



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 09.01.2025 г. № 4-рп
Челябинск

О Региональной программе
(плане мероприятий) по
обеспечению защиты прав
потребителей в Челябинской
области на 2025 - 2027 годы

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р, в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области защиты прав потребителей:

1. Утвердить прилагаемую Региональную программу (план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2025 - 2027 годы.
2. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

Председатель
Правительства Челябинской области



А.Л. Текслер

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Правительства
Челябинской области
от 09.01.2025 г. № 4-рп

Региональная программа
(план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей
в Челябинской области на 2025 - 2027 годы

Паспорт
Региональной программы (плана мероприятий) по обеспечению защиты
прав потребителей в Челябинской области на 2025 - 2027 годы

Наименование региональной программы (плана мероприятий)	- Региональная программа (план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2025 - 2027 годы (далее именуется – программа)
Ответственный исполнитель программы	- Министерство экономического развития Челябинской области
Участники программы	- Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство образования и науки Челябинской области; Министерство здравоохранения Челябинской области; Министерство промышленности, новых технологий и природных ресурсов Челябинской области; Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области; Министерство социальных отношений Челябинской области; Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»; Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию);

Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию);

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области» (по согласованию);

Челябинская таможня (по согласованию);

Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию);

Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области» (по согласованию);

Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию);

органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию);

общественные объединения потребителей (по согласованию)

Цель программы - развитие системы обеспечения прав потребителей в Челябинской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты

Задачи программы - координация деятельности участников программы по достижению цели программы;
повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального финансового и потребительского поведения;
повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
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, правовой и финансовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
содействие органам местного самоуправления

муниципальных образований Челябинской области, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;
 развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;
 создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
 обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения;
 развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;
 профилактика преступлений, совершаемых в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе с использованием приемов социальной инженерии (введение в заблуждение путем обмана или злоупотребления доверием)

Целевые
показатели
(индикаторы)
программы

- количество консультаций в сфере защиты прав потребителей, предоставленных на личном приеме, по телефону либо посредством электронной почты, с разъяснением потребителям Челябинской области принципов самозащиты (единиц);
- количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, распространенных материалов в электронном виде, направленных на повышение правовой, финансовой и потребительской грамотности (единиц);
- количество просветительских мероприятий по защите прав потребителей, проведенных участниками программы (единиц);
- уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) (процентов);
- количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей (человек)

Сроки реализации
программы

- 2025 - 2027 годы

Ресурсное
обеспечение
программы

- без финансирования

Ожидаемые
результаты
реализации
программы

- обеспечение эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей; повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;
- повышение правовой и финансовой грамотности населения за счет увеличения количества мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;
- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;
- повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством реализации комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;
- повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области по защите прав потребителей;
- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации;
- получение гражданами и субъектами малого и среднего предпринимательства доступной, объективной и качественной информации в области правовой, финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг

I. Характеристика текущего состояния обеспечения прав потребителей в Челябинской области

1. Программа разработана в соответствии с пунктом 2 статьи 42¹ Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «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 августа 2017 г. № 1837-р, Стратегией повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2023 г. № 2958-р, методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей от 20 октября 2017 года № 01/14363-17-15, разработанными Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

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

Определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей для их решения, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социальных и экономических преобразованиях всей страны. Она осуществляется с общим курсом экономических и правовых реформ с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг.

Одной из основных задач социально-экономического развития Челябинской области является повышение качества жизни населения, неотъемлемым элементом которого 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 их использовании.

Потребительский рынок Челябинской области характеризуется как стабильный и устойчивый, имеющий достаточно высокую степень товарной насыщенности. Инфраструктура розничной торговли Челябинской области характеризуется многоформатностью. На территории Челябинской области осуществляют деятельность стационарные и нестационарные торговые объекты, проводятся ярмарочные мероприятия, функционируют розничные рынки, предлагающие широкий спектр торговых услуг, развивается электронная торговля.

Стремительные перемены в развитии рынка товаров и услуг, новые формы и методы их предоставления, в том числе развитие интернет-технологий, влекут изменение круга и характера проблем, возникающих у потребителей при реализации прав, закрепленных законодательством Российской Федерации, что ставит качественно новые задачи перед системой государственной и общественной защиты прав потребителей и требует новых

организационных подходов, направленных на консолидацию усилий всех институциональных элементов системы защиты прав потребителей.

На территории Челябинской области проводится планомерная работа, направленная на обеспечение защиты прав потребителей на региональном уровне. В условиях активного развития потребительского рынка для эффективного развития региональной системы защиты прав потребителей распоряжением Правительства Челябинской области от 03.06.2022 г. № 450-рп «О Региональной программе (плане мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2022 - 2024 годы» утверждена Региональная программа (план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2022 - 2024 годы (далее именуется – программа на 2022 – 2024 годы).

По итогам реализации программа на 2022 – 2024 годы признана эффективной благодаря комплексному подходу и активному взаимодействию всех ее участников. За период реализации программы на 2022 – 2024 годы на территории Челябинской области проведены информационные кампании, направленные на информирование населения о своих правах и возможностях их защиты. Обучающие семинары и тренинги для предпринимателей и сотрудников торговых объектов способствовали улучшению качества обслуживания и снижению количества конфликтов с потребителями. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий позволило минимизировать количество нарушений и обеспечить соблюдение законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Для определения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей среди жителей региона проведен опрос, который показал достаточный уровень знаний потребителей о защите своих прав.

В целях предоставления потребителю актуальной и достоверной информации о своих правах и обязанностях, а также о способах их защиты в 2024 году Министерством экономического развития Челябинской области создан Информационный ресурс Челябинской области по защите прав потребителей (<https://zpp.gov74.ru>) (далее именуется – Информационный ресурс). Информационный ресурс позволит повысить уровень правовой грамотности населения, что, в свою очередь, приведет к улучшению качества обслуживания и повышению доверия к предоставляемым услугам.

С целью создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области защиты прав потребителей создан координационный совет по вопросам обеспечения прав потребителей при Губернаторе Челябинской области (далее именуется – Координационный совет). Координационный совет способствует обеспечению сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления и общественных организаций. На заседаниях Координационного совета ежегодно подводятся итоги исполнения мероприятий и достижения значений целевых показателей региональной программы по защите прав потребителей.

Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. На территории Челябинской области функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей выполняет Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области (далее именуется – Управление Роспотребнадзора). Деятельность Управления Роспотребнадзора включает в себя контроль и надзор в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиту прав потребителей на потребительском рынке на территории Челябинской области, консультирование и просвещение населения, профилактику нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей.

Повышение уровня потребительской и правовой грамотности населения активно осуществляется консультационным центром и консультационными пунктами по защите прав потребителей, созданными на базе Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области» (далее именуется – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»). Специалистами консультационного центра и консультационных пунктов по защите прав потребителей, созданными на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», оказываются консультации по вопросам защиты прав потребителей, соблюдения правил продажи отдельных видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

В соответствии с рейтингом субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей в 2023 году Челябинская область заняла 24 место из 85. Рейтинг направлен на содействие в повышении информирования и правового просвещения потребителей, на совершенствование механизмов межведомственного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей.

Как показывает практика, систематическая, комплексная работа по защите прав потребителей может строиться в тесном взаимодействии федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, общественных организаций и органов местного самоуправления.

С учетом комплексного характера проблематики обеспечения защиты прав потребителей наиболее эффективным подходом к реализации мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей является программно-целевой подход.

Настоящая программа является логическим продолжением программы на 2022 - 2024 годы, где определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначены составляющие системы защиты прав потребителей в их решении, спрогнозированы результаты и влияние реализации запланированных мероприятий на положение потребителей.

Эффективный способ реализации мероприятий программы по обеспечению защиты прав потребителей позволит повысить защищенность

граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей и повысить качество жизни жителей Челябинской области, предотвратить появление недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов за счет формирования условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства в сфере потребительского рынка.

II. Цели, задачи и показатели (индикаторы) программы, основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации программы

2. Целью программы является развитие системы обеспечения прав потребителей в Челябинской области, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей и обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты.

3. Основные задачи программы:

- 1) координация деятельности участников программы по достижению цели программы;
- 2) повышение уровня правовой и финансовой грамотности, формирование у населения навыков рационального финансового и потребительского поведения;
- 3) повышение доступности правовой и экспертной помощи для потребителей, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- 4) создание эффективной системы оперативного обмена информацией в сфере защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров, работ и услуг;
- 5) повышение уровня социальной ответственности, правовой и финансовой грамотности хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке;
- 6) содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, общественным организациям в решении задач по защите прав потребителей;
- 7) развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в сфере защиты прав потребителей;
- 8) создание условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ и услуг;
- 9) обеспечение защиты прав социально уязвимых категорий населения;
- 10) развитие институтов досудебного урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей;
- 11) профилактика преступлений, совершаемых в сфере информационно-коммуникационных технологий, в том числе с использованием приемов социальной инженерии (введением в заблуждение путем обмана или злоупотребления доверием).

4. Целевыми показателями (индикаторами) программы являются:

- 1) количество консультаций в сфере защиты прав потребителей,

предоставленных на личном приеме, по телефону либо посредством электронной почты, с разъяснением потребителям Челябинской области принципов самозащиты (единиц);

2) количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, распространенных материалов в электронном виде, направленных на повышение правовой, финансовой и потребительской грамотности (единиц);

3) количество просветительских мероприятий по защите прав потребителей, проведенных участниками программы (единиц);

4) уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) (процентов);

5) количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей (человек).

5. Ожидаемые результаты реализации программы:

1) обеспечение эффективного функционирования региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области и общественных организаций и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

2) повышение уровня доступности информации о правах потребителей и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

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

4) снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка;

5) повышение уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей услуг (работ) посредством реализации комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей;

6) повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области по защите прав потребителей;

7) увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями), в том числе с применением процедуры медиации;

8) получение гражданами и субъектами малого и среднего предпринимательства доступной, объективной и качественной информации в области правовой, финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

6. Срок реализации программы - 3 года (с 2025 по 2027 годы). Программа реализуется в один этап.

III. Оценка эффективности реализации программы

7. Оценка эффективности реализации программы основывается на анализе конечных значений целевых показателей (индикаторов) программы по ежегодным отчетам участников программы.

В систему целевых показателей (индикаторов) программы для оценки эффективности реализации программы включены показатели (индикаторы) программы, характеризующие выполнение установленных задач и достижение конкретных ожидаемых конечных результатов программы.

IV. Методика оценки эффективности программы

8. Оценка эффективности программы осуществляется ответственным исполнителем программы ежегодно по итогам ее исполнения и в целом после завершения реализации программы по степени достижения за отчетный период запланированных значений целевых показателей (индикаторов) программы.

Степень достижения значений целевых показателей (индикаторов) программы измеряется на основании сопоставления фактически достигнутых значений целевых показателей (индикаторов) программы с их плановыми значениями. Сопоставление значений целевых показателей (индикаторов) программы производится по каждому целевому показателю (индикатору) программы по следующим формулам:

1) в отношении целевого показателя (индикатора), большее значение которого отражает большую эффективность, - по формуле:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИД}_n / \text{ИЦ}_n, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_n$ – эффективность хода реализации целевого показателя (индикатора) программы;

ИД_n – фактическое значение целевого показателя (индикатора), достигнутое в ходе реализации программы;

ИЦ_n – плановое значение целевого показателя (индикатора), утвержденное программой.

Если эффективность целевого показателя (индикатора) ($\mathcal{E}_n$) программы составляет более 1, при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю (индикатору) принимается за 1;

2) в отношении целевого показателя (индикатора), меньшее значение которого отражает большую эффективность, - по формуле:

$$\mathcal{E}_n = \text{ИЦ}_n / \text{ИД}_n, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_n$ – эффективность хода реализации целевого показателя (индикатора) программы;

ИЦ_n – плановое значение целевого показателя (индикатора), утвержденное программой;

ИД_n – фактическое значение целевого показателя (индикатора),

достигнутое в ходе реализации программы.

Если эффективность целевого показателя (индикатора) ($\mathcal{E}_n$) программы составляет более 1 при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю (индикатору) принимается за 1.

В отношении целевого показателя (индикатора), исполнение которого оценивается как наступление или ненаступление события, за 1 принимается наступление события, за 0 – ненаступление события.

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей (индикаторов) программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_o = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{ni}}{n}, \text{ где:}$$

$\mathcal{E}_o$ – суммарная оценка степени достижения целевых показателей (индикаторов) программы;

$\mathcal{E}_n$ – эффективность хода реализации целевого показателя (индикатора) программы;

i – номер показателя программы;

n – количество целевых показателей программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей (индикаторов) программы ($\mathcal{E}_o$) составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей (индикаторов).

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей (индикаторов) программы ($\mathcal{E}_o$) составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей (индикаторов).

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей (индикаторов) программы ($\mathcal{E}_o$) составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации программы по степени достижения целевых показателей (индикаторов).

Годовой отчет о реализации программы и оценке ее эффективности готовится ответственным исполнителем программы совместно с участниками программы до 1 апреля года, следующего за отчетным, и направляется Губернатору Челябинской области.

Публичность (открытость) информации о ходе реализации и оценке эффективности программы обеспечивается размещением годовых отчетов на официальном сайте ответственного исполнителя программы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

V. Перечень мероприятий программы

№ п/п	Наименование мероприятия	Ожидаемый результат	Ответственные исполнители
I. Укрепление региональной системы обеспечения прав потребителей			
1.	Обеспечение деятельности Координационного совета	проведение заседаний Координационного совета	Министерство экономического развития Челябинской области
2.	Организация правовой помощи в сфере защиты прав потребителей гражданам в органах местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области, общественных объединениях потребителей	оказание содействия в организации правовой помощи гражданам по мере необходимости, снижение социальной напряженности в обществе	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)
3.	Проведение совещаний, круглых столов и иных мероприятий, направленных на выработку комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей Челябинской области и финансовой грамотностью	выработка комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей	Министерство экономического развития Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство здравоохранения Челябинской области; Министерство образования и науки Челябинской области; Министерство информационных технологий, связи и цифрового развития Челябинской области; Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере

			здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области» (по согласованию); Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию)
4.	Проведение мероприятий по взаимодействию исполнительных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области с общественными объединениями потребителей по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена методической информацией, опытом практической работы по обращениям потребителей	выработка комплексных подходов к решению задач в области защиты прав потребителей	органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)
5.	Проведение опросов среди потребителей региона по вопросам защиты прав потребителей в различных сферах деятельности	повышение уровня правовой и финансовой грамотности в сфере защиты прав потребителей у населения Челябинской области	Министерство экономического развития Челябинской области; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); Челябинская таможня (по согласованию)
II. Информационное обеспечение потребителей. Просвещение и популяризация вопроса защиты прав потребителей			

6.	Организация обратной связи по работе с жалобами и предложениями потребителей	наличие телефонных номеров для консультаций граждан	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»; Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию)
7.	Консультирование потребителей (консультирование конкретного потребителя на личном приеме, по телефону, в том числе с использованием электронных средств коммуникации, с помощью информационных систем, на массовых акциях), а также консультирование хозяйствующих субъектов	повышение уровня доступности правовой и экспертной помощи для потребителей	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)
8.	Проведение образовательных мероприятий (семинаров, лекций, факультативных занятий, вебинаров, тренингов, деловых игр, конкурсов, олимпиад, викторин и другого), направленных на повышение правовой и финансовой грамотности населения в сфере	повышение уровня правовой и финансовой грамотности населения	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию); Министерство образования и науки Челябинской области; Министерство социальных отношений Челябинской области; Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской

	защиты прав потребителей и предпринимателей		области»; органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области» (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)
9.	Разработка (включая размещение в средствах массовой информации), распространение электронных информационно-справочных материалов (справочников, брошюр, памяток и другого) для населения, хозяйствующих субъектов по различным вопросам защиты прав потребителей и повышения финансовой грамотности (без тиражирования и распространения в печатном виде)	повышение уровня информированности граждан по вопросам прав потребителей	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию)
10.	Размещение актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах участников программы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	повышение уровня информированности граждан по вопросам прав потребителей	Министерство экономического развития Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство здравоохранения Челябинской области; Министерство социальных отношений Челябинской области; Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию);

			Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию)
11.	Обеспечение ведения Информационного ресурса Челябинской области по защите прав потребителей	актуализация информации в сфере защиты прав потребителей – не реже 1 раза в квартал (при наличии изменений)	Министерство экономического развития Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство здравоохранения Челябинской области; Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); Челябинская таможня (по согласованию); Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области» (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)
III. Профилактика нарушений в сфере защиты прав потребителей			
12.	Оказание информационно-	оказание	Министерство промышленности, новых технологий и природных ресурсов

	консультативной поддержки производителям и участникам оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в соответствии с перечнем отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 792-р	профилактической и консультативной помощи гражданам и хозяйствующим субъектам	Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство экономического развития Челябинской области; Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
13.	Актуализация банка судебных решений в сфере защиты прав потребителей, в том числе на информационной площадке государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей	актуализация сведений о судебных решениях в сфере защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
IV. Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей			
14.	Мониторинг деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области по организации работы, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в муниципальных образованиях Челябинской области	аналитическая записка – один раз в год	Управление Роспотребнадзора (по согласованию)
15.	Организация и проведение	проведение	Управление Роспотребнадзора (по согласованию);

	контрольных (надзорных), профилактических мероприятий в области защиты прав потребителей по соблюдению хозяйствующими субъектами обязательных требований действующего законодательства при продаже товаров, в том числе товаров, маркированных средствами идентификации, выполнении работ, оказании услуг	контрольных (надзорных), профилактических мероприятий	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); Челябинская таможня (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»
16.	Проведение мониторинга обращений граждан в контрольные (надзорные) органы по вопросам нарушения прав потребителей	аналитическая записка – один раз в год	Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); органы местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области (по согласованию)
17.	Проведение мониторинга нарушений обязательных требований к товарам (работам, услугам) по безопасности и фактов поступления на потребительский рынок товаров, представляющих опасность для жизни и здоровья или не сопровождающихся необходимой и достоверной информацией, и товаров, не маркированных средствами	аналитическая записка в целях выработки мер по минимизации нарушений прав потребителей – один раз в год	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области (по согласованию); Челябинская таможня (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию)

	идентификации		
V. Кадровое обеспечение защиты прав потребителей			
18.	Проведение мероприятий (семинаров, конференций, лекций, тренингов и других) для специалистов органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей	повышение уровня профессиональных знаний специалистов, оказывающих консультации в сфере защиты прав потребителей	Министерство экономического развития Челябинской области; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области» (по согласованию)
VI. Совершенствование механизмов защиты прав потребителей			
19.	Подготовка предложений о внесении изменений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также в законодательство Челябинской области	предложения о внесении изменений в законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также в законодательство Челябинской области	Министерство экономического развития Челябинской области; Министерство сельского хозяйства Челябинской области; Министерство здравоохранения Челябинской области; Управление Роспотребнадзора (по согласованию); Уральское межрегиональное управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (по согласованию); Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Челябинской области (по согласованию); Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию)
20.	Распространение информации о правах потребителей посредством проведения встреч, совещаний и семинаров с руководителями предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания и иных сфер оказания услуг (выполнения работ)	снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, связанных с незнанием нормативных	Управление Роспотребнадзора (по согласованию); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» (по согласованию); Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Челябинской области» (по согласованию); общественные объединения потребителей (по согласованию)

		правовых актов Российской Федерации	
21.	Информирование потребителей о работе Коллегии посредников по проведению примирительных процедур при Южно-Уральской торгово-промышленной палате по досудебному урегулированию споров в сфере защиты прав потребителей	увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями) с применением процедуры медиации	Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию)
22.	Повышение качества проводимых Союзом «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» экспертиз в сфере защиты прав потребителей	увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами (исполнителями)	Союз «Южно-Уральская торгово-промышленная палата» (по согласованию)

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Региональной программе
(плану мероприятий) по
обеспечению защиты прав
потребителей в Челябинской
области на 2025 - 2027 годы

Целевые показатели (индикаторы)
Региональной программы (плана мероприятий) по обеспечению защиты прав
потребителей в Челябинской области на 2025 - 2027 годы

№ п/п	Наименование целевого показателя (индикатора)	Значение целевого показателя (индикатора) по годам		
		2025 год	2026 год	2027 год
1.	Количество консультаций в сфере защиты прав потребителей, предоставленных на личном приеме, по телефону либо посредством электронной почты, с разъяснением потребителям Челябинской области принципов самозащиты (единиц)	10300	10400	10500
2.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации, распространенных материалов в электронном виде, направленных на повышение правовой, финансовой и потребительской грамотности (единиц)	2000	2500	3000
3.	Количество просветительских мероприятий по защите прав потребителей, проведенных участниками программы (единиц)	500	600	700
4.	Уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей (по результатам опросов потребителей) (процентов)	40	50	60
5.	Количество граждан (потребителей, хозяйствующих субъектов), принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей (человек)	20000	25000	30000