхпрограмм, а также за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, органов местного самоуправления |
| Ожидаемые конечные результаты реализации программы | Реализация программы позволит достичь следующих результатов:  - обеспечение комплексного подхода к защите прав потребителей и эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за счет многоуровневого межведомственного взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций;  - повышение потребительской грамотности населения за счет применения различных форм и способов информирования и консультирования потребителей по вопросам защиты их прав: ежегодный рост количества консультаций, информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей;  - снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;  - увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей;  - повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей;  - повышение качества реализуемых товаров (работ, услуг) на потребительском рынке области. |

**Раздел 1. Анализ существующих проблем в обеспечении защиты прав потребителей**

В условиях развития рыночных отношений возникает необходимость укрепления существующей системы защиты прав потребителей, а также принятия дополнительных мер по защите потребительских прав и поддержания баланса интересов между потребителями и продавцами (исполнителями). Общие тенденции, закономерности и положение на потребительском рынке Тюменской области характеризуются, как и в любом другом экономически развитом регионе тем, что предложения порождающие спрос, обуславливают не только удовлетворение потребностей потребителя, но и возникновение ряда проблем, вызванных потребительскими спорами между продавцами (исполнителями) и потребителями.

Необходимость разработки Программы диктуется многими причинами.

Потребительский рынок делится на сферы торговли и услуг (работ). Рынок услуг включает в себя такие сферы как: общественное питание и бытовое обслуживание, жилищно-коммунальное хозяйство, связь, финансы, медицина, туризм, образование, а также ряд других отраслей.

Анализ ситуации на потребительском рынке позволяет сделать вывод о том, что ежедневно потребитель испытывает потребность в защите своих прав уполномоченными органами по причине либо недостаточности правовых знаний для самостоятельного решения вопросов, либо необоснованных действий хозяйствующих субъектов.

По данным Управления Роспотребнадзора по Тюменской области в 2017 году поступило 3619 письменных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, что на 5,4% меньше, чем за аналогичный период 2016 года (3826 письменных обращений).

Структура обращений потребителей в 2017 году представлена следующим образом:

- на 1 месте находятся жалобы на услуги (ЖКХ, финансовые, бытовое обслуживание, связь и другие услуги) – 2481 обращений (в 2016 г. – 2499);

на 2 месте – жалобы на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли товаров – 1138 обращений (в 2016 г. – 1327).

*Диаграмма № 1*

Динамика обращений граждан в сфере торговли и услуг

за 2015 - 2017 годы

*Диаграмма № 2*

Структура обращений потребителей по видам деятельности

за 2015 - 2017 годы(единиц)

Характер и существо поступающих обращений граждан свидетельствует о том, что потребители в большей степени не обладают достаточными знаниями в области потребительского законодательства, в механизме реализации своих прав, способах и методах их защиты.

В связи с этим возникает необходимость проведения систематической разъяснительной работы с хозяйствующими субъектами, которая должна обеспечить профилактику нарушений прав потребителей, разрешение потребительских споров в рамках правового поля, досудебное удовлетворение законных требований потребителей.

В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» полномочиями в области защиты прав потребителей наделены федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей.

В Тюменской области защита прав потребителей обеспечивается за счет деятельности:

- территориальных органов федеральных органов исполнительной власти. Уполномоченным органом является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области;

- исполнительных органов государственной власти Тюменской области в соответствующих сферах деятельности;

- органов местного самоуправления, в которых защита прав потребителей осуществляется структурными подразделениями в сфере потребительского рынка.

- общественных организаций потребителей (ТПП Тюменской области, Тюменское региональное отделение общероссийской общественной организации потребителей финансовых услуг «ФИНПОТРЕБСОЮЗ», Тюменская региональная молодежная общественная организация «Северный стандарт», Тюменская региональная общественная организация потребителей «Центр по Защите Прав», Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей и другие), которые дают консультации, предоставляют помощь квалифицированных экспертов-правозащитников, проводят независимую экспертизу товаров, работ и услуг, подготовку и внесение в органы прокуратуры, федеральные органы исполнительной власти материалов о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию некачественных товаров, оказание услуг населению, обращаются в суды с заявлениями по вопросам защиты прав потребителей.

Совершенствование системы защиты прав потребителей возможно за счёт консолидированных усилий федеральных и региональных органов власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, а также самих потребителей и представителей бизнеса.

Функционирование такой системы невозможно без практической реализации предоставленных полномочий, а также без обеспечения всех ее элементов необходимой информацией. Для этого должна быть разработана и внедрена система сбора, обработки и обобщения (анализа) информации о состоянии потребительского рынка, о состоянии дел по защите прав потребителей.

Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание в Тюменской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке является предупреждение и профилактика нарушений потребительских прав.

Одной из главных задач является просвещение потребителей. С этой целью публикуются тематические материалы, проводятся радио- и телепередачи, разрабатываются памятки для потребителей, создаются консультационные пункты, общественные приемные и многое другое.

Для формирования потребительской культуры необходимо на постоянной основе проводить информационно-просветительскую работу среди учащихся образовательных учреждений Тюменской области, а также включить в образовательные стандарты вопросы защиты прав потребителей. Необходимо также принятие последовательных мер, чтобы в каждом учебном заведении любого уровня и специализации в соответствии с требованиями ст. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей» изучались вопросы по защите прав потребителей.

Стимулированию повышения качества товаров (работ, услуг), предоставляемых на потребительском рынке Тюменской области должны способствовать мероприятия по поддержке местных товаропроизводителей, оценке качества выпускаемой продукции, выполняемых работ (оказываемых услуг) и их продвижению на потребительский рынок.

Решение всех указанных проблем возможно лишь при наличии четкой координации взаимодействия всех структур, занимающихся проблемой защиты прав потребителей и согласованности их действий.

18 апреля 2017 года в Великом Новгороде прошло заседание президиума Государственного совета по вопросу «О национальной системе защиты прав потребителей», на котором обсуждались вопросы эффективности национальной системы защиты прав потребителей и создания стратегии госполитики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

Во вступительном слове Президент Российской Федерации отметил, что «состояние и эффективность системы защиты прав потребителей в нашей стране - это крайне важная тема», так как «люди ежедневно покупают продукты, товары, пользуются разнообразными услугами и рассчитывают на их высокое качество; на честность, порядочность производителей и продавцов; на то, что у государства должны быть действенные механизмы защиты от всяких мошеннических схем и подделок»; а также подчеркнул, что «главная цель защиты прав потребителей – сохранение материального и морального благополучия людей, их здоровья»; а «задачи защиты прав потребителей тесно связаны с развитием экономики, появлением новых товаров и услуг, поэтому мы должны уметь прогнозировать будущие риски и своевременно на них реагировать. Вопросы защиты прав потребителей нужно решать консолидированно, на всех уровнях власти с привлечением структур гражданского общества, деловых объединений».

По итогам заседания Президиума Государственного совета Российской Федерации был утвержден перечень поручений Президента Российской Федерации Пр-1004ГС от 25.05.2017 по дальнейшему совершенствованию всей работы, связанной с осуществлением защиты прав потребителей, в том числе в плане координации соответствующих действий территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей.

Обеспечить защиту потребителей Тюменской области от недобросовестных продавцов (исполнителей), повысить уровень потребительской грамотности населения и добиться цивилизованных потребительских отношений возможно за счет реализации мероприятий региональной программы по защите прав потребителей в Тюменской области.

Региональная программа позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей, а также соблюдение их конституционных прав и свобод. Реализация мероприятий Программы будет способствовать улучшению качества жизни населения Тюменской области.

**Раздел 2. Цель, задачи и сроки реализации Программы**

**Целью** Программы является создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы обеспечения и защиты прав потребителей, минимизации рисков нарушения законных прав и интересов потребителей*.*

Для достижения данной цели необходимо решение комплекса задач, в том числе:

- координация деятельности всех участников (соисполнителей Программы) по достижению цели Программы;

- создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;

- повышение правовой грамотности и информированности населения Тюменской области в вопросах защиты прав потребителей;

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

- мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей.

Настоящая Программа рассчитана на среднесрочный период с 2018 по 2020 годы.

**Раздел 3. Система основных программных мероприятий**

Система основных программных мероприятий является совокупностью организационных, административных и правовых преобразований, направленных на достижение цели и выполнение поставленных задач.

Программа содержит 18 мероприятий, которые сформированы с учетом проблем, требующих решения на региональном уровне. Основные направления программных мероприятий сгруппированы и оформлены в приложении № 1 к Программе.

С учётом происходящих в экономике реформ мероприятия могут быть скорректированы в установленном порядке.

**Раздел 4.** Информация по ресурсному обеспечению Программы

Финансирование мероприятий, предусмотренных Программой, осуществляется за счет средств, выделяемых на реализацию государственных программ, а также за счет расходов, предусмотренных на содержание исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области и органов местного самоуправления.

**Раздел 5. Ожидаемые конечные результаты и показатели Программы**

Реализация Программы позволит достичь следующих результатов:

- обеспечение комплексного подхода к защите прав потребителей и эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за счет многоуровневого межведомственного взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций;

- повышение потребительской грамотности населения за счет применения различных форм и способов информирования и консультирования потребителей по вопросам защиты их прав: ежегодный рост количества консультаций, информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей;

- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

- увеличение количества потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей;

- повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей;

- повышение качества реализуемых товаров (работ, услуг) на потребительском рынке области.

Для оценки эффективности и результативности решения задач, определенных Программой, установленыпоказатели, характеризующие ход реализации Программы (показатели приведены в приложении № 2 к Программе).

Приложение 1

к региональной программе «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы»

**Перечень мероприятий региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы»**

**Государственный заказчик - координатор — Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды затрат и мероприятия | Предложения по финансированию мероприятий | | | Ответственные исполнители |
| 2018 год | 2019 год | 2020 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Цель. Создание условий для развития в Тюменской области эффективной и доступной системы обеспечения и защиты прав потребителей, минимизации рисков нарушения законных прав и интересов потребителей** | | | | |
| **Задача 1. Координация деятельности всех участников (соисполнителей Программы) по достижению цели Программы** | | | | |
| 1.1.Взаимодействие исполнительных органов государственной власти Тюменской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, органов местного самоуправления, общественных организаций по реализации Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" в рамках Координационного совета по защите прав потребителей Тюменской области, утвержденного распоряжением Губернатора Тюменской области от 17.04.2018 №35-р, а также в рамках иных совещаний, коллегий, советов, рассматривающих вопросы защиты прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, ХМАО-Югре и ЯНАО, Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", ФБУ "Тюменский ЦСМ", УМВД России по Тюменской области, Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| 1.2.Подготовка предложений в действующие и разрабатываемые нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", ФБУ "Тюменский ЦСМ", УМВД России по Тюменской области, Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| 1.3.Создание и ведение регионального реестра лиц, неоднократно допустивших нарушения обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности Управления Роспотребнадзора по Тюменской области в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области |
| **Задача 2. Создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг** | | | | |
| 2.1.Организация и проведение конкурса "Лучшие товары и услуги Тюменской области" и регионального этапа Всероссийского Конкурса Программы "100 лучших товаров России" | Финансирование мероприятия осуществляется в рамках государственной программы "Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей Тюменской области" до 2020 года | | | Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области |
| 2.2. Проведение лабораторных исследований пищевых продуктов, производимых товаропроизводителями Тюменской области, или ввозимых из-за её пределов и повышение правовой грамотности, информированности населения по вопросам защиты прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется в рамках государственной программы "Развитие потребительского рынка и защита прав потребителей Тюменской области" до 2020 года | | | Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области |
| 2.3.Проведение лабораторных исследований и мониторинга качества йодированной соли в разрезе районов Тюменской области | Финансирование мероприятия осуществляется за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности Управления Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" |
| 2.4. Проведение лабораторных исследований пищевых продуктов и продовольственного сырья на наличие ГМО (Генетически модифицированных организмов), ГММ (Генетически модифицированных микроорганизмов) | Финансирование мероприятия осуществляется за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности Управления Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" |
| 2.5. Проведение мероприятий, направленных на соблюдение в предприятиях торговли, общественного питания, пищевой промышленности и розничных рынках требований действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, санитарно-эпидемиологической безопасности | Финансирование мероприятия осуществляется за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности Управления Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области |
| **Задача 3. Повышение правовой грамотности и информированности населения Тюменской области в вопросах защиты прав потребителей** | | | | |
| 3.1.Разработка информационно-справочных материалов (брошюр, памяток, буклетов) по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", ФБУ "Тюменский ЦСМ", УМВД России по Тюменской области, Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| 3.2. Работа единой региональной "горячей линии", обеспечивающей учёт поступающих обращений граждан, направление их по подведомственности в соответствующие органы и организации, в чью компетенцию входит решение вопросов по защите прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области" в соответствии с действующим законодательством | | | ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области" |
| 3.3.Информирование населения по актуальным вопросам защиты прав потребителей через официальные сайты исполнителей Программы | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", ФБУ "Тюменский ЦСМ", Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| 3.4. Организация оказания консультационных, юридических услуг в целях досудебного и судебного урегулирования потребительских споров | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, ХМАО-Югре и ЯНАО; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| 3.5.Организация и проведение просветительных мероприятий в учебных заведениях Тюменской области об основах потребительских знаний, разработка методических материалов по данным вопросам и внедрение их в образовательные процессы для изучения | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности Управления Роспотребнадзора по Тюменской области, Департамента образования и науки Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, органы местного самоуправления |
| 3.6.Освещение в средствах массовой информации вопросов защиты прав потребителей в различных сферах деятельности | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", ФБУ "Тюменский ЦСМ", Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| **Задача 4. Содействие органам местного самоуправления, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей** | | | | |
| 4.1.Организация и проведение обучающих семинаров с хозяйствующими субъектами - участниками потребительских отношений по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |
| 4.2. Повышение квалификации, консультирование, организация и проведение семинаров для специалистов муниципальных образований по вопросам защиты прав потребителей | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области |
| **Задача 5. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей** | | | | |
| 5.1. Подготовка аналитических материалов по качеству и безопасности выпускаемой и реализуемой пищевой продукции | Финансирование мероприятия осуществляется за счет расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности Управления Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области" |
| 5.2. Ведение мониторинга состояния, качества и безопасности реализуемых потребительских товаров и услуг | Финансирование мероприятия осуществляется за счёт расходов, предусмотренных в рамках текущей деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством | | | Управление Роспотребнадзора по Тюменской области, Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу-Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, ФБУЗ "ЦГЭ в Тюменской области", ФБУ "Тюменский ЦСМ", УМВД России по Тюменской области, Департамент потребительского рынка и туризма Тюменской области, Департамент образования и науки Тюменской области, Департамент социального развития Тюменской области, Департамент здравоохранения Тюменской области, Департамент тарифной и ценовой политики Тюменской области, Департамент по общественным связям, коммуникациям и молодёжной политике Тюменской области, Государственная жилищная инспекция Тюменской области, Главное управление Центрального банка Российской Федерации по Тюменской области, органы местного самоуправления, Торгово-промышленная палата Тюменской области, общественные организации по защите прав потребителей |

Приложение 2

к региональной программе «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы»

**Показатели региональной программы**

**«Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области на период с 2018 по 2020 годы»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ед. изм.** | **Базовое значение показателя 2017 г. (факт)** | **2018г. (оценка)** | **2019г. (план)** | **2020г. (план)** | **Примечание** |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1.Количество подготовленных предложений в нормативные правовые акты РФ по вопросам защиты прав потребителей | *единиц* | 2 | 4 | 5 | 6 |  |
| 2. Количество коллегиальных совещаний, советов, заседаний территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Тюменской области, исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по рассмотрению вопросов в области защиты прав потребителей в рамках межведомственного взаимодействия | *единиц* | 3 | 4 | 4 | 4 |  |
| 3.Количество информационно-справочных материалов, разработанных по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности | *единиц* | 71 | 80 | 90 | 100 |  |
| 4. Количество обращений граждан на региональную "Горячую линию" | *единиц* | 3184 | 3300 | 3400 | 3500 |  |
| 5. Количество информационных материалов по актуальным вопросам защиты прав потребителей, размещённых на официальных сайтах исполнителей Программы и в СМИ | *единиц* | 973 | 1000 | 1050 | 1100 |  |
| 6. Количество потребительских споров, урегулированных в досудебном порядке службами по защите прав потребителей | *единиц* | 447 | 460 | 470 | 480 |  |
| 7. Количество информационно-просветительных мероприятий в образовательных учреждениях | *единиц* | 57 | 65 | 70 | 75 |  |
| 8. Количество информационно-просветительных мероприятий среди хозяйствующих субъектов | *единиц* | 45 | 50 | 55 | 60 |  |
| 9. Количество выявленных нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей | *единиц* | 3191 | 3000 | 2950 | 2900 |  |
| 10.Количество письменных обращений потребителей на нарушение их прав | *единиц* | 3619 | 3800 | 3800 | 3800 |  |
| 11. Количество массовых пищевых отравлений и кишечных заболеваний, связанных с продукцией предприятий пищевой промышленности, общественного питания и организованного питания в образовательных и летне-оздоровительных учреждениях в регионе | *единиц* | 1 | 0 | 0 | 0 |  |
| 12. Количество проб йодированной соли, исследованных с целью профилактики йододефицитных состояний в образовательных учреждениях, предприятиях торговли | *единиц* | 550 | 550 | 550 | 550 |  |
| 13. Количество проб продовольственного сырья и пищевых продуктов, исследованных на ГМО, ГММ | *единиц* | 578 | 300 | 300 | 300 |  |
| 14. Количество поданных заявок предприятиями Тюменской области на участие в конкурсе «Лучшие товары и услуги Тюменской области» | *единиц* | 231 | Не менее 200 | Не менее 200 | Не менее 200 |  |
| 15. Выявляемость пищевых продуктов, не соответствующих требованиям гигиенических нормативов и нормативно-технической документации по результатам лабораторных исследований | *процентов* | 40,3 | 32,0 | 34,0 | 35,0 |  |
| 16. Удельный вес некачественной и опасной продовольственной продукции отечественного и импортного производства, поступившей на потребительский рынок в Тюменской области | *процентов* | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,0 |  |