



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02 декабря 2022 г.

№ 1158-П

г. Салехард

Об утверждении комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

В соответствии со статьей 42.1 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», в целях реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р, и развития системы защиты прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе, направленной на минимизацию рисков нарушений законных прав и интересов потребителей и создание необходимых условий для их эффективной защиты, Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **постановляет:**

Утвердить прилагаемую комплексную программу «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы».

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕНА

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 02 декабря 2022 года № 1158-П

КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА

«Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

ПАСПОРТ

комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа
«Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

Ответственный исполнитель комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	департамент экономики Ямало-Ненецкого автономного округа
Соисполнители комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	департамент агропромышленного комплекса автономного округа; департамент здравоохранения автономного округа; департамент имущественных отношений автономного округа; департамент образования автономного округа; департамент строительства и жилищной политики автономного округа; служба государственного строительного надзора автономного округа
Участники комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ямало-Ненецкому автономному округу (далее – Управление Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу); Ямало-Ненецкая региональная общественная организация «Союз потребителей»; автономная некоммерческая организация «Российская система качества»; администрации городских и муниципальных округов Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – органы местного самоуправления); ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ямало-Ненецком автономном округе» (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому

	автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу (по согласованию)
Цель комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	развитие системы защиты прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты и обеспечения необходимых условий для максимальной реализации потребителями своих законных прав и интересов
Задачи комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	- координация деятельности всех участников системы защиты прав потребителей по достижению цели программы; - повышение уровня правовой грамотности в области защиты прав потребителей и формирование у населения Ямало-Ненецкого автономного округа навыков рационального потребительского поведения; - создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров; - систематическая оценка состояния потребительского рынка Ямало-Ненецкого автономного округа и системы защиты прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе; - повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности в области защиты прав потребителей хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке Ямало-Ненецкого автономного округа; - содействие органам местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе, общественным организациям Ямало-Ненецкого автономного округа в решении задач по защите прав потребителей; - развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, работающих в области защиты прав потребителей; - обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей
Срок реализации комплексной программы Ямало-Ненецкого	2022 – 2024 годы

автономного округа	
Целевые показатели комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	- количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Ямало-Ненецкого автономного округа; - количество консультаций в области защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу; - удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Ямало-Ненецкого автономного округа; - количество распространенных печатных информационных материалов (листовок, буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности в области защиты прав потребителей; - количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и на официальных сайтах участников программы, направленных на повышение потребительской грамотности в области защиты прав потребителей; - количество потребителей и хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в области защиты прав потребителей; - количество мероприятий (совещания, беседы, лектории, уроки, круглые столы, горячие линии), проводимых для социально уязвимых категорий населения, направленных на повышение правовой грамотности в области защиты прав потребителей, в том числе затрагивающих качество товаров, работ и услуг; - уровень правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей; - количество проведенных контрольных закупок; - удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, не соответствующей требованиям качества и безопасности по

	результатам лабораторных исследований; - удельный вес непродовольственной продукции, реализуемой на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований; - доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов); - доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (процентов)
Ожидаемые результаты реализации комплексной программы Ямало-Ненецкого автономного округа	- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти и общественных организаций Ямало-Ненецкого автономного округа и обеспечение 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 Ямало-Ненецкого автономного округа в области защиты прав потребителей за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей; - снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка Ямало-Ненецкого автономного округа; - повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления по защите прав потребителей; - поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары;

	- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами
--	---

СТРУКТУРА
комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Значение целевого показателя на конец года		
			2022 год	2023 год	2024 год
1	2	3	4	5	6
1.	Количество обращений потребителей, поступающих в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ)	единиц на 100 тыс. населения	300	270	250
2.	Количество консультаций в области защиты прав потребителей	единиц	345	365	400
3.	Удельный вес претензий потребителей, удовлетворенных хозяйствующими субъектами в добровольном порядке, от общего числа обращений, поступивших в органы и организации, входящие в систему защиты прав потребителей на территории автономного округа	процентов	55	60	70
4.	Количество распространенных печатных информационных материалов (листовок, буклетов, памяток, брошюр, плакатов), направленных на повышение потребительской грамотности	единиц на 100 тыс. населения	745	800	900
5.	Количество публикаций и сообщений в средствах массовой информации и на официальных сайтах участников комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы», направленных на повышение потребительской грамотности	единиц на 100 тыс. населения	200	300	400
6.	Количество потребителей и	единиц на	880	900	920

1	2	3	4	5	6
	хозяйствующих субъектов, принявших участие в мероприятиях, направленных на правовое просвещение в области защиты прав потребителей	100 тыс. населения			
7.	Количество мероприятий (совещания, беседы, лектории, уроки, круглые столы, горячие линии), проводимых для социально уязвимых категорий населения, направленных на повышение правовой грамотности в области защиты прав потребителей, в том числе затрагивающих качество товаров, работ и услуг	единиц	68	70	72
8.	Уровень правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей	процентов	50	60	70
9.	Количество проведенных контрольных закупок	единиц	35	55	75
10.	Удельный вес продовольственной продукции, реализуемой на территории автономного округа, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований	процентов	2,1	2,0	1,9
11.	Удельный вес непродовольственной продукции, реализуемой на территории автономного округа, не соответствующей требованиям качества и безопасности по результатам лабораторных исследований	процентов	1,2	1,1	1,0
12.	Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов)	процентов	88	88,5	89
13.	Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного	процентов	93	94	95

1	2	3	4	5	6
	потребителя (процентов)				

Характеристика мероприятий комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы приведена в приложении № 1.

Характеристика текущего состояния в области защиты прав потребителей приведена в приложении № 2.

Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы приведены в приложении № 3.

Управление ходом реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы установлены в приложении № 4.

Ожидаемые результаты реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы приведены в приложении № 5.

Методика оценки эффективности реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы приведена в приложении № 6.

Приложение № 1

к комплексной программе
«Защита прав потребителей
в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

ХАРАКТЕРИСТИКА МЕРОПРИЯТИЙ

комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

№ п/п	Содержание мероприятия	Исполнители	Срок исполнения	Ожидаемые результаты
1	2	3	4	5
Основное мероприятие 1. Укрепление региональной системы защиты прав потребителей				
1.1.	Организация оперативного обмена информацией между органами, входящими в систему защиты прав потребителей	ответственный исполнитель комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы» (далее – Программа, автономный округ); все участники – соисполнители Программы	2022 – 2024 годы	сформированные коммуникации между органами, входящими в систему защиты по вопросам выбора форм и методов защиты нарушенных прав потребителей, обмена информацией по вопросам действующего законодательства, направленного на обеспечение защиты прав потребителей
1.2.	Проведение совещаний, круглых столов, конференций, заседаний рабочих групп и других мероприятий, направленных на выработку согласованных комплексных подходов к решению задач, связанных с защитой прав потребителей автономного округа, в том числе с участием представителей хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке автономного округа	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по автономному округу (далее – Управление Роспотребнадзора по автономному округу)	2022 – 2024 годы	
1.3.	Обеспечение доступности правовой помощи	Управление Роспотребнадзора по	2022 – 2024 годы	увеличение количества

1	2	3	4	5
	в области защиты прав потребителей для всех категорий граждан	автономному округу; органы местного самоуправления; Ямало-Ненецкая региональная общественная организация «Союз потребителей» (далее – Союз потребителей); автономная некоммерческая организация «Российская система качества» (далее – Российская система качества)		проинформированных потребителей, в том числе в результате различных программ бесплатного консультирования потребителей, с целью осознанного выбора товаров и информированности о своих правах и обязанностях
1.4.	Проведение расширенных заседаний коллегии Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по автономному округу и федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Ямало-Ненецком автономном округе» (далее – Центр гигиены и эпидемиологии)	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; Центр гигиены и эпидемиологии	2022 – 2024 годы	принятие решений по актуальным вопросам в области защиты прав потребителей
Основное мероприятие 2.				
Информационное обеспечение потребителей				
2.1.	Освещение в средствах массовой информации и на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет вопросов защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент экономики автономного округа; органы местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе (далее – органы местного самоуправления); Союз потребителей; Российская система качества	2022 – 2024 годы	увеличение количества проинформированных граждан, повышение уровня правовой грамотности граждан о правах потребителей и способах их защиты, потребительских свойствах товаров, об органах и организациях системы защиты прав потребителей.
2.2.	Разработка, изготовление и распространение для граждан информационно-справочных материалов по	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент экономики автономного	2022 – 2024 годы	

1	2	3	4	5
	вопросам защиты прав потребителей	округа; органы местного самоуправления; Союз потребителей; Российская система качества		
2.3.	Организация и проведение просветительных мероприятий среди учащихся учебных заведений автономного округа по вопросам защиты прав потребителей и основ потребительских знаний	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент образования автономного округа; органы местного самоуправления; Союз потребителей	2022 – 2024 годы	
2.4.	Организация и проведение работы «Горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	
2.5.	Размещение социальной рекламы на потребительскую тематику в помещениях органов местного самоуправления, государственных (муниципальных) организаций, государственных и муниципальных средствах массовой информации, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет органов местного самоуправления	органы местного самоуправления; подведомственные муниципальные организации	2022 – 2024 годы	
2.6.	Подготовка и размещение на официальном сайте ежегодного государственного доклада в области защиты прав потребителей автономного округа	Управление Роспотребнадзора по автономному округу	2022 – 2024 годы	
2.7.	Подготовка и размещение на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет исполнительного органа автономного округа доклада об осуществлении контроля (надзора) в области защиты прав потребителей автономного округа	департамент экономики автономного округа	2022 – 2024 годы	
2.8.	Проведение мероприятий, приуроченных ко Всемирному дню прав потребителей, Дню	Управление Роспотребнадзора по автономному округу;	2022 – 2024 годы	

1	2	3	4	5
	пожилого человека, Дню качества, Дню торговли, Дню работника бытового обслуживания населения и жилищно-коммунального хозяйства, Дню финансовой грамотности	департамент экономики автономного округа; Союз потребителей; Российская система качества; органы местного самоуправления		
2.9.	Участие в семинарах, круглых столах, конференциях, лекциях, вебинарах, совещаниях по разъяснению норм, охватывающих область защиты прав потребителей, в том числе с привлечением добровольческих (волонтерских) объединений	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент образования автономного округа; департамент экономики автономного округа; Союз потребителей; Российская система качества; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	
2.10.	Участие в просветительских передачах и рубриках, разработка тематических публикаций о правах потребителей, механизмах их защиты, типичных нарушениях на потребительском рынке товаров, работ и услуг в государственных и муниципальных средствах массовой информации	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент образования автономного округа; департамент экономики автономного округа; Союз потребителей; Российская система качества; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	
2.11.	Рассмотрение и подготовка предложений и замечаний к действующим программам дополнительного образования для различных целевых групп населения (в том числе в рамках реализации национальных и федеральных проектов, государственных программ и иных документов стратегического планирования) при поступлении их из Минпросвещения России и иных федеральных органов исполнительной власти и организаций	департамент образования автономного округа	2022 – 2024 годы	
2.12.	Формирование и ведение реестров органов и организаций, входящих в систему защиты	департамент экономики автономного округа;	2022 – 2024 годы	

1	2	3	4	5
	прав потребителей на территории автономного округа, а также экспертных организаций, осуществляющих проведение экспертиз товаров, работ и услуг	органы местного самоуправления		
2.13.	Прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; Союз потребителей; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	
Основное мероприятие 3. Профилактика правонарушений в области защиты прав потребителей				
3.1.	Разработка и распространение памяток и указаний по соблюдению обязательных требований для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке автономного округа	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент экономики автономного округа Союз потребителей; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	уменьшение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка, повышения уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, посредством комплекса мер, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей
3.2.	Проведение адресной работы с недобросовестными изготовителями (продавцами, исполнителями) автономного округа, в том числе в форме совещаний и круглых столов	Управление Роспотребнадзора по автономному округу	2022 – 2024 годы	
3.3.	Организация и проведение отраслевого профессионального конкурса в сфере потребительского рынка «Лучшее на Ямале»	департамент экономики автономного округа; Торгово-промышленная палата автономного округа (далее – Торгово-промышленная палата); органы местного самоуправления	2022 год	
3.4.	Организация и проведение выставок-ярмарок с привлечением товаропроизводителей из иных регионов России	департамент экономики автономного округа; Торгово-промышленная палата; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	
3.5.	Организация и проведение ярмарок с привлечением местных товаропроизводителей с целью формирования культуры потребления качественных и безопасных пищевых	департамент экономики автономного округа; Торгово-промышленная палата; органы местного самоуправления	2022 – 2024 годы	обеспечение населения автономного округа качественной продукцией местных производителей

1	2	3	4	5
	продуктов			
3.6.	Проведение контрольных закупок	Управление Роспотребнадзора по автономному округу	2022 – 2024 годы	снижение нарушений при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг потребителям
3.7.	Разработка и тиражирование памяток для потребителей по вопросам защиты прав потребителей (финансовые услуги, туристские услуги, жилищно-коммунальные услуги, платные образовательные услуги, платные медицинские услуги, услуги связи, бытовые услуги, продовольственные и непродовольственные группы товаров, долевое строительство, транспортные услуги)	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; департамент образования автономного округа; департамент строительства и жилищной политики автономного округа; департамент экономики автономного округа; служба государственного строительного надзора автономного округа; органы местного самоуправления; Союз потребителей; Российская система качества	2022 – 2024 годы	
3.8.	Распространение (размещение) памяток для потребителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, медицинских организациях, образовательных организациях, учреждениях социального обслуживания населения, объектах транспортной инфраструктуры, помещениях органов местного самоуправления, торговых объектах, через молодежные организации, добровольческие (волонтерские) объединения и библиотечную сеть	ответственный исполнитель Программы; все участники – соисполнители Программы	2022 – 2024 годы	
Основное мероприятие 4.				
Мониторинг состояния потребительского рынка и системы защиты прав потребителей				
4.1.	Проведение мониторинга обращений граждан по вопросам защиты прав	Управление Роспотребнадзора по автономному округу;	2022 – 2024 годы	выявление проблемных вопросов

1	2	3	4	5
	потребителей	органы местного самоуправления		
4.2.	Проведение мониторинга качества и безопасности товаров в том числе, посредством проведения лабораторных исследований	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; Центр гигиены и эпидемиологии (по согласованию); Территориальный орган Росздравнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу (по согласованию); Союз потребителей; Российская система качества	2022 – 2024 годы	обеспечение дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявление опасных, некачественных, контрафактных товаров
Основное мероприятие 5.				
Совершенствование механизмов защиты прав потребителей				
5.1.	Организация совместных встреч с участием органов и организаций, входящих в систему защиты прав потребителей, хозяйствующих субъектов с целью информирования об изменениях действующего законодательства, регулирующего область защиты прав потребителей	департамент экономики автономного округа	2022 – 2024 годы	повышение социальной защищенности граждан, обеспечение сбалансированной защиты интересов потребителей
5.2.	Подготовка предложений по внесению изменений в правовые акты Российской Федерации и правовые акты автономного округа в области защиты прав потребителей и направление данных предложений в органы государственной власти, обладающие правом законодательной инициативы	ответственный исполнитель Программы; все участники – соисполнители Программы	2022 – 2024 годы	обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти
Основное мероприятие 6.				
Реализация мер досудебной и судебной защиты прав потребителей				
6.1.	Реализация мер досудебного урегулирования прав потребителей, законных интересов неопределенного круга	Управление Роспотребнадзора по автономному округу; Союз потребителей	2022 – 2024 годы	увеличение количества фактов добровольного удовлетворения

1	2	3	4	5
	потребителей, включая социально уязвимые категории населения			законных требований потребителей продавцами
6.2.	Реализация мер судебной защиты прав потребителей (в том числе обращение в суд с исками в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, включая социально уязвимые категории населения)		2022 – 2024 годы	снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка автономного округа

Приложение № 2

к комплексной программе
«Защита прав потребителей
в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

ХАРАКТЕРИСТИКА

текущего состояния в области защиты прав потребителей

Одной из основных задач социально-экономического развития Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ) является повышение качества жизни населения. Неотъемлемым элементом качества жизни становится реализация гражданами своих потребительских прав, рациональное использование полученных доходов для приобретения товаров и услуг, которые должны иметь соответствующие параметры потребительских свойств и отвечать установленным требованиям безопасности при использовании и утилизации.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года № 1837-р утверждена Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия). Стратегия является основополагающим документом для последующей планомерной работы в целях решения актуальных задач в различных сегментах потребительского рынка.

В 2018 – 2020 годах действовала комплексная программа «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2018 – 2020 годы в сфере торговли» (далее – Программа), утвержденная постановлением Правительства автономного округа от 20 апреля 2018 года № 423-П.

Документ был направлен на системную реализацию пункта 6 перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам заседания Президиума Государственного Совета Российской Федерации от 18 апреля 2017 года № Пр-1004ГС, пункта 21 поручений Правительства Российской Федерации от 01 июня 2017 года № ЮТ-П12-3532, на развитие системы защиты прав потребителей в автономном округе, направленной на минимизацию рисков нарушений законных прав и интересов потребителей, создание необходимых условий для их эффективной защиты.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ямало-Ненецкому автономному округу (далее – Управление Роспотребнадзора) совместно с департаментом экономики автономного округа и органами местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе достаточно успешно реализовывало все мероприятия Программы. Благодаря скоординированным усилиям по исполнению указанной Программы в автономном округе за 2019 – 2020 годы удалось повысить уровень доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации, а также повысить уровень правовой грамотности населения автономного округа в области защиты прав потребителей за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера,

реализуемых в рамках Программы. Кроме того, удалось заметно снизить количество нарушений законодательства в сфере потребительского рынка автономного округа, что подтверждают статистические сведения результатов государственного федерального контроля (надзора) в области защиты прав потребителей на территории автономного округа. Согласно данным, размещенным в Годовых докладах Управления Роспотребнадзора, в 2020 году по сравнению с 2019 годом общее количество выявленных нарушений в результате проверок в сфере розничной торговли снизились в шесть раз (с 579 до 92). Указанное обстоятельство может свидетельствовать также о постепенной стабилизации правоотношений в области защиты прав потребителей между гражданами-потребителями и продавцами товаров – хозяйствующими субъектами в данном сегменте потребительского рынка.

При этом совместными усилиями исполнителей Программы в регионе были созданы условия для поддержания баланса интересов как потребителей, так и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные и качественные товары. Реализация Программы позволила подтвердить положение в Рейтинге 2021 года субъектов Российской Федерации по уровню защищенности потребителей, проводимом Общероссийским общественным движением в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» (ЯНАО – 43 место). При этом по 2 из 7 критериев оценки показатели автономного округа составили 0 баллов («Информирование потребителей о качестве продукции (услуг), о производителях товаров», «Совершенствование механизмов защиты прав потребителей»), в связи с чем требуется обратить внимание на эти показатели.

На протяжении последних 5 лет в Российской Федерации интенсивно развивается электронная коммерция. Ежедневно клиентами электронной торговли становятся сотни граждан, которых привлекает широкая возможность пользоваться в информационно-телекоммуникационной сети Интернет магазинами различных стран мира. Интернет-технологии стали неотъемлемой составляющей и эффективным посредником между бизнесом и потребителями. Абсолютное большинство статистических данных указывает на стабильный рост электронной коммерции в формате бизнес-потребитель (B2C) во всем мире. Поэтому все более острой становится проблема защиты прав потребителей в электронной торговле. Обеспечение доступности квалифицированной юридической помощи – одна из важнейших социальных задач государства. В целях ее реализации 21 ноября 2011 года принят Федеральный закон № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 324-ФЗ). Он направлен на создание условий для получения бесплатной юридической помощи малоимущими и иными социально незащищенными категориями граждан. Реализация государственной политики в сфере оказания бесплатной юридической помощи относится к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации (статья 12 Федерального закона № 324-ФЗ).

Координация работы по реализации Федерального закона № 324-ФЗ возложена на уполномоченный федеральный орган исполнительной власти – Министерство юстиции Российской Федерации.

Программа разработана в соответствии со Стратегией, Методическими рекомендациями по разработке и реализации региональных программ по обеспечению прав потребителей, подготовленными Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей на территории автономного округа в соответствии с действующим законодательством.

Правовой основой обеспечения прав потребителей в Российской Федерации являются Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 31 июля 2020 года №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и Стратегия.

В автономном округе функции по федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей возложены на Управление Роспотребнадзора. Определить наиболее неблагоприятные сферы деятельности на потребительском рынке автономного округа с высоким процентом нарушений прав потребителей позволяет работа с письменными и устными обращениями. Обращения граждан, поступившие в адрес Управления Роспотребнадзора, их количество и направленность свидетельствуют о состоянии и эффективности принимаемых со стороны надзорного органа мер по улучшению обстановки на потребительском рынке, а также в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

В Управление Роспотребнадзора и его территориальные отделы по автономному округу в 2021 году в области защиты прав потребителей поступило 1 184 обращения, в том числе: от граждан – 1 142; от органов государственной власти и местного самоуправления – 42. Письменных обращений поступило – 857, устных – 327.

В 2021 году Управлением Роспотребнадзора и его территориальными отделами в области защиты прав потребителей проведены следующие меры:

- направлено по подведомственности – 169 обращений;
- дано разъяснений, рекомендаций – 884;
- подготовлено претензий гражданам к продавцам, исполнителям услуг – 394;
- проведено контрольных (надзорных) мероприятий – 15;
- проведено административных расследований – 106;
- возбуждено административных дел – 57;
- подготовлено 126 исковых заявлений по обращениям граждан;
- проведено контрольных закупок – 32.

Общий экономический эффект деятельности для потребителей по возмещению материального ущерба в досудебном и судебном порядке гражданам в 2021 году составил общую сумму в 10 226 885,75 рублей.

Функции общественного контроля за соблюдением прав потребителей выполняют общественные объединения потребителей, зарегистрированные и действующие на территории автономного округа. На территории автономного округа осуществляют правозащитную деятельность 3 общественные организации в области защиты прав потребителей:

- Региональная общественная организация «Народный контроль» Ямало-Ненецкого автономного округа;

- Ямало-Ненецкая региональная общественная организация «Союз потребителей»;

- Пуровская районная общественная организация «Общество защиты прав потребителей в сфере ЖКХ».

За 2021 год общественными организациями рассмотрено 72 устных и письменных обращения от потребителей (по сегментам: ЖКУ, розничная торговля, туристские транспортные услуги, услуги связи, доленое строительство и прочее), потребителям дано разъяснения, подготовлено 34 претензии к продавцам товаров, исполнителям услуг. Помимо этого подготовлено 12 проектов исковых заявлений, в остальных случаях общественные организации региона обращались с исками в суды в защиту прав потребителей для устранения нарушений их прав.

Наиболее эффективным инструментом предотвращения нарушений прав потребителей на потребительском рынке должна стать не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика. Необходимо повышение активности гражданского общества в решении указанных проблем.

Одной из причин многочисленных нарушений прав потребителей является низкая правовая грамотность населения и хозяйствующих субъектов, а также недостаточная информированность граждан о механизмах реализации своих прав. В связи с этим средства массовой информации несут одну из ключевых функций по просвещению потребителей.

В настоящее время изготовители и продавцы товаров и услуг пытаются достигнуть рыночного преимущества в основном не через освоение новой продукции и повышение ее качества, а через снижение себестоимости товаров и услуг, применение психологических механизмов мотивации потребителя к приобретению конкретной продукции. Таким образом, с учетом снижения административных барьеров риск реализации на потребительском рынке товаров (работ, услуг), не соответствующих обязательным требованиям, по-прежнему остается высоким.

Для обеспечения дополнительных гарантий реализации права потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке, выявления продукции с наилучшими потребительскими свойствами необходимо организовать работу по проведению независимых потребительских экспертиз и сравнительных исследований товаров (работ, услуг).

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

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

Реализация плана мероприятий Программы позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечит сбалансированную защиту

интересов потребителей и повысит качество жизни жителей автономного округа.

Программа направлена на создание условий для эффективной защиты прав потребителей, снижение социальной напряженности на потребительском рынке. В документе определены конкретные задачи по организации защиты прав потребителей, обозначена роль всех составляющих системы защиты прав потребителей в их реализации, спрогнозированы результаты и влияние мероприятий на дальнейшее положение потребителей.

Решение актуальных задач защиты прав потребителей должно осуществляться в рамках настоящей программы совместными действиями органов власти и организаций по защите прав потребителей.

Актуальными являются разработка и реализация мероприятий по повышению эффективности защиты прав потребителей в автономном округе. Необходимость повышения эффективности защиты прав потребителей в автономном округе обусловлена следующими факторами:

- комплексность проблемы – потребуются решение различных задач правового, финансового, информационного характера, а также реализация соответствующего комплекса мероприятий;
- межведомственность проблемы – с учетом содержания, перечня задач потребуются консолидация усилий органов власти и организаций по защите прав потребителей в вопросах предупреждения нарушения прав потребителей и их защиты;
- длительность решения проблемы – проблема может решаться в течение ряда лет путем осуществления взаимосвязанных по целям работ и комплекса мероприятий.

Защита нарушенных прав потребителей наряду с мерами по реализации и обеспечению прав потребителей остается одним из основных направлений государственной социальной политики. При этом особое значение имеет защита прав неопределенного круга потребителей, затрагивающая интересы большого числа граждан.

Приложение № 3

к комплексной программе
«Защита прав потребителей
в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПОКАЗАТЕЛИ (ИНДИКАТОРЫ),

основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

Приоритетами развития системы защиты прав потребителей Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – автономный округ) определены:

- обеспечение защиты прав потребителей в автономном округе;
- проведение политики, ориентированной на производство продукции гарантированного качества;
- предотвращение проявления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях.

Цель комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы» (далее – Программа) – развитие системы защиты прав потребителей в автономном округе, направленное на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, а также обеспечение необходимых условий для их эффективной защиты с учетом динамики развития потребительского рынка товаров и обеспечение необходимых условий для максимальной реализации потребителем своих законных прав и интересов.

Задачи Программы:

- координация деятельности всех участников системы защиты прав потребителей по достижении цели Программы;
- повышение уровня правовой грамотности в области защиты прав потребителей и формирование у населения автономного округа навыков рационального потребительского поведения;
- создание эффективной системы оперативного обмена информацией в области защиты прав потребителей, включая информирование потребителей о качестве предлагаемых товаров;
- систематическая оценка состояния потребительского рынка автономного округа и системы защиты прав потребителей автономного округа в сфере торговли;
- повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности в области защиты прав потребителей хозяйствующих субъектов, работающих на потребительском рынке автономного округа в сфере торговли;
- содействие органам местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе, общественным организациям автономного округа в решении задач по защите прав потребителей;
- развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров,

работающих в области защиты прав потребителей;

- обеспечение защиты прав наиболее уязвимых категорий потребителей.

Ожидаемые результаты реализации Программы:

- повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных законодательством Российской Федерации;

- повышение правовой грамотности населения автономного округа в области защиты прав потребителей за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;

- снижение количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка автономного округа;

- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов государственной власти всех уровней, органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе и общественных организаций автономного округа и обеспечения комплексного подхода к защите прав потребителей;

- поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары;

- повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе по защите прав потребителей за счет государственной поддержки;

- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами, в том числе с применением процедуры медиации.

Срок реализации Программы – 3 года (2022 – 2024 годы).

По итогам каждого года реализации Программы планируется осуществление анализа эффективности проведения мероприятий Программы, на основе оценки достижения плановых значений целевых показателей.

Приложение № 4

к комплексной программе
«Защита прав потребителей
в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

УПРАВЛЕНИЕ

ходом реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

Организацию исполнения мероприятий, текущее управление, координацию работы участников – соисполнителей комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы» (далее – Программа, автономный округ) и контроль за ходом реализации настоящей Программы (в том числе оценку достижения целевых показателей (индикаторов) Программы) осуществляет ответственный исполнитель Программы.

Участники являются соисполнителями Программы в пределах своих полномочий:

- организуют исполнение мероприятий Программы;
- выступают инициаторами корректировки программных мероприятий;
- обеспечивают качественное и своевременное исполнение программных мероприятий;

- ежегодно, не позднее 20 января года, следующего за отчетным, представляют ответственному исполнителю Программы информацию об исполнении мероприятий Программы с указанием:

- сведений о мероприятиях и контрольных событиях, выполненных в сроки, установленные планом мероприятий Программы;

- сведений о мероприятиях и контрольных событиях, не выполненных в сроки, установленные планом мероприятий Программы, с указанием причин и предложений по их дальнейшему выполнению;

- анализа факторов, повлиявших на ход реализации Программы,

- осуществляют иные полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и законодательством автономного округа.

Координатор Программы:

- осуществляет при необходимости мониторинг региональной Программы в течение отчетного периода;

- осуществляет при необходимости корректировку Программы.

Ответственный исполнитель Программы:

- ежегодно (по итогам года) формирует сводный отчет о реализации настоящей Программы, включающий количественно-качественные показатели, описания выполнения или невыполнения мероприятий, достижение значений целевых показателей (индикаторов) Программы, оценку эффективности, а также предложения по совершенствованию Программы;

- не позднее 31 марта года, следующего за отчетным, размещает на официальном сайте информацию о реализации Программы.

Приложение № 5

к комплексной программе
«Защита прав потребителей
в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

Реализация мероприятий комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы» (далее – Программа) позволит повысить эффективность защиты прав потребителей посредством оптимизации совместной деятельности органов власти и организаций по защите прав потребителей.

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

Непосредственными результатами Программы являются:

- обеспечение сбалансированной региональной системы защиты прав потребителей за счет взаимодействия органов власти и организации по защите прав потребителей;
- создание комплексного подхода к защите прав потребителей; повышение уровня доступности информации о правах потребителя и механизмах их защиты, установленных федеральным законодательством;
- повышение правовой и финансовой грамотности населения в области защиты прав потребителей за счет увеличения доли мероприятий информационно-просветительского характера, направленных на просвещение и информирование потребителей;
- снижение 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;
- повышение активности и эффективности деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления муниципальных образований в Ямало-Ненецком автономном округе по защите прав потребителей;

- поддержание баланса интересов потребителей и хозяйствующих субъектов за счет создания устойчивой системы развития саморегулируемого (добросовестного) бизнеса, производящего (реализующего) конкурентоспособные, качественные товары;
- увеличение количества фактов добровольного удовлетворения законных требований потребителей продавцами.

Приложение № 6

к комплексной программе
«Защита прав потребителей
в Ямало-Ненецком автономном округе
на 2022 – 2024 годы»

МЕТОДИКА

оценки эффективности реализации комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы»

Эффективность комплексной программы «Защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2022 – 2024 годы» (далее – Программа) определяется на основании степени выполнения целевых показателей, основных мероприятий и оценки бюджетной эффективности Программы.

Степень достижения целевых показателей Программы осуществляется по нижеприведенным формулам.

Эффективность.

В отношении показателя, большее значение которого отражает большую эффективность, – по формуле:

$$Э_{\Pi} = ИД_{\Pi} / ИЦ_{\Pi},$$

где:

$Э_{\Pi}$ – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$ИД_{\Pi}$ – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации программы;

$ИЦ_{\Pi}$ – целевое значение показателя, утвержденного Программой.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1 при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

В отношении показателя, меньшее значение которого отражает большую эффективность, – по формуле:

$$Э_{\Pi} = ИЦ_{\Pi} / ИД_{\Pi},$$

где:

$Э_{\Pi}$ – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

$ИЦ_{\Pi}$ – целевое значение показателя, утвержденного Программой;

$ИД_{\Pi}$ – фактическое значение показателя, достигнутого в ходе реализации Программы.

Если эффективность целевого показателя Программы составляет более 1 при расчете суммарной эффективности, эффективность по данному показателю принимается за 1.

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

Суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы определяется по формуле:

$$\mathcal{E}_0 = \frac{\sum_{i=1}^n \mathcal{E}_{pi}}{n},$$

где:

$\mathcal{E}_0$ – суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы;

$\mathcal{E}_p$ – эффективность хода реализации целевого показателя Программы;

i – номер показателя Программы;

n – количество целевых показателей Программы.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Если суммарная оценка степени достижения целевых показателей Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени достижения целевых показателей.

Степень реализации основных мероприятий, финансируемых за счет всех источников финансирования, оценивается как доля основных мероприятий, выполненных в полном объеме, по следующей формуле:

$$C_{POM} = M_v / M,$$

где:

C_{POM} – степень реализации основных мероприятий;

M_v – количество основных мероприятий, выполненных в полном объеме, из числа основных мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году;

M – общее количество основных мероприятий, запланированных к реализации в отчетном году.

Основное мероприятие может считаться выполненным в полном объеме при достижении следующих результатов: основное мероприятие, результаты которого оцениваются на основании числовых (в абсолютных или относительных величинах) значений показателей (индикаторов), считается выполненным в полном объеме, если фактически достигнутое значение показателя (индикатора) составляет 85 и выше процентов от запланированного. В том случае, когда для описания результатов реализации основного мероприятия используется несколько показателей (индикаторов), для оценки степени реализации основного мероприятия используется среднее арифметическое значение отношений фактических значений показателей к запланированным значениям; по иным основным мероприятиям результаты реализации оцениваются как наступление или ненаступление контрольного события (событий) и (или) достижение качественного результата.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий

Программы составляет 0,85 и выше, это характеризует высокий уровень эффективности реализации Программы по степени реализации основных мероприятий.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий Программы составляет от 0,65 до 0,85, это характеризует удовлетворительный уровень эффективности реализации Программы по степени реализации основных мероприятий.

Если суммарная оценка степени реализации основных мероприятий Программы составляет менее 0,65, это характеризует низкий уровень эффективности реализации Программы по степени реализации основных мероприятий.